Relatório de Atividades 2016

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 2016	
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	17/4/17	v1.1

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	2015		2016		Variação (2015 - 2016)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Concessão Provisória de Subsídio Doença	19.069	21.568	19.897	21.686	4,3%	0,5%
Subsídio Doença	515.163	398.868	533.004	410.008	3,5%	2,8%
Subsídio Doença por Tuberculose	934	2.967	853	2.529	-8,7%	-14,8%
Subsídio Doença Profissional	7.730	26.798	9.455	32.275	22,3%	20,4%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações **Situação da BD a 1 março 2017**

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 27
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 33

3.1.4. Verificação de Incapacidades Temporárias 35

3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional 36

3.1.6. Gestão das Contribuições 37

Incentivos ao Emprego 37
Medida de dispensa do pagamento de contribuições para a Segurança Social 37
Entidades Empregadoras 38
Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado (PERES) 39
Lista de devedores na Segurança Social 40

3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva 40

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
SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio 43
Rede Social 44

3.1.8.2. Cooperação e Respostas Sociais 45

PEA - Programa de Emergência Alimentar 45
Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais 46
Apoios Financeiros Extraordinários 46
Sistema de Qualificação das Respostas Sociais 47
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) 48

3.1.8.3. Infância e Juventude 49

Amas e Creches Familiares 49
Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção e Tutelares Cíveis 51
Adoção 52

3.1.8.4. Apoio a Programas ... 53
Programas de Desenvolvimento ... 53
Programas de Investimento ... 56
Encerramento de projetos ... 59
3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais ... 61
3.1.10. Proteção Jurídica ... 62
3.2. Áreas de Administração e Suporte ... 63
3.2.1. Gestão dos RH ... 63
Caracterização ... 63
Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente ... 64
Formação ... 64
3.2.2. Gestão Financeira (ver também ponto 3.4.6.) ... 65
Custos com pessoal ... 65
Aquisição de Bens e Serviços ... 65
Juros e Outros Encargos ... 66
Transferências Correntes ... 66
Subsídios ... 68
Outras Despesas Correntes ... 68
Aquisição de Bens de Capital ... 68
Transferências de Capital ... 68
Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários ... 68
3.2.3. Gestão da Informação (ver também ponto 3.4.2.) ... 69
Despesas de Investimento: Informatização ... 69
3.2.4. Administração e Património ... 69
Gestão do Património ... 69
Documentação e arquivo ... 70
Despesas de Investimento: Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações ... 71
3.3. Relacionamento com o Cidadão ... 72
3.3.1. Rede de Atendimento Presencial ... 73
3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social ... 74
3.3.3 Segurança Social Direta ... 75
3.3.4 Medidas de Modernização Administrativa ... 77
3.4. Sistemas de Controlo Interno ... 77
3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas ... 77
Enquadramento ... 77
Medidas e Resultados ... 79
3.4.2. Sistemas de Informação ... 79
Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação ... 79
Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas ... 84
Projetos de Infraestruturas Tecnológicas, Comunicações e Atendimento ao Cidadão ... 84
Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas ... 85
Qualidade de Dados ... 86
Segurança de Dados ... 86
Suporte à Decisão ... 87
3.4.3. Planeamento ... 88
3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade ... 90
3.4.5. Plano de Auditorias ... 91
Auditorias internas ... 91
Auditorias externas ... 92
3.4.6. Gestão Financeira ... 94
Projeto Interface SICC-SIF-TU ... 94
Recuperação de valores processados indevidamente ... 95

Melhoria nos procedimentos de controlo interno 95
Controlo Orçamental 95
Regularização de saldos no âmbito dos Regulamentos Comunitários 95
3.4.7. Recursos Humanos 96
3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso 96
Recursos Hierárquicos 96
Contencioso 97
Contraordenações 97
CAPÍTULO 2 Autoavaliação 101
1. Plano de Ação do ISS, IP 102
1.1. Objetivos 102
1.2. Resultados 103
1.3. Comparação de unidades de produção homogéneas 104
2. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP 105
2.1. Objetivos 106
2.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR 108
2.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR 110
2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho 111
2.4.1. Objetivos de Eficácia 111
OB 1 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais 111
OB 2 Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) 111
OB 3 Combater a Fraude e Evasão Contributivas 112
OB 4 Garantir a recuperação de valores indevidos 112
OB 5 Garantir a cobrança de dívida de prestações 113
2.4.2. Objetivos de Eficiência 114
OB 6 Aumentar o número de atendimentos por marcação 114
OB 7 Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira 114
2.4.3. Objetivos de qualidade 114
OB 8 Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação 114
OB 9 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas 115
OB 10 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos 115
OB 11 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes 116
OB 12 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social 116
3. Comparação de unidades de produção homogéneas 116
4. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores 119
5. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes 120
Atendimento telefónico 121
Atendimento por correio eletrónico 122
Atendimento presencial 124
Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento 125
6. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP 126
CAPÍTULO 3 Balanço Social 127

CAPÍTULO 4 Avaliação Final 131

1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social 131

2. Breve Análise dos Resultados 137

Indicadores de Avaliação e Responsabilização..... 137
Recursos Financeiros 138
Recursos Humanos 139

3. Autoavaliação 139

4. Menção qualitativa proposta 141

ANEXOS 143

1. Plano de Ação do ISS, IP 2016
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 2016
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 27
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 32
Quadro 11 - Complemento Solidário para Idosos (CSI) 32
Quadro 12 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos 33
Quadro 13 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas 34
Quadro 14 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito 34
Quadro 15 - Atendimentos por marcação - Doenças Profissionais 34
Quadro 16 - Projeto Bolsa de Convocáveis 35
Quadro 17 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT) 35
Quadro 18 - Ações de fiscalização a prestações 36
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 41
Quadro 23 - Cooperação na área das Pessoas Adultas 42
Quadro 24 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio 44
Quadro 25 - Programa de Emergência Alimentar 46
Quadro 26 - Subsídios Eventuais: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio 46
Quadro 27 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio 47
Quadro 28 - Respostas Sociais Certificadas 48
Quadro 29 - RNCCI - Execução física 49
Quadro 30 - Cooperação na área da Infância e Juventude 51
Quadro 31 - PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção 55
Quadro 32 - PARES - Execução 57
Quadro 33 - PARES – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados) 58
Quadro 34 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados) 58
Quadro 35 - PIDDAC Equipamentos Sociais – Execução Física e Financeira 59
Quadro 36 - PIDDAC Serviços e Equipamentos - Lugares criados/remodelados (Projetos Encerrados) 59
Quadro 37 - POPH - Execução 60
Quadro 38 - POPH TI 6.12 – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados) 61

Quadro 39 - POPH TI 6.12 – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados) 61
Quadro 40 - Fiscalização a Equipamentos Sociais 62
Quadro 41 - Proteção Jurídica 63
Quadro 42 - Evolução do número de recursos humanos 63
Quadro 43 - Formação de recursos humanos 64
Quadro 44 - Estrutura da Despesa Global 65
Quadro 45 - Rubricas Custos com pessoal 65
Quadro 46 - Rubricas aquisição de bens e serviços 66
Quadro 47 - Candidaturas do ISS, IP a Fundos Comunitários – execução financeira 68
Quadro 48 - Despesas de Investimento: informatização 69
Quadro 49 - Despesas de Investimento: execução financeira 71
Quadro 50 - Número de atendimentos por tipo de canal 72
Quadro 51 - Número de Atendimentos presenciais 73
Quadro 52 - Evolução dos atendimentos por marcação 74
Quadro 53 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social 74
Quadro 54 - Distribuição dos Atendimentos telefónicos por campanha em 2016 75
Quadro 55 - Distribuição dos e-mails tratados por assunto 75
Quadro 56 - Acessos à Segurança Social Direta 76
Quadro 57 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço 77
Quadro 58 - Medidas Simplex+2016 77
Quadro 59 - PPRCIC - Medidas e Resultados por Área Funcional 79
Quadro 60 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2016 80
Quadro 61 - Projetos concluídos em 2016 80
Quadro 62 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas 85
Quadro 63 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2016 92
Quadro 64 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2016 93
Quadro 65 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio 102
Quadro 66 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio 103
Quadro 67 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio 105
Quadro 68 - QUAR do ISS, IP 2016: Principais Características 106
Quadro 69 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2016 106
Quadro 70 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2016 107
Quadro 71 - Objetivos de qualidade 107
Quadro 72 - Síntese da Concretização por Parâmetros 108
Quadro 73 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos 108
Quadro 74 - Objetivos de eficácia – Avaliação 109
Quadro 75 - Objetivos de eficiência – Avaliação 109
Quadro 76 - Objetivos de qualidade – Avaliação 110
Quadro 77 - Unidades de produção homogéneas – objetivos e ponderações 117
Quadro 78 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital 117
Quadro 79 - Ranking global e por parâmetro 118

Quadro 80 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores 119
Quadro 81 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores 119
Quadro 82 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto 121
Quadro 83 - Temas de atendimento disponibilizados pela Linha Segurança Social 122
Quadro 84 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico..... 122
Quadro 85 - Temas de atendimento mais procurados por correio eletrónico 123
Quadro 86 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Presencial 124
Quadro 87 - Temas de atendimento mais procurados no canal presencial 125
Quadro 88 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes - Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial 126
Quadro 89 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização 137

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 37
Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais 37
Figura 6 - N.º de CLAS existentes com reuniões realizadas 45
Figura 7 - Fiscalização a Equipamentos Sociais 62
Figura 8 - Página de publicação do PPRCIC 78
Figura 9 - Página de entrada no Portal Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP 90
Figura 10 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital 118
Figura 11 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto 121
Figura 12 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico 123
Figura 13 - Evolução da satisfação com o serviço - Presencial 124
Figura 14 - Evolução da Despesa 131
Figura 15 - Evolução do número de beneficiários ativos 131
Figura 16 - Evolução do número de pensionistas 132
Figura 17 - Evolução do número de atendimentos 132
Figura 18 - Evolução do número de Recursos Humanos 132
Figura 19 - Evolução do número dos beneficiários das prestações 133
Figura 20 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas 134
Figura 21 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias 135
Figura 22 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa 135
Figura 23 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica 136
Figura 24 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos 136
Figura 25 - Tendência da Despesa 2005 a 2015 138
Figura 26 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa 138
Figura 27 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2016 138
Figura 28 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2015 139
Figura 29 - Recursos Humanos - Execução 2016 139
Figura 30 - Taxa de realização por objetivo 140
Figura 31 - Página de publicação do PAISS 141

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 2016.

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. Rede de Atendimento Presencial
        3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social
        3.3.3 Segurança Social Direta
        3.3.4 Medidas de Modernização Administrativa
    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 2016 foi marcado, por um ambiente externo caracterizado por novas estratégias de desenvolvimento económico e social e de consolidação das contas públicas consagradas no Programa do XXI Governo Constitucional.

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

As Grandes Opções do Plano para 2016-2019 integram um conjunto de compromissos e de políticas, entre as quais Garantir a Sustentabilidade da Segurança Social, que assenta nos seguintes pilares:

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

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

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

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

O Sistema de Proteção Social de Cidadania compreende três Subsistemas:

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

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

- Serviços e equipamentos sociais;
- Programas de combate à pobreza, disfunção, marginalização e exclusão sociais;
- Prestações pecuniárias, de 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 do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), sob superintendência e tutela do respetivo ministro.

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

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

Para o desenvolvimento da sua atividade em todo o território nacional continental dispõe de Serviços Centrais, dezoito serviços desconcentrados a nível distrital, designados Centros Distritais, 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.

Durante o ano de 2016 não se verificaram alterações legislativas no que respeita à estrutura do Instituto.

2.2. Referências Estratégicas

As principais referências estratégicas do ISS, IP para 2016, são as definidas no Plano Estratégico do Instituto para o triénio 2013-2015, e que, a título excecional foi prorrogado por mais um ano. Estas referências 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 2013-2016 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 2016 (PAISS16 v1.4) 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 2016, não se verificaram alterações na estrutura orgânica dos serviços, mantendo-se no essencial a estrutura definida em 2012, com os ajustamentos efetuados em 2015:

- **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.

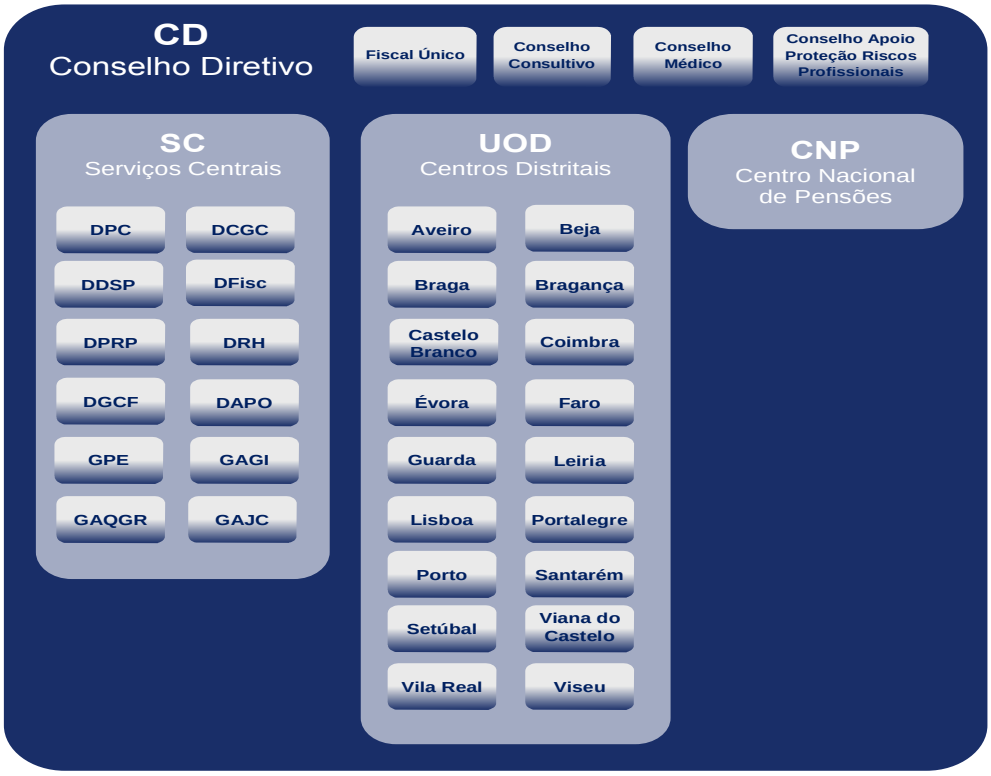
Dentro de cada grupo foi estabelecida, em articulação com os respetivos Diretores de Segurança Social (DSS), uma estrutura de unidades e núcleos comum, que posteriormente foi ajustada à realidade concreta de cada distrito com a criação de setores e equipas.

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 2016 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

Entre 2013 e 2015, foram extintos 7 Estabelecimentos Integrados e 14 passaram para gestão de outras entidades, em cumprimento da política de transferência gradual da gestão dos estabelecimentos integrados para o setor solidário.

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)

Conforme tendência dos últimos anos, o número de beneficiários ativos no regime dos Trabalhadores por Conta de Outrem subiu ligeiramente (3%) de 2015 para 2016. Já no que concerne ao regime dos Trabalhadores Independentes, continua a haver a tendência de diminuição de beneficiários, com um decréscimo de 1,7% de 2015 para 2016. De igual modo, também de 2015 para 2016 houve uma queda acentuada (-13%) do número de beneficiários com pelo menos um processamento de prestação de Desemprego.

Quadro 2 - Beneficiários Ativos

Unidades: n.º e %

Beneficiários	2015		2016		Variação (2015-2016)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Trab. Conta Outrem (a)	3.433.448	81%	3.536.119	83%	102.671	3,0%
Independentes (b)	256.209	6%	251.761	6%	-4.448	-1,7%
Desempregados (c)	572.648	13%	497.998	12%	-74.650	-13,0%
Total	**4.262.305**	**100%**	**4.285.878**	100%	23.573	0,6%

Fonte: RAISS 2015 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 17/2/2017

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

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

Doença

No que à eventualidade de Doença diz respeito, ainda que o número de beneficiários tenha aumentado face ao ano transato (exceção feita, por questões de evolução de saúde pública, aos doentes de tuberculose), os subsídios englobados diminuíram entre 3,1% e 16,3%, sendo o campo da Doença Profissional a única exceção, com um aumento de 20,2% relativamente a 2015.

Quadro 3 - Subsídio por Doença

Unidades: nº e milhares de euros

Doença	2015		2016		Variação (2015-2016)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Concessão Provisória de Subsídio Doença	19.069	22.470	19.897	21.686	4,3%	-3,5%
Subsídio Doença	515.163	423.066	533.004	410.008	3,5%	-3,1%
Subsídio Doença por Tuberculose	934	3.023	853	2.529	-8,7%	-16,3%
Subsídio Doença Profissional	7.730	26.854	9.455	32.275	22,3%	20,2%

Fonte: RAISS 2015 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 1/3/2017

Parentalidade

No que concerne às prestações de Parentalidade, a evolução foi antagónica para o Subsídio Parental Inicial e para o Subsídio Social Parental Inicial: enquanto no primeiro o número de beneficiários e da despesa aumentou (6,8% e 8,8%, respetivamente), face a 2015, no segundo os valores em estudo diminuíram (2,4% e 2,3%, respetivamente).

Quanto ao Subsídio Parental Alargado, também de 2015 para 2016 houve um aumento muito significativo de beneficiários e da despesa envolvida (41,2% e 41,6%, respetivamente).

Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade

Unidades: nº e milhares de euros

Subsídio	2015		2016		Variação (2015-2016)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Parental Inicial	131.644	255.998	140.576	278.489	6,8%	8,8%
Social Parental Inicial	21.744	19.091	21.229	18.660	-2,4%	-2,3%
Parental Alargado	4.781	3.037	6.752	4.301	41,2%	41,6%
Total	158.169	278.126	168.557	301.451	6,6%	8,4%

Fonte: RAISS 2015 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 1/3/2017

Desemprego

No que se refere às Prestações de Desemprego, em todos os subsídios englobados verificou-se uma diminuição significativa do número de beneficiários e da despesa comparativamente ao ano transato, exceção feita ao prolongamento do Subsídio Social de Desemprego.

Quadro 5 - Prestações de Desemprego

Unidades: nº e milhares de euros

Prestação	2015		2016		Variação (2015-2016)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Desemprego	421.403	1.254.579	364.752	1.053.795	-13,4%	-16,0%
Subsídio Social Desemprego	31.287	54.442	28.614	48.564	-8,5%	-10,8%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	91.295	201.967	76.328	163.451	-16,4%	-19,1%
Prolongamento Subsídio Social Desemprego	80	145	100	168	25,0%	15,9%
Subsídio por Cessação de Atividade	950	1.964	894	1.723	-5,9%	-12,2%

Fonte: RAISS 2015 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 1/3/2017

No âmbito do Desemprego, é de referir a manutenção da majoração para o Subsídio de Desemprego e Subsídio por Cessação de Atividade, conforme art.º 75.º, da Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março, que aprovou o Orçamento de Estado para 2016.

Assim, nos casos em que no mesmo agregado familiar ambos os cônjuges ou pessoas que vivam em união de facto se encontram a receber Subsídio de Desemprego e tenham filhos ou equiparados a cargo titulares de abono de família, o montante do subsídio de desemprego é majorado em 10% do seu montante para cada titular da prestação.

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

Já nos casos de 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 sua vez, o art.º 80.º da referida lei, criou a medida extraordinária de apoio aos desempregados de longa duração, que tenham cessado o período de concessão do Subsídio Social de Desemprego inicial ou subsequente.

Esta Medida consiste na atribuição de uma prestação mensal de valor igual a 80% do montante do último subsídio social de desemprego recebido, durante um período de 180 dias contados a partir da data da apresentação do requerimento.

Para ter direito à referida prestação é necessário que, à data do requerimento, o interessado esteja em situação de desemprego não subsidiado e reúna as seguintes condições:

- Terem decorrido 360 dias após a data da cessação do período de concessão do último subsídio social de desemprego, desde que esse período de 360 dias seja completado em 31 de março de 2016 ou após esta data;
- Estar em situação de desemprego involuntário;
- Ter capacidade e disponibilidade para o trabalho e estar com inscrição ativa no centro de emprego
- Não ter, bem como o seu agregado familiar, património mobiliário (contas bancárias, ações, fundos de investimento, etc.) no valor superior a 100.612,80€
- Não ter, por elemento do agregado familiar, rendimento mensal superior a 335,38€.

Ainda no âmbito do Desemprego, salienta-se o estabelecido pela Lei n.º 34/2016, de 24 de agosto, que eliminou a obrigatoriedade de apresentação quinzenal dos desempregados e reforça o acompanhamento personalizado para o emprego.

Prestações Familiares

Em termos de Prestações Familiares, apesar de o número de requerentes e titulares do Abono de Família para Crianças e Jovens ter diminuído de 2015 para 2016, a despesa com esta prestação aumentou 4,5%.

Relativamente às restantes prestações, também se verificou um aumento, quer no número de beneficiários, quer na despesa envolvida, na Bonificação por Deficiência e na Assistência à Terceira Pessoa.

Neste âmbito, destaca-se o aumento dos montantes do Abono de Família, através do Decreto-Lei n.º 2/2016, de 6 de janeiro, que aumentou o benefício adicional, de 20% para 35%, para crianças e jovens inseridos em agregados familiares monoparentais e através da Portaria n.º 11-A/2006, de 29 de janeiro, que aumentou os montantes atribuídos no 1.º, 2.º e 3.º escalões do Abono de Família, atualizando os mesmos em 3,5%, 2,5% e 2%, respetivamente.

Refira-se, ainda, o aumento dos valores do Abono de Família para Crianças e Jovens, do Abono de Família Pré-Natal, e respetivas majorações, bem como os montantes da Bonificação por Deficiência do Abono de Família para Crianças e Jovens e do Subsídio por Assistência à Terceira Pessoa, estabelecidos pela Portaria n.º 161/2016, de 9 de junho.

Quadro 6 - Prestações Familiares

Unidades: nº e milhares de euros

Prestações Familiares	2015			2016			Variação (2015-2016)		
	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa
Abono de família para crianças e jovens	781.278	1.160.614	543.385.895	764.865	1.134.988	568.095.709	-2,1%	-2,2%	4,5%
Bonificação por deficiência	73.147	81.394	69.961.347	77.743	86.717	77.589.230	6,3%	6,5%	10,9%
Assistência a 3ª pessoa	11.962	12.210	12.205.488	12.062	12.305	13.331.288	0,8%	0,8%	9,2%

Fonte: RAISS 2015 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 1/3/2017

Rendimento Social de Inserção

Em 2016 verificou-se um aumento do número de beneficiários com processamento e respetivos agregados familiares, o que conduziu ao aumento da despesa, com o valor processado a superar em 19,1% os encargos tidos em 2015.

Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI)

Unidades: nº e milhares de euros

	2015	2016	Variação (2015-2016)	
			N.º	%
Beneficiários com processamento no ano	264.976	257.196	-7.780	-2,9%
Agregados Familiares com processamento no ano	122.989	121.438	-1.551	-1,3%
Valor Processado no ano	227.475	270.992	43.517	19,1%

Fonte: RAISS 2015 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 1/3/2017

No âmbito do Rendimento Social de Inserção Social, o Decreto-lei n.º 1/2016, de 6 de janeiro, veio alterar a escala de equivalência aplicável à determinação do montante do Rendimento Social de Inserção (RSI) a atribuir, prevista na Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, e atualizou o valor de referência do RSI, indexado ao valor do IAS, previsto na Portaria n.º 257/2012, de 27 de agosto, aumentado o valor a receber por cada elemento do agregado familiar.

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

Unidades: n.º e %

Tipo de Ação	Estado da Ação 31/12/2016			%
	Em curso	Cessada	Outro (a)	
Acompanhamento Psicossocial	4.089	2.739	3.805	23%
Educação	1.632	1.283	1.428	10%
Emprego	4.722	3.308	5.096	29%
Formação Profissional	1.061	833	1.277	7%
Habitação	323	267	334	2%
Saúde	3.094	2.391	2.544	18%
Respostas Sociais	554	465	353	3%
Outro	1.457	1.353	1.123	9%
Total	**16.932**	**12.639**	**15.960**	**100%**

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações **Situação da BD a 6/3/2017**

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

A Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 45/2005, de 29 de agosto, pelo Decreto-Lei n.º 70/2010, de 16 de junho e pelo Decreto-Lei n.º 133/2012, de 27 de junho, estipula no seu artigo 37.º, a possibilidade de as instituições particulares de solidariedade social e outras entidades que prossigam idêntico fim, participarem no desenvolvimento de ações inerentes ao Rendimento Social de Inserção (RSI), mediante a celebração de protocolos específicos com o Instituto da Segurança Social, IP.

Os protocolos celebrados entre as entidades distritais de segurança social e as instituições, ao abrigo do Despacho n.º 451/2007, de 10 de janeiro, visam o desenvolvimento de ações de acompanhamento dos beneficiários do RSI, com o objetivo de promover a sua autonomia e inserção social e profissional.

O n.º 10 e 11, do referido Despacho, prevê que, os protocolos vigorem pelo período de dois anos e a sua renovação depende da avaliação da execução das ações de acompanhamento dos beneficiários de Rendimento Social de Inserção, a efetuar pelas entidades distritais da segurança social. O n.º 13, do supra mencionado Despacho, prevê ainda que a sua celebração/revisão depende de autorização do Conselho Diretivo, do Instituto da Segurança Social, IP.

Em 2016 estavam em vigor dos 212 protocolos RSI.

Tempos médios de deferimento das prestações imediatas

No que concerne aos tempos médios de deferimento das prestações, os resultados apresentados indicam ou a manutenção dos valores apresentados em 2015 ou a sua ligeira melhoria, fruto da agilidade dos serviços. A única exceção é no âmbito do Rendimento Social de Inserção, que diminuiu em 7 dias (15,3% de eficácia) o seu tempo médio de deferimento face a 2015.

Quadro 9 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas

Unidades: n.º e %

Prestação	2015	2016	Variação (2015-2016)	
			N.º	%
Subsídio de Doença	3,0	3,0	0	0,0%
Subsídio parental inicial	14,0	8,7	-5	-38,1%
Subsídio de Desemprego	5,0	4,4	-0,5	-10,9%
Subsídio Social de Desemprego	13,9	13,8	-0,1	-0,7%
Abono de Família	17,0	17,0	0	0,0%
Rendimento Social de Inserção	47,1	54,3	7	15,3%

Fonte: RAISS 2015 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 1/3/2017

Notas: Foram considerados os movimentos de concessão normal e majoração

3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas

Pensionistas Ativos e respetiva despesa

Observou-se no ano de 2016, um aumento da despesa com o total de pensões de 2,4% face a 2015.Para este aumento contribuiu essencialmente o aumento da despesa com as pensões de velhice (+3,0%) e de sobrevivência (+ 2,0%), apresentando a mesma tendência de crescimento verificada no ano anterior.

Em sentido inverso, encontra-se a despesa com as pensões de invalidez que diminuiu 2,6% face a 2015, acentuando a redução registada nos anos anteriores (-2,5% relativamente a 2015 e -1,5% relativamente a 2013).

Relativamente ao número total de pensionistas (Pensão de Velhice, Pensão de Invalidez e Pensão de Sobrevivência), verificamos que, face a 2015, se registou em números absolutos um crescimento de 106 pensionistas.

Registou-se um aumento de 0,6% do número de pensionistas por velhice. Esta estabilização do número de pensionistas de pensão de velhice, deveu-se à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 8/2015, de 14 de

janeiro que continuou a permitir em 2016 a possibilidade de reforma antecipada por flexibilização da idade.

O número de pensionistas de pensão de invalidez voltou a registar uma redução face ao ano anterior (-4,3%), acentuando a percentagem de redução face a 2014 (-4,2%) e 2013 (-3,1%).

Quadro 10 - Pensionistas Ativos e Despesa

Unidades: n.º e %

Pensões	2015		2016		Variação (2015-2016)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Velhice	1.896.033	11.375.975	1.907.541	11.712.662	0,6%	3,0%
Invalidez	227.365	1.106.454	217.608	1.077.770	-4,3%	-2,6%
Sobrevivência	664.820	2.071.735	663.175	2.112.930	-0,2%	2,0%
Total	**2.788.218**	**14.554.164**	**2.788.324**	**14.903.363**	**0,0%**	**2,4%**

Fonte: RAISS 2015 e II, IP, Estatísticas Anuais e CNP, Valores Processados por mês (despesa) Situação da BD a 31 /12/ 2016

Complemento Solidário para Idosos

No ano 2016, 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.

No âmbito dos diplomas que efetuaram a alteração do valor de referência do Complemento Solidário para Idosos (Decreto-Lei n.º 254-B/2015, que alterou o valor de referência para 5.022€; e Orçamento de Estado de 2016, que alterou o valor de referência para 5.059€), recalcularam-se um total de 159.530 prestações.

No âmbito da Medida Extraordinária para cumprimento da Resolução da Assembleia da República n.º 156/2016, aprovada em 7 de julho, relativa à Campanha pública de divulgação do Complemento Solidário para Idosos realizaram-se 3 ações de formação para colaboradores do ISS, IP e 1 ação de formação dirigida aos 18 comandos distritais do corpo de intervenção da Guarda Nacional Republicana. A campanha foi lançada no dia 9 de novembro, tendo decorrido a sua monitorização até dia 22 de dezembro de 2016. Foi, ainda criada uma linha telefónica dedicada para prestação de esclarecimentos.

Quadro 11 - Complemento Solidário para Idosos (CSI)

Unidades: Nº e milhares de euros

	2015	2016
Processos deferidos desde o início da medida	300.731	309.118
Requerentes com processamento	169.787	165.987
Despesa	178.874	253.162

Fonte: RAISS 2015 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 6/3/2017

Tempos médios de deferimento das pensões e complementos

À semelhança do sucedido em 2015, observou-se no ano de 2016 um aumento do tempo médio de deferimento (TMD) da Pensão de Velhice (27%). Este aumento resultou da aplicação do Decreto-Lei n.º 10/2016, de 8 de março, que repõe o regime transitório de acesso à pensão antecipada de velhice a beneficiários com 60 ou mais anos de idade e, pelo menos, 40 anos de carreira contributiva, pelo período necessário à reavaliação do regime de flexibilização, e prevê o direito de audição prévia do beneficiário.

A partir do mês de março, passou a ser obrigatória a notificação prévia dos requerentes de pensão antecipada por flexibilização da idade de reforma. Acresce que, por decisão da tutela, a notificação

prévia foi alargada aos requerentes de pensão antecipada por desemprego longa duração e de regimes especiais.

A introdução da obrigatoriedade de notificação dos requerentes de pensão antecipada gerou um aumento do tempo médio de deferimento, uma vez que o requerente dispõe de 30 dias para responder à notificação e durante este período o processo permanece aberto na aplicação, continuando a ser contabilizado como pendência.

Por outro lado, não existindo um método informático e automático para proceder a esta notificação, as equipas processadoras emitiram todos os ofícios e resumos de cálculo de forma manual, contribuindo igualmente para o aumento do tempo médio de deferimento.

O tempo médio de deferimento da Pensão de Invalidez, também registou um aumento de 14% face ao ano anterior, apresentando a mesma tendência de crescimento quando comparado 2015 com 2014 (+7%).

Relativamente ao tempo médio de deferimento da pensão de sobrevivência/subsídio por morte, verificou-se também um aumento de 27% face a 2015, invertendo a tendência de diminuição apresentada no ano anterior (-8% em 2015 face a 2014). A situação deve-se ao aumento do n.º das uniões de facto, que passaram a ser verificadas administrativamente.

Quadro 12 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos

Unidades: n.º de dias e %

Pensões/Complementos	2015	2016	Variação (2015-2016)	
			N.º	%
Velhice	47	74	27	57%
Invalidez	137	157	20	14%
Sobrevivência	47	60	13	27%
Social Velhice	32	37	5	16%
Social Invalidez	101	117	16	16%
Complemento Dependência	112	129	16	15%
CSI	15	20	4	27%

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

Situação da BD a 6/3/2017

Relativamente às prestações do regime não contributivo, pensão social de velhice e invalidez, os resultados alcançados em 2016 apresentaram um tempo médio de deferimento superior em 16% relativamente ao registado no ano.

O Complemento Solidário para Idosos registou no indicador tempo máximo de deferimento, um resultado alcançado de 81% dos processos deferidos em menos de 30 dias, registando uma diminuição de 12,9% face ao ano anterior.

3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais

O processo de certificação das doenças profissionais inicia-se com a entrada no Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais (DPRP) da Participação Obrigatória e do Requerimento de Pensão por Incapacidade Permanente por Doença Profissional, tendo sido registada, em 2016, a entrada de 6.511 requerimentos e 11.296 participações obrigatórias.

Quadro 13 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas

Unidades: n.º e %

	2015	2016	Variação (2015-2016)	
			N.º	%
Doenças certificadas	3.617	3.796	179	5%
Doenças Profissionais com Incapacidade	2.644	3.094	450	17%
Doenças Profissionais sem Incapacidade	973	702	-271	-28%
Beneficiários	2.238	2.252	14	1%

Fonte: RAISS 2015 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Situação da BD a 1/3/2017

O número de Doenças Profissionais Certificadas foi de 3.796, abrangendo um total de 2.252 Beneficiários, o que representa um acréscimo de 5% e 1%, respetivamente, face ao período homólogo. Verifica-se, assim, uma nova subida nos valores face ao ano 2015, como já verificada desde o período de 2012-2013, tanto das doenças certificadas como dos beneficiários abrangidos.

Do total de doenças certificadas em 2016, tal como no ano transato, mantém-se a prevalência de doenças provocadas por agentes físicos (91%), ligadas essencialmente às indústrias transformadoras. As doenças do aparelho respiratório surgem em seguida, representando 5% das doenças certificadas.

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

Unidades: n.º,m € e %

Âmbito do Processo	2015		2016		Variação (2015-2016)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Doença profissional	27.563	44.304	28.432	44.608	3,2%	0,7%
Pensão de Sobrevivência/ Subsídio por Morte	3.779	10.101	3.607	9.750	-4,6%	-3,5%
Reembolso de Despesas	1.043	120	1.160	206	11,2%	70,9%
Outro	439	817	383	636	-12,8%	-22,1%
Total	**32.824**	**55.342**	**33.582**	**55.200**	**2,3%**	**-0,3%**

Fonte: RAISS 2015, SESS [Valores Processados por mês (despesa)] Situação da BD a 1/3/2017

Em 2016 verificou-se um aumento do número de beneficiários e da despesa com doenças profissionais. Os Serviços de Atendimento de Lisboa e Porto registam novamente em 2016, um incremento do n.º de atendimentos face ao período anterior.

Quadro 15 - Atendimentos por marcação - Doenças Profissionais

Unidades: n.º e %

	2015	2016	Variação (2015-2016)	
			N.º	%
Serviço de atendimento de Lisboa	1.320	1514	194	15%
Serviço de atendimento do Porto	314	531	217	69%

Fonte: VMP

O Projeto Bolsa de Convocáveis, que iniciou no final de 2014, teve continuidade ao longo de 2016, com o objetivo de sinalizar clinicamente os beneficiários de prestações por Incapacidade Temporária Absoluta (ITA) por 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.

Este projeto 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 um elevado número 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).

Em 2016 foram identificados 9.455 beneficiários a receber subsídio por doença profissional (conforme quadro 3), representando uma despesa de 32.275m€.

O quadro seguinte sintetiza os resultados do projeto em 2016.

Quadro 16 - Projeto Bolsa de Convocáveis

Unidades: n.º e %

		2016
Convocatórias enviadas		1.017
Consultas Realizadas		883
Falta de comparência		85
Sem falta ou resultado registado		49
Resultados	Cessação da ITA	127
	Continuidade da ITA	685
	Sem resultado registado	71

Fonte: GESRISP\Refª 21901 Situação da BD a 6 abril 2017

3.1.4. Verificação de Incapacidades Temporárias

No âmbito das medidas previstas no Plano de combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional verificou-se um significativo reforço na ação do Serviço de Verificação de Incapacidades para o Trabalho, tendo sido convocados para verificação da incapacidade para o trabalho milhares de beneficiários com baixa médica a receber subsídio por doença.

Estas ações extraordinárias tiverem como alvo prioritário os beneficiários com Subsidio de Doença há 40 ou mais dias e que não tinham ainda sido submetidos a avaliação médica da subsistência de incapacidade do trabalhador (se está, ou não, apto para o trabalho) pelos Serviços de Verificação de Incapacidades Temporárias.

No âmbito destas ações extraordinárias, foram realizados cerca de 17 mil exames (das 21 mil convocatórias enviadas), dos quais cerca de 3.700 beneficiários foram considerados aptos para o trabalho (21%)

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

Unidades: Nº e %

	2015	2016	Variação (2015-2016)	
			N.º	%
Exames marcados	275.766	319.284	43.518	15,78%
Exames Realizados	230.878	274.368	43.490	18,84%
Não subsistência	22%	22%	0	0
Taxa de Realização	83,72%	85,93%	0,02	2,64%
Processos Convocáveis	174.182	182.467	8.285	4,76%
Processos Convocados	169.635	177.756	8.121	4,79%
Taxa de Convocatórias (5.º Nível)	97,39%	97,42%	0,00	0,03%

Fonte: RAISS 2015 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 1/3/2017

Dos dados expostos no quadro que precede, no ano de 2016 verifica-se um acréscimo de 4,76% 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 3,5% face a 2015 (Quadro 3). Verificando-se, consequentemente, um incremento no número de processos convocados para realização de exame (15,78%).

Em relação ao número de exames realizados para verificação das incapacidades temporárias para o trabalho, regista-se igualmente um aumento (18,84%) face ao ano de 2015.

3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional

Em 2016, foram concluídos um total 7.947 processos de fiscalização a beneficiários das várias prestações sociais, dos quais cerca de 88% resultam de ações proativas, em especial de Ações programadas de Inspeção (API), 7% de denúncias e 5% de pedidos de intervenção (PEDINT) oriundos dos Centros Distritais. Como se pode constatar, por contraposição com 2015, em que foram concluídos apenas 1.607 processos de fiscalização a beneficiários de várias prestações sociais, houve um aumento exponencial de intervenção neste âmbito.

Concomitantemente com o aumento de processos concluídos verifica-se que, em 2016, ocorre uma diminuição na taxa de irregularidades, de 35% para 21%, relativamente ao ano anterior. Tal situação decorre, em grande medida, do facto de, em 2015, a intervenção na fiscalização a prestações ter sido direcionada exclusivamente para ações reativas (denúncias e PEDINT), dos quais 990 respeitam a denúncias e pedidos de intervenção dos Centros Distritais. Ora, neste tipo de ação o nível de irregularidade detetado é mais acentuado (maior eficácia), ao contrário do que sucede nas ações massivas proativas.

Quadro 18 - Ações de fiscalização a prestações

Unidades: nº e %

Prestação	N.º processos	Taxa de irregularidades
Desemprego	419	43%
RSI	5.324	11%
Doença	1.966	40%
Encargos Familiares	134	39%
Pensão de Invalidez	36	14%
Maternidade, Paternidade e Adoção	22	36%
Pensão de Viuvez	31	55%
Pensão de Velhice	10	50%
outros	5	0%
Total	7.947	21%

Fonte: DF

De salientar, ainda, que em 2016, foram elaborados 397 autos de notícia de contraordenação e 42 autos de notícia crime. A prestação que apresentou o maior n.º de autos, em 2016, foi o desemprego.

Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações

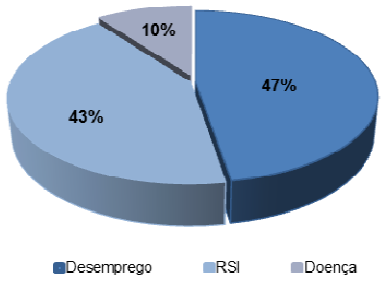
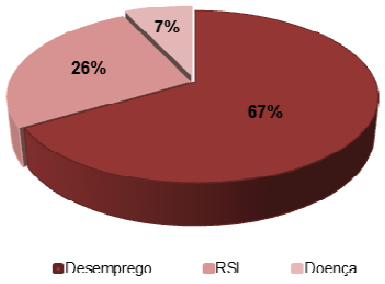


Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais



3.1.6. Gestão das Contribuições

Incentivos ao Emprego

No que se refere às medidas específicas de apoio ao emprego, o Decreto-Lei n.º 11/2016, de 8 de março, veio reduzir a taxa contributiva a cargo da entidade empregadora em 0,75 pontos percentuais.

Esta redução aplicou-se às contribuições das remunerações devidas nos meses de fevereiro de 2016 a janeiro de 2017, nas quais se incluíam os valores dos subsídios de férias e de Natal, tendo o trabalhador de estar vinculado à Entidade Empregadora beneficiária por contrato de trabalho a tempo completo ou a tempo parcial, com data anterior a 01 de janeiro de 2016 e auferir, à data de 31 de dezembro de 2015, uma retribuição base mensal de valor compreendido entre os 505,00€ e os 530,00€, ou valor proporcional, nas situações de contrato a tempo parcial.

Foram beneficiárias desta Medida as Entidades Empregadoras de direito privado, relativamente a cada trabalhador ao seu serviço, que, cumulativamente, reuniam as condições estabelecidas.

Beneficiaram, ainda, desta Medida as entidades cuja redução da taxa resultasse do facto de serem Pessoas Coletivas sem fins lucrativos (Instituições Particulares de Solidariedade Social, Associações, Fundações, Cooperativas, Associações de Empregadores, Sindicatos e respetivas uniões, Federações e Confederações, Ordens Profissionais, Partidos Políticos, Casas do Povo, Caixas de Crédito Agrícola Mutuo, Condomínios de Prédios Urbanos) ou por pertencerem a setores economicamente débeis (agricultura e pescas).

Medida de dispensa do pagamento de contribuições para a Segurança Social

No que se refere à dispensa parcial do pagamento de contribuições, a Portaria n.º 125/2016, de 6 de maio, veio permitir aos produtores de carne de suíno e de leite cru de vaca e os cônjuges que com eles exercessem efetiva e regulamente atividade profissional na exploração, enquadrados no regime dos trabalhadores independentes pelo exercício exclusivo da atividade agrícola, a dispensa parcial do pagamento de contribuições para o ano 2016.

Tratou-se de um apoio que se traduziu na dispensa parcial do pagamento de contribuições durante nove meses (de abril a dezembro de 2016), em 50%, da taxa contributiva para a Segurança Social a cargo da entidade empregadora e a cargo dos trabalhadores independentes enquadrados no regime pelo exercício exclusivo da atividade agrícola, às explorações pecuárias de bovinos e de suínos dos produtores que desenvolvem a atividade no território nacional e realizaram entregas ou vendas diretas de leite cru de vaca ou vendas diretas de carne de suíno no ano 2015.

Entidades Empregadoras

Verifica-se uma variação global positiva no número de entidades empregadoras, pessoas coletivas e pessoas singulares ativas em 2016.

Quadro 19 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano

Unidades: nº

Por tipo de Entidades	2015	2016
Inscrições	**31.558**	**30.440**
Pessoa Singular	10.003	9.707
Pessoa Coletiva	21.555	20.733
Cessação de atividade	**19.717**	**30.329**
Pessoa Singular	63	69
Pessoa Coletiva	19.654	30.260
Total Ativo	**1.129.448**	**1.140.773**
Pessoa Singular	534.805	545.961
Pessoa Coletiva	594.643	594.812

Fonte: DPC

Da análise do quadro seguinte, verifica-se um aumento de 9% das contribuições associadas a remunerações declaradas (respeitantes a trabalhadores por conta de outrem), face a 2015.

No que respeita a contribuições pagas, verifica-se uma tendência geral de diminuição, com particular relevo para os trabalhadores independentes que registam a maior variação face a 2015 (-4%).

Globalmente verificou-se um aumento de 8,9% no conjunto de contribuições associadas a remunerações declaradas e contribuições pagas, face a 2015.

Quadro 20 - Contribuições Declaradas e Pagas

Unidade: Euros e %

		2015	2016	Variação (2015-2016)	
				€	%
Valor das contribuições associadas a remunerações declaradas		13.101.075.930	14.320.547.487	1.219.471.557	9%
Contribuições Pagas	Serviço Doméstico	57.578.943	56.288.226	-1.290.716	-2%
	Seguro Social Voluntário	18.174.918	18.026.435	-148.484	-1%
	Trabalhador Independente	305.922.531	293.055.830	-12.866.701	-4%
Total		**13.482.752.321**	**14.687.917.978**	**1.205.165.656**	**8,9%**

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações**.** Situação da BD a 1/3/2017

No decurso do ano de 2016, foram reforçados os serviços disponibilizados na Segurança Social Direta aos Cidadãos em geral e às Entidades Empregadoras, em particular, através da implementação de novas funcionalidades, que permitem uma interação direta com o Sistema de Informação da Segurança Social, diminuindo a necessidade de intervenção dos serviços, facilitando a relação com a Segurança Social e, bem assim, promovendo a melhoria da qualidade da informação do sistema de informação da Segurança Social. Das principais funcionalidades implementadas, destacam-se:

- A consulta da qualificação dos trabalhadores;
- As relações de representação;
- A validação / rejeição de Declaração de Remunerações;
- A área de mensagens
- A comunicação da admissão/cessação dos vínculos dos trabalhadores em regime de contrato de trabalho de muito curta duração

- Conta Integrada – Posição Atual

No âmbito da entrega e validação da declaração de remunerações na Segurança Social Direta, o processo de rejeição das declarações de remunerações na Segurança Social Direta, com erros no respetivo preenchimento, decorreu em três fases principais:

1.ª Fase: a partir de 1 de maio, tendo deixado de ser aceites as Declarações que, ao serem submetidas, apresentavam os seguintes erros:

DS12 O ficheiro tem o campo por preencher;
DS33 A DR está duplicada;
DS35 O vínculo do trabalhador à entidade empregadora é inexistente ou tem anomalia;
DS36 A linha de remuneração do trabalhador está duplicada;
DS37 Declaradas diferenças de remunerações para o trabalhador sem que exista remuneração base;
DS38 O total das remunerações e/ou dias do ano/mês referência do trabalhador não pode ser negativo;
DS39 O total de dias para o trabalhador, ano/mês com a natureza, tem de estar entre 0 e 30.

2.ª Fase: a partir 1 de junho de 2016, deixando de ser aceites as Declarações que, ao serem submetidas, apresentavam os seguintes erros:

DS31 O estabelecimento da entidade empregadora encontra-se encerrado;
DS41 A soma das remunerações do trabalhador ultrapassa o valor máximo estabelecido;
DS45 O ano/mês da remuneração é inferior em mais de um mês ao da declaração;
DS52 O número de dias declarado para o trabalhador tem valor decimal diferente de meio-dia.

3.ª Fase: a partir 1 de setembro de 2016, em que deixaram de ser aceites as Declarações que, ao serem submetidas, apresentavam os seguintes erros:

DS23 – A soma do valor das remunerações não é igual ao total de remunerações declaradas;
DS50 – A taxa para o trabalhador, natureza, difere da registada na Segurança Social.

Em novembro, ocorreu uma 4ª fase do processo, passando também a ser rejeitadas as Declarações de Remunerações que apresentavam o erro DS49 – A soma das remunerações do trabalhador é inferior ao valor mínimo estabelecido.

Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado (PERES)

Em 2016, foi também, aprovado um regime excecional de regularização de dívidas de natureza fiscal e de dívidas de natureza contributiva à Segurança Social, através de pagamento integral ou pagamento em prestações, previsto no Decreto-Lei n.º 67/2016, de 3 de novembro.

Tratou-se de um regime excecional com condições especiais que permitiu o pagamento de dívidas de natureza contributiva, cujo prazo legal de cobrança tivesse terminado até 31 de dezembro de 2015, através do pagamento voluntário das dívidas de forma integral, com isenção total de juros e custas, ou através de plano prestacional com pagamento, até 30 de dezembro de 2016, de, pelo menos, 8% do valor do capital em dívida à Segurança Social e o remanescente da dívida até 150 prestações mensais, beneficiando da redução dos juros e custas.

Lista de devedores na Segurança Social

Em cumprimento do disposto no artigo 72.º, n.º 1, da Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março (Orçamento do Estado para 2016), no artigo 214.º do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social e no artigo 64.º, n.º 5, alínea a), da Lei Geral Tributária, e após suspensão deste procedimento a partir de agosto de 2013, retomou-se, no ano de 2016, a publicitação das listas dos devedores à Segurança Social.

Esta lista integra devedores que, por ter terminado o prazo de pagamento voluntário sem terem cumprido as suas obrigações e, no prazo e termos legais, não terem requerido e enquadrado o pagamento da dívida em prestações, prestado garantia ou requerido a sua dispensa, não têm a sua situação contributiva regularizada.

A primeira fase de publicação, arrancou em Junho, para pessoas singulares com dívidas superiores a 25 mil euros e pessoas coletivas com dívidas acima de 50 mil euros.

Numa segunda fase, foram abrangidos contribuintes coletivos com dívidas entre 10 mil e 50 mil euros.

E, no mês de dezembro, concretizando a divulgação da terceira fase prevista no Plano de Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional, procedeu-se à inclusão na lista de devedores das pessoas singulares com dívidas entre 7 mil e 500 euros e 25 mil euros.

Integram, assim, a lista de devedores à Segurança Social, a 31 de Dezembro de 2016, cerca de 21.376 contribuintes, com uma dívida total que ascende os 879 milhões de euros.

A partir desta terceira fase, todo o universo de contribuintes devedores passa a estar abrangido, procedendo-se, a partir de 2017, a uma atualização mensal da lista de devedores à Segurança Social, com a inclusão de novos devedores.

Os contribuintes devedores que integrem a lista de devedores são excluídos da mesma logo que regularizem a sua situação contributiva, uma vez que o processo de atualização é dinâmico.

3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva

No âmbito da prevenção e combate à fraude e evasão contributiva, foram realizadas 7.686 ações de fiscalização a entidades empregadoras (EE), tendo apurado um montante de 27,5 Milhões de euros de contribuições apuradas e anuladas.

Quadro 21 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras

Unidades: nº, % e milhares de euros

	2015	2016	Variação (2015-2016)	
			N.º / p.p.	%
N.º Processos	8.609	7.686	-923	-11%
% Irregularidades	33%	35%	2,34	7%
Contribuições Apuradas	42.174	27.547	-14.627	-35%

Fonte: RAISS 2015 e DF

Situação da BD a 2/1/2017

Em termos comparativos, verifica-se uma diminuição de 11% no número de ações de fiscalização em 2016, relativamente ao ano de 2015, e um aumento de 7% na % de irregularidades detetadas.

No contexto do combate à fraude, relativamente à área de investigação criminal, foram também instruídos 2.759 processos, 1.694 dos quais inquérito-crime, envolvendo um valor financeiro de cerca de 45 Milhões de euros, o que representa um decréscimo de 31% em relação ao ano transato.

Quadro 22 - Processos-crime

Unidades: Nº, % e milhões de euros

	2015	2016	Variação (2015-2016)	
			N.º	%
Processos de pré-inquérito e inquérito concluídos	3.897	2.759	-1.138	-29%
Processos de pré-inquérito concluídos	1.827	1.065	-762	-42%
Processos de inquérito concluídos	2.070	1.694	-376	-18%
Valor financeiro associado aos processos de inquérito instruídos	65	45	-20	-31%

Fonte: RAISS 2015 e DF

Situação da BD a 2/1/2017

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, o Despacho n.º 5743/2015, de 29 de maio, e a Declaração de retificação n.º 485-B/2015, de 12 de junho, estabelecem as condições de organização e de funcionamento do SAAS.

O Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, alarga o âmbito da atuação da RLIS, e prevê a possibilidade de se estabelecer uma articulação mais estreita entre os Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), os Conselhos Locais de Ação Social e as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), com o objetivo de garantir uma harmonização das iniciativas desenvolvidas pelas diferentes parcerias que atuam no plano social e de promover uma visão mais alargada e integrada das situações sociais e desenvolver de uma forma, igualmente, mais atempada e assertiva, medidas preventivas de proteção das famílias e em especial das crianças e jovens em risco.

Deste modo, e, no âmbito da cooperação e articulação da RLIS com outras entidades, foram criadas as condições para se desenvolverem parcerias de articulação específica com as CPCJ, territorialmente competentes na área de intervenção do SAAS, através de protocolos a estabelecer com a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e de Proteção das Crianças e Jovens (CNPDPCJ).

Projetos (POISE)

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.

Até dezembro de 2016, sob financiamento do POISE – Tipologia 38, foram aprovadas com termos de aceitação enviados e aceites 131 candidaturas para projetos RLIS, para executar ações equiparáveis ao de SAAS, enquadrados também pelo Despacho n.º 12154/2013, de 24 de setembro e regulamentada pelo Despacho n.º 11675/2014 de 18 de setembro, alterado pelo Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, bem como pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, regulamentada pelo Despacho n.º 5743/2015 de 29 de maio e a declaração de retificação n.º 485-B/2015, de 12 de junho.

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.

Quadro 23 - Cooperação na área das Pessoas Adultas

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Pessoas Idosas	**6.407**	**178.767**	**558.531**
Serviço de Apoio Domiciliário	2.413	69.231	219.657
Centro de Convívio	401	10.620	6.659
Centro de Dia	1.959	39.759	49.809
Centro de Noite	11	107	303
Acolhimento Familiar	1	8	32
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.622	59.042	282.071
Pessoas Adultas com Deficiência	**849**	**22.230**	**157.839**
Centro de Atendimento/ Acompanhamento e Animação	47	1.709	6.086
Serviço de Apoio Domiciliário	25	547	1.394
Centro de Atividades Ocupacionais	432	13.568	80.699
Lar Residencial	283	6.052	65.937
Transporte de Pessoas com Deficiência	3	33	135
Residência Autónoma	59	321	3.587
Pessoas em Situação de Dependência	**72**	**1.557**	**4.051**
Serviço de Apoio Domiciliário	29	1.088	2.024
Apoio Domiciliário Integrado	39	411	1.712
Unidade de Apoio Integrado	4	58	315
Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico	**57**	**945**	**4.203**
Fórum Sócio Ocupacional	30	737	2.827
Unidade de Vida Protegida	19	113	876
Unidade de Vida Autónoma	4	24	50
Unidade de Vida Apoiada	4	71	449
Pessoas Sem-Abrigo	**2**	**95**	**446**
Equipa de Rua para Pessoas Sem-Abrigo	2	95	446
Total	**7.387**	**203.594**	**725.069**

Fonte: GPE Situação da BD a 31/12/2016

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

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).

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

- Monitorização mensal nacional no âmbito do Sistema de Monitorização da resposta social
- Realização do Relatório da Resposta Social de 2015.
- Emissão de orientações com vista à harmonização e qualificação de procedimentos.

SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

O Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio, denominado SAPA, criado pelo Decreto-Lei n.º 93/2009, de 16 de abril, substituiu o então sistema supletivo de prescrição e financiamento de ajudas técnicas e tecnologias de apoio. O termo "produtos de apoio" substitui o de "ajudas técnicas", no contexto da nomenclatura utilizada na Norma ISO 9999:2007.

O SAPA abrange as pessoas com deficiência e, ainda, as pessoas que por uma incapacidade temporária necessitam de produtos de apoio e contribui para a realização de uma política global, integrada e transversal de resposta às pessoas com deficiência ou com incapacidade temporária, de forma a compensar e atenuar as limitações de atividade e restrições de participação decorrentes da deficiência ou incapacidade temporária através, designadamente:

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

Compõe o sistema entidades prescritoras, entidades financiadoras e uma entidade gestora. As referidas entidades estão interligadas por um sistema informático centralizado, a Base de Dados de Registo do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (BDR-SAPA) cuja gestão compete ao Instituto Nacional para a Reabilitação, IP (INR, IP). As entidades prescritoras são definidas por despacho do membro do Governo que as tutela.

Os Produtos de Apoio são prescritos pelos Centros de Saúde, Unidades Hospitalares e Equipas Multidisciplinares, seguindo o modelo de prescrição obrigatória, de acordo com a Portaria n.º 78/2015, de 17 de março.

O Despacho n.º 7225/2015, de 1 de julho, define os procedimentos gerais das entidades prescritoras e financiadoras de produtos de apoio e o Despacho n.º 7197/2016, de 1 de junho, aprovou a lista de produtos de apoio, abrangidos pelo financiamento público através do SAPA, tendo por referência o constante na norma ISO 9999 e identifica os elementos obrigatórios que integram a equipa multidisciplinar, consoante o produto de apoio a prescrever, bem como aprovar a lista de produtos de apoio considerados reutilizáveis. Este último Despacho, revisto anualmente, introduz várias alterações na lista homologada de produtos de apoio, comparativamente à lista anterior: supressão de uma categoria de produto de apoio e introdução de vinte e uma novas categorias de produtos de apoio.

No decurso do ano 2016, o Despacho nº 10909/2016, de 8 de setembro, veio fixar o montante das verbas destinadas ao financiamento dos produtos de apoio, bem como transferir para o Ministério da Saúde, através das Unidades Hospitalares e das Unidades de Cuidados de Saúde Primários (Centros de Saúde), a responsabilidade de financiamento de produtos específicos, de utilização diária, imprescindíveis para o cidadão. A operacionalização deste financiamento, no momento, está a ser realizada através de um sistema paralelo, a Prescrição Eletrónica Médica (PEM).

A verba global para financiamento dos produtos de apoio, durante o ano de 2016 foi de 13.980.000,00€ comparticipada pelos Ministérios da Educação, do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, e da Saúde, sendo 4.800.000,00€ destinados a financiar produtos de apoio prescritos pelos centros de saúde e centros especializados designados pelo ISS,IP.

No ano 2016 o ISS,IP executou 94% da verba (4.763.185,36€) financiando 4.431 produtos, 1.699 através dos Centros de Saúde e 2.732 através dos Centros Especializados.

Quadro 24 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

Unidade: n.º, euros e %

		2015	2016	Variação (2015-2016)	
				N.º	%
Pessoas Apoiadas	Masculino	1.008	1.166	158	16%
	Feminino	1.020	1.123	103	10%
	Total	**2.028**	**2.289**	**261**	**13%**
Produtos de Apoio	Centros de Saúde	1.261	1.699	438	35%
	Centros Especializados	2.870	2.732	-138	-5%
	Total	**4.131**	**4.431**	**300**	**7%**
Orçamento Executado (€)		**4.493.575,40**	**4.763.185,36**	269.610	6%

Fonte: RAISS 2015 e DDS\Mapa Síntese dos Produtos de Apoio Financiados.

Rede Social

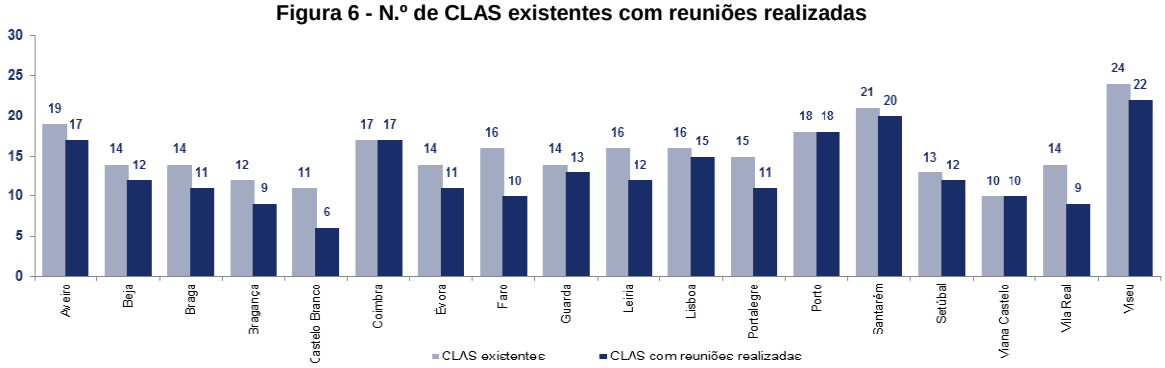
A Rede Social, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97, de 18 de novembro, constitui-se como “um fórum de articulação e congregação de esforços e baseia-se na adesão livre por parte das autarquias e das entidades públicas ou privadas sem fins lucrativos que nela queiram participar.” 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 2016, dos 278 CLAS existentes, 235 CLAS (85%) realizaram reuniões (Vide figura seguinte).

Figura 6 - N.º de CLAS existentes com reuniões realizadas



Fonte: ISS, I.P./ Centros Distritais/Ano 2016

Verificamos que o número total de Diagnósticos Sociais, Planos de Desenvolvimento Social e Planos de Ação elaborados, cresceu em relação a 2015, situando-se estes valores em 581, 590 e 1467, respetivamente no ano 2016.

No âmbito dos CLAS (em cerca de 109) encontravam-se também em funcionamento 341 grupos de trabalho, sobre diversas temáticas. Grande parte deles incidem sobre as questões relacionadas com as pessoas idosas/envelhecimento ativo; educação, emprego, formação profissional e empreendedorismo; saúde e bem-estar/saúde mental; ação social, solidariedade, coesão e inclusão social.

Constatou-se, ainda, que no ano de 2016 existia um total de 319 Comissões Sociais de Freguesia/Comissões Sociais Interfreguesias em 63 concelhos de Portugal continental.

No que diz respeito às Plataformas Supraconcelhias (PSC) da Rede Social, 25 realizaram 52 reuniões (dados provisórios) em 2016.

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.

No ano de 2016 registaram-se 834 protocolos, menos 11 protocolos que no ano anterior, para um total de 41.302 refeições diárias protocoladas.

Quadro 25 - Programa de Emergência Alimentar

Unidade: n.º e euros

	2015	2016	Variação (2015-2016)	
			N.º	%
Protocolos	845	834	-11	-1,3%
Refeições diárias protocoladas	47.638	41.302	-6.336	-13,3%
Montante executado	37.879.803 €	36.187.491 €	-1.692.312	-4,5%

Fonte: GPE

Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais

No que se refere ao acompanhamento técnico das respostas sociais, o objetivo para 2016 previa o acompanhamento técnico a 50% 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 foi alcançado, registando um resultado global nacional de 52%, o que em termos absolutos significa que os Centros Distritais acompanharam 6.829 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 foi alcançado, fixando-se a execução em 57%.

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 2015, ano em que o apoio tinha sido concedido a 5 entidades. Em 2016 o apoio abrangeu 1 entidade, de acordo com os dados constantes do quadro seguinte:

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

Unidade: N.º e euros

Tipologia	2015		2016		Variação (2015-2016)			
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	1	160.000						
Equipamento e obras								
Viatura								
Outros\Cooperação (projetos e	4	249.664	1	100.000	-3	-75,0%	-149.664	-59,9%
Outros								
Total Geral	**5**	**409.664**	**1**	**100.000**	**-4**	**-80,0%**	**-309.664**	**-75,6%**

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 diminuíram face a 2015, tanto quanto a entidades apoiadas como em montantes atribuídos, sendo o decréscimo mais significativo na rubrica "outros", em que se verifica uma diminuição de 89,5% no número de entidades apoiadas e 96,6% no montante atribuído.

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

Unidade: N.º e euros

Tipologia	2015		2016		Variação (2015-2016)			
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	96	8.874.114	47	3.540.150	-49	-51,0%	-5.333.964	-60,1%
Equipamento e obras	42	2.579.766	20	1.279.300	-22	-52,4%	-1.300.466	-50,4%
Viatura	119	2.147.320	27	490.298	-92	-77,3%	-1.657.022	-77,2%
Desenvolvimento Ação Social	3	85.000						
Outros	19	1.298.801	2	40.700	-17	-89,5%	-1.258.101	-96,9%
Total	**279**	**14.985.001**	**96**	**5.350.448**	**-183**	**-65,6%**	**-9.634.553**	**-64,3%**

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

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. A atividade de certificação acreditada foi desenvolvida em 2016 por três entidades:

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

Os resultados acumulados em 2016, relativamente às respostas sociais certificadas pelas três entidades certificadoras, apresentam-se no quadro seguinte e revelam um decréscimo no número de Respostas Sociais certificadas relativamente a 2015 (menos 17 Respostas Sociais).

Quadro 28 - Respostas Sociais Certificadas

Respostas Sociais	Nível de Qualificação			
	A	B	C	Total
Creche	8	6	14	28
Centro de Dia	3	2	12	17
Estrutura Residencial para Idosos [(a)]	6	5	9	20
Serviço Apoio Domiciliário	5	3	11	19
Centro de Atividades Ocupacionais	1	1	1	3
Lar Residencial	1	1	0	2
Centro de Acolhimento Temporário	2	1	1	4
Lar de Infância e Juventude	1	0	3	4
Total	**8**	**6**	**14**	**28**

Fonte: GAQGR

[(a)] Contempla as respostas de Acolhimento Institucional de Idosos, nomeadamente Lar de Idosos

Os resultados acumulados, em 2016, relativamente às respostas sociais certificadas apresentados no quadro anterior, revelam um decréscimo de 18% no número de respostas sociais certificadas, relativamente a 2015.

Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)

A RNCCI concretiza-se através de diferentes tipologias de cuidados por forma a atender às situações das pessoas que necessitam de cuidados de saúde e apoio social, independentemente da idade. Existem as seguintes tipologias: Unidades de Convalescença (UC); Unidades de Média Duração e Reabilitação; Unidades de Longa Duração e Manutenção e Unidades de Cuidados Paliativos (UCP) e Equipas de Cuidados Continuados Integrados (ECCI). As tipologias de UC, UCP, Unidade Pediátrica e ECCI são da responsabilidade exclusiva do Ministério da Saúde.

Em 2016, a execução física da RNCCI foi a seguinte:

- O n.º de lugares de internamento contratados, em funcionamento em 31 de dezembro de 2016, foi de 8.301, das quais 2.519 em Unidades de Média Duração e Reabilitação (UMDR) e 4.683 em Unidades de Longa Duração e Manutenção (ULDM).
- Está a decorrer uma experiência Piloto de Unidade Pediátrica com 10 lugares;
- A tipologia que regista um maior n.º de lugares continua a ser a ULDM, representando aproximadamente de 56% do total de lugares de internamento existentes na RNCCI;
- Comparando com o ano de 2015, relativamente ao número de lugares comparticipadas pela Segurança Social, houve um crescimento de 6% na tipologia de ULDM e de 9% em UMDR;

Quadro 29 - RNCCI - Execução física

Unidade: n.º, euros e %

			2015	2016	Variação (2015-2016)	
					N.º	%
Lugares	Unidades de Convalescença		764	811	47	6%
	Unidades de Média Duração e Reabilitação		2.306	2.519	213	9%
	Unidades de Longa Duração e Manutenção		4.411	4.683	272	6%
	Unidades de Cuidados Paliativos		278	278	0	0%
	Total		**7.759**	**8.291**	**532**	**7%**
Instituições por Titularidade	IPSS	SCM	112	113	1	1%
		Outras	55	57	2	4%
	SNS		13	13	0	0%
	Privadas		34	34	0	0%
	Total		**214**	**217**	**3**	**1%**

Fonte: ACSS e DDSP

Em 2016, do acompanhamento e monitorização do movimento assistencial dos utentes (unidades de internamento e equipas domiciliárias), destaca-se os seguintes dados provisórios:

- Foram assistidos 40.502 utentes em todas as tipologias (admitidos em 2016 e transitados de 2015).
- A região Norte e a região Lisboa e Vale do Tejo são aquelas que apresentam percentagens mais elevadas de referenciação.

Tendo por referência o orçamento aprovado para os encargos com o apoio social, verificou-se a execução do montante de 36.355.418,45€.

3.1.8.3. Infância e Juventude

Amas e Creches Familiares

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, 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.

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.

O Plano de transição decorreu durante o ano de 2016, tendo, ainda sido definido um Manual de Procedimentos para Emissão de Autorização para o Exercício da Atividade de Ama.

Quadro 30 - Cooperação na área da Infância e Juventude

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Crianças e Jovens em Geral	**4.646**	**209.159**	**445.554**
Ama e Creche Familiar	59	2.453	6.300
Creche	1.872	72.228	218.556
Educação Pré-escolar	1.431	81.994	186.867
Centro de Atividades de Tempos Livres	1.284	52.484	33.830
Crianças e Jovens com deficiência	**146**	**7.536**	**14.151**
Intervenção precoce	125	6.949	11.301
Lar de Apoio	19	287	1.914
Transporte de pessoas com deficiência	2	300	935
Crianças e Jovens em situação de perigo	**389**	**11.605**	**72.578**
Centro de apoio familiar e aconselhamento parental	63	3.463	5.619
Equipa de rua de apoio a crianças e jovens	3		680
Acolhimento familiar	3	75	311
Centro de acolhimento temporário	122	2.190	26.270
Lar de infância e juventude	188	5.827	39.408
Apartamento de Autonomização	10	50	289
Total	**5.181**	**228.300**	**532.282**

Fonte: GPE

Situação da BD a 31/12/2016

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 ambas as vertentes, PP e TC, os circuitos processuais são similares, na medida em que necessitam de realizar uma verificação/análise e posteriormente executar todas as atividades inerentes e necessárias para a avaliação diagnóstica (emissão de pareceres técnicos em forma de relatórios ou informações sociais) e acompanhamento e execução de decisões (acompanhamento técnico das decisões judiciais).

Em 2015 foram publicadas diversas alterações legislativas[1], conducentes à reorganização das equipas de ATT, a especialização da intervenção e a articulação intra e interinstitucional.

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.

[1] Lei n.º.141/2015 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,

Lei nº.142/2015 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.

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), foi implementada em 2015 a Fase 1 nos Centros Distritais de Beja e Santarém, prevendo-se para o ano de 2017 a entrada em produção da Aplicação SIATT, com todas as suas funcionalidades e em todos os Centros Distritais. Em 2016, foi dada continuidade ao desenvolvimento da plataforma informática.

No seguimento de várias diligências efetuadas pelo ISS, IP junto do Ministério da Justiça, foi constituído um grupo de trabalho para operacionalização da interoperabilidade do SIATT com o CITIUS, integrando representantes do ISS,IP, do II,IP, e da Direção-Geral da Administração da Justiça (DGAJ) e do Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça (IGFEJ).

No âmbito deste Processo, salienta-se a realização de duas reuniões, que contaram com a presença de magistrados (Judicial e Ministério Público), com vista à análise do projeto na sua globalidade (perfis de consulta e limites da desmaterialização do Processo de Promoção e Proteção)

Adoção

A alteração legislativa relativa ao instituto jurídico da adoção traduzida na entrada em vigor em dezembro de 2015 da Lei nº 143/2015, de 8 de setembro, que aprova o Regime Jurídico do Processo de Adoção (RJPA), exigiu ao ISS,I.P. a mobilização dos seus recursos para a execução das adaptações necessárias e para o cumprimento das obrigações ai estabelecidas, tanto ao nível da Adoção Nacional, como no âmbito das suas competências enquanto Autoridade Central Portuguesa para a Adoção Internacional.

Desde logo a criação, coordenação e apoio técnico ao Conselho Nacional para a Adoção (CNA), responsabilidades legais acometidas até ao final de 2017 ao ISS,I.P., implicaram, no ano de 2016, a priorização e a concentração de esforços de uma equipa claramente subdimensionada face o acréscimo de competências a que foi necessário dar resposta imediata, sob pena de paralisar os processos de adoção a nível nacional.

O CNA integra, nos termos da lei, todos os organismos de segurança social com competência em matéria de adoção a nível nacional (OSS): - ISS Madeira, ISS Açores, Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e ISS,I.P., tendo como atribuições, nomeadamente as seguintes:

- Confirmar as propostas de encaminhamento apresentadas pelas equipas de adoção, incluindo as efetuadas no âmbito de confiança administrativa com base na prestação de consentimento prévio;
- Emitir parecer prévio para efeito de concessão de autorização às instituições particulares, para intervenção em matéria de adoção;
- Acompanhar a atividade desenvolvida pelas instituições particulares autorizadas; Emitir recomendações aos organismos de segurança social e às instituições particulares autorizadas que intervêm em matéria de adoção, e divulgá-las publicamente.

Assim, importa salientar o papel do ISS, IP no ano de 2016, quer na coordenação do CNA, quer na coordenação do Grupo de Apoio Técnico ao Conselho, quer ainda na articulação permanente com as equipas de adoção deste instituto na apresentação de propostas de encaminhamento ao CNA, e que constituem mais de 90% do total de propostas apresentadas pelos 4 OSS.

Todos os imperativos legais e técnicos relativos ao CNA foram cumpridos, salientando-se desde logo a elaboração e aprovação do regulamento interno, bem como:

- A regulamentação da Lei 143/2015, de 8 de setembro, através da elaboração e aprovação do Regulamento do Processo de Adoção;
- A definição de "Linhas Orientadoras para Apreciação de candidaturas de instituições particulares sem fins lucrativos para intervir no processo de adoção";
- A emissão de Recomendações aos OSS, sendo que em 2016 se contabilizaram 6 Recomendações, as quais se tornaram vinculativas para o ISS,I.P., através das Orientações Técnicas nºs. 2 e 3 de 22/03/2016, 6, 7 e 8 de 25/08/2016.

Na implementação das alterações legislativas junto dos Centros Distritais, é de relevar o desenvolvimento do processo de reorganização das equipas de adoção, cumprindo a necessária segregação de funções entre equipas de avaliação e seleção de candidatos e as equipas responsáveis pelo estudo de caracterização e preparação da criança, o que implicou várias sessões de trabalho alargadas e restritas com os CDist, definição de competências territoriais supra distritais, e ainda a definição de compatibilidades e incompatibilidades entre as diferentes áreas de intervenção em matéria de infância e juventude, para acautelar a situação de polivalência dos técnicos, sobretudo das equipas de candidatos dos CDist de menor dimensão.

No que concerne aos desafios acrescidos a que os Centros Distritais tiveram que dar resposta imediata, salienta-se na implementação das recomendações do CNA, os procedimentos de apresentação das propostas de encaminhamento, os procedimentos de pesquisa de candidatos e a reavaliação das candidaturas à adoção

3.1.8.4. Apoio a Programas

Programas de Desenvolvimento

CLDS 3G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3G

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

Na senda dos CLDS+ surgem 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-3G é financiado por fundos estruturais, designadamente pelo Fundo Social Europeu através do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE), sendo o ISS,IP, Organismo Intermédio (OI) sem subvenção. Neste sentido, ao Instituto coube a responsabilidade de analisar as candidaturas e eventuais contestações apresentadas pelas Entidades, na vertente técnica, enquanto ao PO ISE, coube a análise financeira e a aprovação das candidaturas, processo culminado com o envio do Termo de Aceitação, tendo sido aprovados 138 projetos. A execução dos mesmos tem uma duração máxima de 36 meses e decorrerá entre os anos de 2015 e 2018.

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 31 - 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 31/12/2016

Este Programa vigora no território continental e no ano de 2016, dos 26 projetos aprovados estiveram somente em execução 13.

FEAC – Fundo Europeu Apoio a Carenciados

O Fundo de Auxílio 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.

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.

A estrutura operacional do FEAC concretiza-se no plano nacional num Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas, que contempla 2 medidas:

Medida 1 — Aquisição e distribuição de géneros alimentares e ou de bens de primeira necessidade por entidades públicas às pessoas mais carenciadas, esta distribuição pode ser efetuada diretamente ou recorrendo a organizações parceiras;

Medida 2 – Fornecimento gratuito e diário de refeições confecionadas às pessoas mais carenciadas, articulando a rede de cozinhas e cantinas existentes nos equipamentos sociais.

Podem beneficiar dos apoios do FEAC as pessoas coletivas, de direito público ou direito privado sem fins lucrativos, incluindo do sector cooperativo.

Os apoios a conceder a estas entidades revestem a natureza de subvenções não reembolsáveis, que podem assumir as seguintes modalidades:

a) Reembolso de custos elegíveis efetivamente incorridos e pagos;

b) Tabelas normalizadas de custos unitários;

c) Financiamento através de uma taxa fixa, a determinar pela aplicação de uma percentagem a uma ou várias categorias de custos previamente definidas.

O FEAC é financiado através de verbas comunitárias e no ano de 2016 não foi aberto qualquer aviso para apresentação de candidaturas.

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.

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

Quadro 32 - PARES - Execução

Aviso	Contratos de Comparticipação Financeira	Desistências/Rescisões Ocorridas	Contratos Ativos	Encerrados
PARES I	258	25	233	150
PARES II	267	37	230	135
PARES III	75	20	55	21
Total	**600**	**82**	**518**	**306**

Fonte: DDSP\UAP

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 (25 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 2016, foram encerrados administrativamente, em valor acumulado, 306 projetos dos 518 contratos ativos, distribuídos pelos 3 avisos de abertura, tendo maior peso o número de projetos encerrados atinente ao PARES I, representando cerca de 29% dos projetos ativos, seguido pelo

encerramento de projetos ocorrido no PARES II, com um peso equivalente a 26%. No que concerne ao PARES III, o seu peso representa somente 4% do total de projetos encerrados nos ativos.

Dos projetos encerrados, salienta-se a criação/remodelação de 18.283 lugares, conforme quadro seguinte:

Quadro 33 - 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	8.200	33	240	364	129	210	2.910	2.828	3.369
Total	**8.233**		**943**				**9.107**		
Total Geral	**18.283**								

Fonte: DDSP\UAP

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.

Quadro 34 - PARES – Resultados agregados -
Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados)

Unidades: Nº, % e euros

Execução		PARES I	PARES II	PARES III	TOTAL
Contratualizado 31/12/2016	Investimento Público (€)	89.304.740,66	92.584.416,68	15.411.525,95	**197.300.683,29**
	Projetos	233	230	55	**518**
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	391	469	55	**915**
	Lugares a Abranger	14.043	15.694	3.042	**32.779**
	Novos Lugares	12.463	14.332	2.756	**29.551**
	Postos de Trabalho a Criar	3.390	4.076	819	**8.285**
Execução Financeira 31/12/2016	Investimento Público Executado (€)	-	-	-	**184.955.665,24**
	Taxa de Execução Financeira	-	-	-	**93,74 %**
Executado (Encerrados) 31/12/2016	Projetos Concluídos	150	135	21	**306**
	Taxa de Execução Física	64,38 %	58,70 %	38,18 %	**59,07%**
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	275	275	12	**562**
	Lugares Abrangidos	8.234	8.921	1.128	**18.283**
	Novos Lugares	7.342	8.167	1.057	**16.576**
	Postos de Trabalho Criados	1.832	2.108	272	**4.212**

Fonte: DDSP\UAP e DGCF (Execução Financeira)

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

O P-012 - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (ex-PIDDAC serviços e equipamentos sociais) abrange 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.

Quadro 35 - P-012 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
4	0	4	3	2	2	221	0	221	843.555,00	561822,09	66,60%

Fonte: DDSP\UAP e DGCF

Em 2016 estiveram em execução 2 projetos, dos 4 projetos aprovados ainda existentes, tendo sido encerrado administrativamente 2 projetos.

Quadro 36 - P-012 Serviços e Equipamentos - Lugares criados/remodelados (Projetos Encerrados)

Rede de equipamentos de apoio a crianças e jovens				Rede de equipamentos de apoio a pessoas adultas com deficiência			Rede de equipamentos de apoio a idosos				
Creche		Centro de atividades de tempos livres (CATL)		Lar residencial	Centro de atividades ocupacionais		Centro de Dia		Lar Idosos	SAD	
Criados/	Remod.	Criados	Remod.	Criados	Criados	Remod.	Criados	Remod.	Criados	Criados	Remod.
0	68	0	0	0	0	0	30	0	25	90	0

Fonte: DDSP\UAP

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 2016, encontravam-se ativos 7 projetos, dos quais 1 foi encerrado administrativamente e os restantes 6 foram rescindidos por incumprimento das condições contratuais.

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 37 - POPH - Execução

Aviso	Termos de Aceitação Celebrados	Desistências/Rescisões Ocorridas	Termos de Aceitação Ativos	Encerrados
n.º 4 - Idosos	130	29	101	101
n.º 5 - Deficiência	101	25	76	76
Total	231	54	177	177

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 29 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 38 - 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	1 564	1 344	150	352	553	3.898	1.122
Total	**3.410**				**5.573**		
Total Geral	**8.983**						

Fonte: DDSP\UAP

Em 2016, os projetos não encerrados administrativamente no ano anterior foram encerrados, pelo que foram encerrados 76 projetos da área das pessoas com deficiência e 101 da área das pessoas idosas, totalizando os 177 projetos aprovados.

Relativamente à taxa de execução financeira apurada no final de 2016 verifica-se que a mesma corresponde a 102,36%. Ou seja o financiamento público acumulado e disponibilizado às entidades promotoras, no montante de 143.645.092,19€, 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[1].

Quadro 39 - POPH TI 6.12 – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados)

Unidades: Nº, % e euros

Execução		Idosos	Deficiência	TOTAL
Contratualizado 31/12/2016	Investimento Público (€)	80.025.432,07	58.865.444,14	138.890.876,21
	Projetos	101	76	177
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	146	150	296
	Lugares a Abranger	4.812	3.187	7.999
	Novos Lugares	4.091	2.851	6.942
	Postos de Trabalho a Criar	1.529	1.522	3.051
Execução Financeira 31/12/2016	Investimento Público Executado (€)	-	-	**143.645.092,19**
	Taxa de Execução Financeira	-	-	**103,42%**
Executado (Encerrados) 31/12/2016	Projetos Concluídos	101	76	177
	Taxa de Execução Física	100 %	100 %	100 %
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	146	150	296
	Lugares Abrangidos	5.573	3.410	8.983
	Novos Lugares	4.549	2.997	7.546
	Postos de Trabalho Criados	1.607	1.408	3.015

Fonte: DDSP\UAP e POPH (Execução Financeira)

3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais

No ano 2016, realizaram-se 1.622 processos de fiscalização a equipamentos sociais, o que, em relação a 2015, representa um decréscimo de 17,8%. Tal redução, tal como vem sucedendo noutras áreas, deve-se em particular à perda de inspetores, que saíram por mobilidade para exercer funções noutros

[1] 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%.

organismos. À semelhança dos anos anteriores, o esforço de intervenção realizado continuou a centrar-se na área da população adulta mais vulnerável, nomeadamente na área dos Idosos.

As respostas mais intervencionadas na área dos idosos foram os lares e os centros de dia, e na área da infância, as creches e os CATL.

O Departamento de Fiscalização realizou ainda um total de 104 processos de encerramento em equipamentos sociais, na grande maioria lucrativos e ilegais (98%), com grande incidência na área de idosos (ERPI e Centros de Dia)

Quadro 40 - Fiscalização a Equipamentos Sociais

Unidades: n.º e %

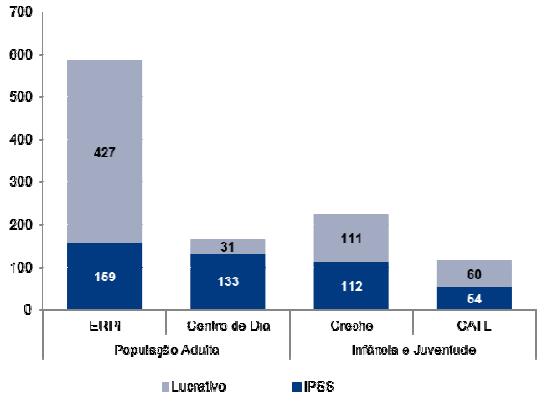
Área de Intervenção	Nº Processos Concluídos		Variação (2015-2016)	
	2015	2016	N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	598	427	-171	-28,6%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	1.142	981	-161	-14,1%
Auditoria Financeira/ Jurídica	233	214	-19	-8%

Fonte: RAISS 2015 **e** DF

Situação da BD a 2/1/2017

Das referidas ações foram ainda levantados 558 autos de contraordenação, dos quais 168 com aplicação de sanção acessória, 24 autos de ilícitos criminais (mais 4 do que em 2015) e foram registadas 28 participações ao Ministério Público, por crime de desobediência, atenta a verificação do incumprimento de deliberações de encerramento, proferidas pelo Conselho Diretivo.

Figura 7 - Fiscalização a Equipamentos Sociais



Fonte: DF

De salientar, igualmente, que em resultado das ações de fiscalização realizadas a respostas sociais geridas por IPSS, foram detetadas situações financeiras irregulares, envolvendo um valor de €,1.287.088,07, referente a comparticipações indevidas. Em função dessa factualidade, foram propostas as medidas tendentes à correção das irregularidades detetadas, em ordem à reposição dos valores indevidamente recebidos.

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.

Quadro 41 - Proteção Jurídica

Unidades: n.º e %

Proteção Jurídica		2015	2016	Variação (2015-2016)	
				N.º	%
Pedidos	Pessoa Singular	215.097	215.228	131	0,1%
	Pessoa Coletiva	2.714	2.696	-18	-0,7%
	Total	**217.811**	**217.924**	**113**	**0,1%**
Deferidos	Pessoa Singular	158.911	151.991	-6.920	-4,4%
	Pessoa Coletiva	1.072	1.273	201	18,8%
	Total	**159.983**	**153.264**	**-6.719**	**-4,2%**
Deferimentos Tácitos	Pessoa Singular	37	52	15	40,5%
	Pessoa Coletiva	0	0	0	0,0%
	Total	**37**	**52**	**15**	**40,5%**

Fonte: RAISS 2015 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 2016 prestaram serviço no ISS, IP 7.561 trabalhadores, mais 243 do que em 2015, traduzindo um acréscimo de 3,3% no total de efetivos ao serviço.

Quadro 42 - Evolução do número de recursos humanos

Recursos Humanos	2015			2016			Variação (2015 - 2016)					
							Feminino		Masculino		Total	
	Fem	Masc	Total	Fem	Masc	Total	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	2.916	542	3.458	2.727	511	3.238	-189	-6,90%	-31	-6,07%	-220	-6,79%
Técnico Superior	1.942	323	2.265	2.301	382	2.683	359	18,50%	59	18,27%	418	18,45%
Assistente operacional	329	134	463	369	113	482	40	12,16%	-21	-18,58%	19	4,10%
Dirigentes	619	236	855	615	238	853	-4	-0,65%	2	0,08%	-2	0,23%
Outros	190	87	277	223	82	305	33	17,37%	-5	-0,61%	28	10,11%
Total	**5.996**	**1.322**	**7.318**	**6.235**	**1.326**	**7.561**	**239**	**3,99%**	**4**	**0,30%**	**243**	**3,30%**

Fonte: Balanço Social

As principais características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- Predominância do sexo feminino com 6.235 trabalhadoras 82%
- Predominância da carreira de assistente técnico, com 3.238 do total de efetivos 43%

- A carreira técnica superior contou com 2.683 efetivos.....35%
- A carreira assistente operacional situou-se em terceiro lugar com 482 efetivos, ...6,4%
- Os dirigentes superiores e intermédios totalizam 852 efetivos, ...11%

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. A atividade dos serviços de SSTA em 2016 focou-se essencialmente:

- Monitorização do plano de gestão ambiental
- Realização de ações de sensibilização essencialmente na área ambiental, segurança contra incêndios, primeiros socorros e suporte básico de vida, ergonomia e aspetos gerais da segurança e saúde no trabalho
- Realização de ações de formação: Riscos Emergentes de Novos Contextos de Trabalho; Consequências e Impactos dos Riscos Psicossociais; e, Identificação e Caracterização dos Riscos Psicossociais

Plano de Gestão Ambiental

Considerando os valores apresentados em 2016, estão implementadas 354 medidas o que corresponde a uma execução do Plano de Gestão Ambiental de 63,78%, tendo sido implementadas 17 novas medidas.

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 80.446,00 kg de resíduos, devidamente encaminhados para reciclagem.

Formação

Durante o ano de 2016 foram realizadas 287 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, verificando-se um decréscimo de 81% face a 2015.

Quadro 43 - Formação de recursos humanos

Unidades: n.º, euros e %

Formação	2015	2016	Variação (2015 - 2016)	
			N.º	%
N.º de ações de formação (a)	520	287	-233	-81%
Total de participantes (b)	4.875	4.658	-217	-4,60%
Feminino	4.023	3.851	-172	-4,40%
Masculino	852	807	-45	-5,60%
N.º de horas (b)	99.921	79.952	-19.969	-25%
Despesa Anual	58.976,37 €	61.928,46€	2.952,09€	4,80%

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

3.2.2. Gestão Financeira

(ver também ponto 3.4.6.)

No quadro económico-financeiro vigente, a execução do orçamento aprovado para 2016 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 2016, apresenta um valor global na ordem dos 22.018.252 milhares de euros, a que corresponde um acréscimo de 1,3% face ao ano anterior (+272.280m€).

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

Quadro 44 - Estrutura da Despesa Global

Unidades: milhares de euros

Despesa por Agrupamento Económico	2015		2016		Variação (2015-2016)	
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	190.082	0,9%	191.945	0,9%	1.863	1,0%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	41.308	0,2%	28.269	0,2%	-13.039	-31,6%
03 - Juros e Outros Encargos	36	0,0%	9	0,0%	-27	-75,0%
04 - Transferências Correntes	21.497.097	98,9%	21.790.950	98,9%	293.853	1,4%
05 - Subsídios	9.296	0,0%	0	0,0%	-9.296	-100,0%
06 - Outras Despesas Correntes	1.652	0,0%	994	0,0%	-658	-39,8%
07 - Aquisição de Bens de Capital	2.845	0,0%	1.535	0,0%	-1.310	-46,0%
08 - Transferências de Capital	3.745	0,0%	4.550	0,0%	805	21,5%
Total	**21.746.061**	**100%**	**22.018.252**	**100%**	**272.191**	**1,3%**

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 acréscimo de 1,0% face ao ano 2015, refletindo essencialmente o efeito do aumento dos encargos com o Pessoal em regime de tarefa ou avença, mais concretamente no âmbito dos SVI – Serviço de Verificação de Incapacidades, bem como o procedimento de mobilidade intercarreiras, com efeitos a partir de 1 de setembro.

Quadro 45 - Rubricas Custos com pessoal

Unidades: euros e %

Rubrica	Designação	2015	2016	Variação (2015-2016)
D.01.01.04	Pessoal dos quadros	89.294.631	90.153.988	1,0%
D.01.01.05	Pessoal além quadros	17.588.608	17.890.692	1,7%
D.01.01.14	Subsídio de Férias e Natal	19.176.034	19.242.873	0,4%
D.01.02.12	Indemnização por cessação funções	8.613	10.754	24,9%
D.01.03.05	Contribuições p/segurança social	33.459.873	33.407.748	-0,2%

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 2015, na ordem dos 13M€ correspondente a uma variação negativa de -31,35%.

As variações mais significativas ocorreram nas seguintes rubricas:

- A despesa com o serviço de comunicações apresenta uma redução de 248m€, 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 9,7M€. Em 2016 não houve distribuição alimentar ao abrigo deste programa, sendo que o mesmo encontra-se em fase de lançamento em 2017;

- Por outro lado, a transição, ao longo do ano de 2015, para o sector solidário, de Estabelecimentos Integrados que se encontravam sob a tutela do ISS, IP, com impacto ainda no ano de 2016, permitiu igualmente poupanças significativas, nomeadamente na despesa relacionada com a aquisição de refeições confecionadas.

Quadro 46 - Rubricas aquisição de bens e serviços

Unidades: euros e %

Rubrica	Designação	2015	2016	Variação (2015-2016)
D.02	Aquisição de bens e serviços	41.308.212	28.268.972	-31,57%
D.02.01	Aquisição de bens	13.138.095	2.830.617	-78,45%
D.02.01.02	Combustíveis .e lubrific.	651.918	552.782	-15,21%
D.02.01.04	Limpeza e higiene	253.111	169.732	-32,94%
D.02.01.05	Aliment.-Ref. confecionadas	472.926	285.622	-39,61%
D.02.01.08	Mater.de escritório	1.714.352	1.437.521	-16,15%
D.02.01.21	Outros bens	9.775.394	58.071	-99,41%
D.02.02	Aquisição serviços	28.170.116	25.438.354	-9,70%
D.02.02.01	Encargos instalações	4.366.186	3.862.048	-11,55%
D.02.02.02	Limpeza e higiene	2.557.303	2.666.485	4,27%
D.02.02.03	Conservação de bens	997.975	845.296	-15,30%
D.02.02.04	Locação de edifícios	3.223.094	1.805.508	-43,98%
D.02.02.05	Locação material informático	0	3.493	
D.02.02.09	Comunicações	5.472.644	5.223.976	-4,54%
D.02.02.18	Vigilância e segurança	2.762.119	2.894.081	4,78%
D.02.02.20	Out. trabalhos especializados	647.775	673.954	4,04%
D.02.02.25	Outros Serviços	6.774.543	6.460.149	-4,64%

Fonte: DGCF

Juros e Outros Encargos

A despesa com juros e outros encargos apresenta um total de 9m€ e diminui face a 2015. Não obstante, 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 acréscimo de 1,4%, no total de execução da despesa, face ao exercício de 2015.

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 (-0,3%) face ao exercício de 2015, traduzindo a redução na despesa nas seguintes prestações:

- Pensões do Regime Especial de Segurança Social das Atividades Agrícolas (-41.788m€);
- Subsídio Social de Desemprego (-41.222m€);

Por outro lado verificou-se um aumento de 4.4m€ na rubrica de Pensão por antecipação da idade de reforma (+0,5%).

- **Subsistema de Proteção Familiar**

Relativamente a este subsistema, o valor das prestações do âmbito familiar apresenta um acréscimo de 2,2% (24M€). Para este resultado contribuíram as seguintes variações de execução de despesa:

- Abono de Família (+15M€);
- Subsídios Proteção Familiar – Deficiência (+9.6m€);
- Subsídios Proteção Familiar – Dependência (+78m€).

- **Subsistema de Ação Social**

Neste subsistema verificou-se um ligeiro decréscimo global na despesa de cerca de -0,7% correspondente a 10.567m€.

Para esta diminuição contribuíram essencialmente o decréscimo na despesa executada nos seguintes programas:

- Programa Escolhas, que, com o OE2016, passou para a Presidência do Conselho de Ministros (-3M€);
- Programa CLDS – Contratos Locais de Desenvolvimento Social (-1.5M€);
- Acordos de Cooperação – Orçamento Programa (-8.8M€);
- Funcionamento Estabelecimentos Integrados (-3.6M€);
- FEAC – Fundo Europeu de Auxilio a Carenciados (-9.8M€);
- CPCJ – Comissão Proteção Crianças e Jovens, que, com a publicação do OE 2016 as dotações deste Fundo passaram para a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens em Risco (-8.2M€);
- Projetos Co-financiados (-9.6M€);
- PEA – Programa Emergência Alimentar (-1.6M€)

Parte deste decréscimo foi compensado pelo aumento na despesa nos acordos de cooperação com +31.9M€, em resultado da atualização do Protocolo de Cooperação em 1,3%, nas Prestações Sociais com +1M€ e nos contratos programa no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Integrados com +1.5M€ e dos Contratos no âmbito do Programa PARES corrente (+4M€).

- **Sistema Previdencial**

A execução de despesa deste sistema apresenta em 2016 um acréscimo de 1,9% (+263.589m€). Para este facto contribui essencialmente o aumento da pensão de velhice com +387.228m€ e da pensão de sobrevivência com +46.912m€.

De registar igualmente o aumento no subsídio de doença e subsídio de parentalidade com um acréscimo de despesa, 4,27% (+19.523m€) e 10,3% (+42.441m€), respetivamente. Destaca-se ainda o acréscimo da despesa no subsídio doença profissional com uma variação de 18,74% (+5.191m€).

Subsídios

No que refere à despesa associada a este agrupamento não se registou qualquer transferência relativamente a verbas aprovadas no âmbito de projetos cofinanciados no exercício de 2016.

Outras Despesas Correntes

A rubrica Outras Despesas Correntes regista, em termos globais, um decréscimo de despesa na ordem dos 39,8%, associado sobretudo aos encargos com as CPCJ que transitaram para a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens em Risco em 2016. Quanto ao Fundo de Administração o mesmo registou um decréscimo associado à diminuição de processos de regularização final de litígios.

Aquisição de Bens de Capital

O decréscimo de despesa verificado nas rubricas de aquisição de bens de capital, na ordem dos 46,0%, traduz a diminuição registada na execução de verbas em construções diversas de edifícios (-48,4%) e equipamentos (-30,8%) do ISS,IP.

Transferências de Capital

Relativamente às Transferências de Capital, o acréscimo observado em 2016, deve-se ao aumento das transferências no âmbito do Programa PARES, com uma despesa associada de 3.898m€. Relativamente a verbas de projetos PIDDAC o valor de 2016 totaliza 561m€.

Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários

Em 2016, a despesa apresentada refere-se ao projeto programado no Orçamento de Administração, no âmbito do Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA), com uma execução de 10.821€, para uma dotação de 987.500€, o que representa um grau de execução na ordem dos 1,1%.

É neste contexto que se enquadra o projeto denominado AGORA - Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar, na qual se pretende desmaterializar/simplificar os processos de Prestações Familiares, de Gestão das Relações Internacionais e de Carreiras Contributivas, associados a um modelo de gestão do relacionamento com o cliente transversal a todos os produtos disponíveis tanto para o cidadão como para as empresas, sendo uma candidatura com um prazo de execução de 24 meses, prevê-se a sua concretização durante o exercício de 2017

Quadro 47 - Candidaturas do ISS, IP a Fundos Comunitários – execução financeira

Unidades: euros e %

Candidatura / Programa	Área de intervenção	Nº de proj.	Dotação 2016	Execução	
				Montante (€)	Taxa
AGORA - SAMA 2020	Modernização administrativa	1	987.500	10.821,87	1,1%

Fonte: DDSP e DGCF

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.

Não obstante, durante o exercício de 2016 foram realizadas despesas, no âmbito de processos aquisitivos de Licenças Autocad LT em sistema de aluguer, de Manutenção da Plataforma Concursal "Compras Públicas", assim como de processos de aquisição de imobilizado (impressoras, baterias e ventiladores de UPS).

Ainda no âmbito do software informático, procedeu-se à aquisição de uma base de dados de jurisprudência nacional e de sistema de gestão e controlo de assiduidade.

Quadro 48 - Despesas de Investimento: informatização

Unidades: euros e %

Económicas	Descrição	Dotação inicial	Execução da Despesa ano 2016	Percentagem Exec. Despesa
D.02.02.05	Locação material Informático	10.000	3.493	34,9%
D.07.01.07	Equipamento Informático	13.819	13.196	95,5%
D.07.01.08	Software Informático	55.108	35.568	64,5%

Fonte: DGCF

3.2.4. Administração e Património

Gestão do Património

O processo de otimização do património imobiliário do ISS, superou o objetivo e permitiu uma poupança nas despesas com os contratos de arrendamento num valor superior a 146 mil euros, o que corresponde a redução de 8% face ao ano de 2015.

O ISS, IP tem vindo a negociar, quer a integração dos serviços em Lojas do Cidadão, quer a integração dos seus serviços de atendimento em espaços dos Municípios, por via do Programa Aproximar e de diligências realizadas junto das autarquias.

Esta integração contribui para uma racional afetação de recursos públicos, em virtude da concentração de serviços num único espaço, e conduz a uma maior proximidade dos serviços à população residente.

Em 2016, foram denunciados 9 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.

Relativamente à regularização patrimonial deste Instituto, durante o ano de 2016, procedeu-se a uma monitorização semanal deste processo, que tem contado com a colaboração e o empenho das respetivas áreas dos Centros Distritais.

A regularização de imóveis na Conservatória é de procedimento moroso, na maioria dos casos, a inexistência de documentos que permitem a regularização por trato sucessivo e as divergências de áreas, dificultam a sua regularização.

Assim, em 31 de dezembro de 2016, de um universo de 454 imóveis, encontravam-se por regularizar 27 imóveis na Autoridade Tributária, o que corresponde a apenas 6% do total de imóveis, superando assim o objetivo definido para esta atividade.

Já no que diz respeito à Conservatória de Registo Predial, apenas foi possível regularizar 344 imóveis, o que corresponde a 26% do total, pelo que não foi atingido este objetivo.

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 de:

- Serviços Centrais e Conselho Diretivo;
- Centro Distrital de Évora;
- Centro Distrital de Setúbal;
- Centro Distrital de Lisboa (parte significativa);
- Centro Distrital de Braga (parte significativa);
- Centro Distrital do Porto (parte significativa);
- Centro Nacional de Pensões (parte significativa).

Esta concentração de acervos documentais corresponde a cerca de 18.000 metros lineares de documentação, ou seja, cerca de 73.800.000 de documentos.

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

- Substituição de suporte de cerca de 4.000.000 de documentos;
- Duplicação de suportes micrográficos de cerca de 3.000.000 fotogramas;
- Produção e impressão de cerca de 6.000.000 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 8.000 bobines da Caixa da Indústria e dos Serviços para a Casa Forte da Quinta da Luz.

Por fim, de salientar, no âmbito dos Serviços Centrais, a consolidação da centralização dos serviços de Expediente dos Serviços Centrais e do Conselho Diretivo nas instalações da Rosa Araújo. Esta centralização foi efetuada a par do incremento do Sistema de Gestão Documental (Smartdocs) com a

finalidade de limitar a circulação da informação em suporte de papel e consequentemente, fomentar a circulação e acesso da informação em suporte digital.

Despesas de Investimento: Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações

A execução financeira global da rubrica de investimento fixou-se nos 70,59% conforme quadro abaixo. As dotações atribuídas eram para fazer face à manutenção e reparação de mais de 400 imóveis titulados pelo ISS, IP, entre sedes, serviços locais, e estabelecimentos integrados, imóveis antigos e com elevadas despesas de conservação. A antiguidade dos edifícios e a ausência de uma adequada manutenção e conservação dos edificados ao longo do tempo tem degradado muito os imóveis.

Da dotação total atribuída ao ISS, IP para despesas de investimento (2.431.263,00€) foram desenvolvidas 49 empreitadas com um valor total de 1.355.351,92€, que se traduziu numa execução de 55,75% face ao valor das dotações atribuídas no ano 2016.

Quadro 49 - Despesas de Investimento: execução financeira

Unidades: euros e %

Fundos	Dotação	Execução	
C22	1.400.000,00	1.033.340,76	73,8%
AS28	400.000,00	254.152,78	63,5%
EI_DA113004	120.000,00	67.858,38	56,5%
PIDDAC OE_EI	511.263,00	0,00	0,0%
TOTAL	2.431.263,00	1.355.351,92	55,7%

Fonte: DAPO

A baixa execução orçamental dos fundos de investimento no ano de 2016 deveu-se no essencialmente a:

- Atraso na aprovação do Orçamento de Estado para 2016, o qual só foi publicado no final de março de 2016;
- Vigência dos duodécimos no primeiro trimestre do ano que não permitiu o lançamento imediato dos procedimentos das grandes empreitadas;
- Morosidade da tramitação procedimental associada ao CCP;
- Mudança dos órgãos diretivos do ISS
- Insuficiência de recursos humanos, nomeadamente engenheiros eletrotécnicos e mecânicos, que não permitiu a conclusão atempada de alguns projetos

Os fundos que financiam despesas de investimento são:

Fundo C22

Neste Fundo foi atribuído ao ISS, IP em 2016 o montante de 1.400.000€.

Foram concluídas intervenções em diversos distritos sendo que as de valor mais significativo, acima dos 50.000€, ocorreram em Braga (SL Barcelos), Coimbra (SL Oliveira do Hospital), Faro (SL de Portimão), Lisboa (SL Vila Franca de Xira), Porto (Edifício Sede e Rua da Alegria), Serviços Centrais (Av. da Republica, 4 em Lisboa) e Viseu (Edifício Casa do Infante), sendo essencialmente obras de reabilitação e recuperação. Estas obras representam 50,61% do total realizado.

O Valor executado foi de 1.033.340,76€ a que corresponde a 73,81% do valor orçamentado.

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 254.152,78€. As empreitadas executadas em 2016, essencialmente obras de reabilitação e recuperação, compreenderam intervenções no Centro infantil Espinho II (Aveiro), Centro Infantil Castelo Branco I, Centro Infantil Castelo Branco II, Centro de Bem Estar do Laranjeiro (Setúbal) e Centro Infantil de Alcains.

Este fundo dos 400.000€ orçamentados obteve uma execução de 63,54%.

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 2016 fixou-se nos 120.000€.

No âmbito deste fundo foram executadas obras no Colégio D. Dinis, em Leiria e Porto, respetivamente no Centro de Reabilitação da Granja, Centro Infantil de Santo Tirso e Centro de Reabilitação da Areosa no valor de 67.858,38€ o que corresponde a uma execução de 56,55% face ao que estava orçamentado.

3.3. Relacionamento com o Cidadão

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

No ano de 2016, realizou-se um total de 34M atendimentos/contactos distribuídos pelos Serviços de Atendimento Presencial, pela Linha Segurança Social e nos acessos à Segurança Social Direta.

A Segurança Social Direta é a que tem maior peso percentual (67%), seguindo-se o Atendimento Presencial com 29% e com 4% a Linha Segurança Social (Centro de Contacto).

Quadro 50 - Número de atendimentos por tipo de canal

Unidades: n.º e %

Canal	2015		2016		Variação (2015-2016)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Presencial (a)	11.049.515	38,2%	9.905.609	28,8%	-1.143.906	-10,4%
SSDireta	16.203.746	56,0%	23.097.518	67,1%	6.893.772	42,5%
Centro de Contacto	1.672.935	5,8%	1.417.337	4,1%	-255.598	-15,3%
Total	**28.926.196**	**100,0%**	**34.420.464**	**100,0%**	**5.494.268**	**19,0%**

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

A evolução da procura verificada na Segurança Social Direta foi muito acentuada em 2016, porque a partir de novembro de 2015 as entidades empregadoras passaram a utilizar este canal, mensalmente, para a entrega das Declarações de Remunerações. É também através deste canal que as Entidades Empregadoras devem efetuar o vínculo e desvínculo dos seus trabalhadores.

O ISS, IP está muito focado em qualificar os canais não presenciais proporcionando, dessa forma, um maior leque de serviços prestados. Exemplo disso é a nova funcionalidade disponibilizada na Segurança Social Direta, Conta Integrada, que através da opção Posição Atual, permite aos Cidadão e as Empresas consultar a sua conta-corrente com a Segurança Social.

Relativamente à Linha Segurança Social verifica-se também um esforço constante no aumento da capacidade de resposta. Foram ministradas várias ações de formação, permitindo que os colaboradores acompanhem as alterações das matérias no âmbito da Segurança Social.

Por último, no Portal Informativo da Segurança, no ano de 2016, verificaram-se 11,7M visitas. Salienta-se que através do Portal, os Cidadão e as Empresas, podem aceder a informação sistematizada sobre produtos e serviços da Segurança Social (Guias Práticos), obter os formulários e efetuar o agendamento de atendimentos presenciais.

3.3.1. Rede de Atendimento Presencial

A rede de Serviços de Atendimento em Portugal continental tem forte implantação concelhia e é constituída por 311 serviços de atendimento permanente (funcionam todos os dias uteis, genericamente das 9:00 às 16:00 – exceção em algumas Lojas do Cidadão que tem um horário de atendimento mais alargado). Nela se incluem Serviços Informativos, Serviços Locais, Balcões de Atendimento e Postos de Atendimento nas Lojas do Cidadão e nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante.

Estes Serviços de Atendimento disponibilizam atendimento geral sobre as diversas temáticas da Segurança Social, havendo também, em alguns deles, atendimentos especializados sobre assuntos específicos, como por exemplo o Balcão da Inclusão, que presta informação sobre a deficiência e incapacidades. Na maioria dos Serviços de Atendimento existem tesourarias e atendimento técnico de ação social.

Em 2016, os cerca de 1.000 colaboradores existentes nos Serviços de Atendimento realizaram aproximadamente 9,9M de atendimentos presenciais (atendimento presencial e tesourarias), o que corresponde a uma média mensal de 825.467 atendimentos. Porto, Lisboa, Braga, Setúbal e Aveiro são os distritos responsáveis por cerca de 56% do total de atendimentos realizados.

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 12,3% no número de atendimentos presenciais gerais, face a 2015.

Quadro 51 - Número de Atendimentos presenciais

Unidades: n.º e %

Atendimentos	2015		2016		Variação (2015-2016)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	8.535.736	76,8%	7.484.338	75,2%	-1.051.398	-12,3%
Tesouraria (a)	2.513.779	22,6%	2.421.271	24,3%	-92.508	-3,7%
Ação Social (b)	64.753	0,6%	48.933	0,5%	-15.820	-24,4%
Total	**11.114.268**	**100,0%**	**9.954.542**	**100,0%**	**-1.159.726**	**-10,4%**

Fonte: Indicadores de Gestão
Notas: (a) N.º de registos em GT; (b) 1.ª Linha

O Atendimento por marcação prévia (VMP) tem-se revelado uma boa solução para gerir a procura nos Serviços de Atendimento, mas também uma resposta adequada às necessidades dos Clientes. A aceitação, por parte dos Cidadãos e das Empresas, desta funcionalidade revela-se no número de atendimentos com marcação realizados em 2016, que regista um aumento de aproximadamente 8% face

a 2015. Comparativamente a 2015 passaram a existir mais 55 serviços com VMP. Dos 116 serviços de atendimento com VMP 13 são com atendimento exclusivo por marcação.

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".

Quadro 52 - Evolução dos atendimentos por marcação

Unidades: n.º

Ano	Serviços de atendimento com VMP	N.º Total de atendimentos por VMP	Observações
2012	11	2.032	Piloto
2013	35	93.441	Início da generalização
2014	52	125.276	Disponibilização do Portal
2015	61	291.333	8 serviços com atendimento exclusivo por marcação
2016	116	315.310	13 serviços com atendimento exclusivo por marcação

Fonte: VMP

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.

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.

A Linha Segurança Social (atual designação do Centro de Contacto), que desde 2013 é totalmente assegurada com recursos humanos internos, reduziu a sua capacidade de atendimento, em função da redução de recursos disponíveis para atender.

Quadro 53 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social

Unidades: n.º e %

Ano	Cham. Recebidas	Cham. Atendidas*	% Cham. Atendidas
2015	2.112.988	1.564.228	74,0%
2016	2.089.580	1.354.372	64,8%

Fonte: Indicadores de Gestão
NOTA: Inclui atendimento automático

O modelo de gestão atual, internalizado e desconcentrado, no qual a operação das campanhas de atendimento telefónico é da responsabilidade dos Centros Distritais, assumindo os Serviços Centrais, através

do Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente, a supervisão e controlo da qualidade, revela-se insuficiente para a efetiva procura que existe.

No ano de 2016 Linha Segurança Social foi constituída por cerca de 67 FTE (média mensal) que asseguraram aproximadamente 1,47M contactos (telefone, emails e atendimento automático).

Assim, longo do ano de 2016, foram atendidas 1.354.372 chamadas telefónicas, das quais 53.406 resultaram de resposta ao cliente prestada pelo Atendimento Automático, o que representa um decréscimo de 15% do número total de chamadas atendidas, face a 2015.

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

Quadro 54 - Distribuição dos Atendimentos telefónicos por campanha em 2016

Unidades: n.º

Campanha	Atendimentos
Visita por Marcação Prévia (VMP)	257.934
Prestações Familiares	155.505
Identificação e Gestão de Remunerações	149.532
Desemprego	107.966
Declarações de Remunerações	125.754
Doença	96.827
Pensões	111.686
Entidades Empregadoras	94.765
Parentalidade	55.872
Rendimento Social de Inserção	53.949
Trabalhadores Independentes	56.514
Complemento Solidário para Idosos	30.618
Regime Público de Capitalização	4.044

Fonte: DCGC

Ao longo do ano de 2016, foram respondidos 116.371 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 55 - Distribuição dos e-mails tratados por assunto

Unidades: n.º

Assunto	e-mails
Prestações Familiares	26.793
Identificação e Qualificação - PS	17.360
Desemprego	14.411
Contribuições	11.703
Parentalidade	10.863
Doença	9.449
Pensões, CSI e BAS	6.345
Gestão de Remunerações	6.585
Rendimento Social de Inserção	3.041
Identificação e Qualificação - PC	4.083
Segurança Social Direta	1.847
Relações Internacionais	1.065
Fundo de Garantia Salarial	340
Ação Social	421
Contraordenações	418
Serviço de Verificação de Incapacidades	590
Proteção Jurídica	373
Doença Profissional	323
IGFSS-Tesouraria	152
Regime Público de Capitalização	95

Fonte: DCGC

3.3.3 Segurança Social Direta

O Portal da Segurança Social disponibiliza informação atualizada sobre os produtos e serviços disponíveis para os Cidadãos e as Empresa e tem-se revelado um excelente canal de divulgação, cada vez com maior procura. Da informação disponibilizada destacam-se os Guias Práticos, através dos quais é possível aceder a informação sistematizada e simplificada, com uma estrutura de pergunta/resposta que permite facilitar a consulta.

Através do Portal da Segurança Social acede-se ao site transacional, designado Segurança Social Direta, no qual os Cidadão e as Empresas podem, através de autenticação, consultar o seu registo, efetivar alguns pedidos e realizar alterações, como por exemplo registar/alterar o IBAN.

Assim, 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.

A Segurança Social Direta arrancou em novembro de 2005 e desde então tem-se verificado uma adesão crescente, contribuindo para tal o aumento de funcionalidades disponibilizadas.

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.

Em 2015 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).

Em 2016 foram disponibilizadas duas novas funcionalidades que proporcionam aos Cidadão e às Empresas estarem mais informados: a Conta Integrada, com a opção Posição Atual e a Agenda.

Em dezembro de 2016 a Segurança Social Direta tinha 3.905.608 inscritos, tendo sido registados cerca de 23M acessos, o que representa um incremento de 42,5%, face a 2015.

Quadro 56 - Acessos à Segurança Social Direta

Unidades: n.º e %

	2015	2016	Variação (2015-2016)	
			N.º	%
N.º de acessos à SSD	16.203.746	23.097.518	6.893.772	42,5%

Fonte: DCGC

O aumento exponencial de acessos à SSD justifica-se pelo facto de, desde novembro de 2015, as entidades empregadoras serem obrigadas a utilizar este canal para efetivarem a entrega de Declarações de Remunerações.

Considerando os serviços com uma procura superior a 20.000 acessos, em 2016, os serviços na SSD com maior procura e respetivos números de acessos foram os constantes do quadro seguinte.

Podemos concluir da análise dos dados que 13,8% dos acessos se relaciona com a admissão e cessação de vínculos, seguindo-se impressão ou pedido de Declaração de Situação Contributiva (DSC), com 9,4%.e a gestão de frequências mensais, com cerca de 5,8%.

Quadro 57 - 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

3.3.4 Medidas de Modernização Administrativa

No âmbito do Simplex+2016, o ISS,IP tem colaborado nas medidas em curso da esfera do MTSSS ou da responsabilidade de outro Ministério, mas nas quais colabora:

Quadro 58 - Medidas Simplex+2016

Responsável	Denominação da Medida	Principais destinatários da medida	Problema que visa resolver
Ambiente	Plataforma renda apoiada	Cidadãos	Dispersão e inacessibilidade de Informações
Administração Interna	Fichas Técnicas de Fiscalização	Empresas	Complexidade de procedimentos
Justiça	Cartão de Cidadão na hora para cidadãos com insuficiência económica	Cidadãos	Número reduzido de funcionalidades associadas ao Cartão de Cidadão
Justiça	Espaço Óbito	Cidadãos	Dispersão e inacessibilidade de Informações
Modernização Administrativa	Livro Amarelo Eletrónico (RES)	Cidadãos	Complexidade e inacessibilidade nos mecanismos de reclamações
Justiça	Nascer Cidadão +	Cidadãos	Reduzida validade e morosidade na emissão de documentos pessoais
Finanças	IES+ | SAF-T (Standard Audit File for Tax Purposes)	Empresas	Multiplicidade e complexidade de formulários
Saúde	Referenciação Eletrónica nos Cuidados Continuados Integrados	Cidadãos	Falta de integração de Bases de dados da Administração Pública

Fonte: CD.

3.4. Sistemas de Controlo Interno

3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

Enquadramento

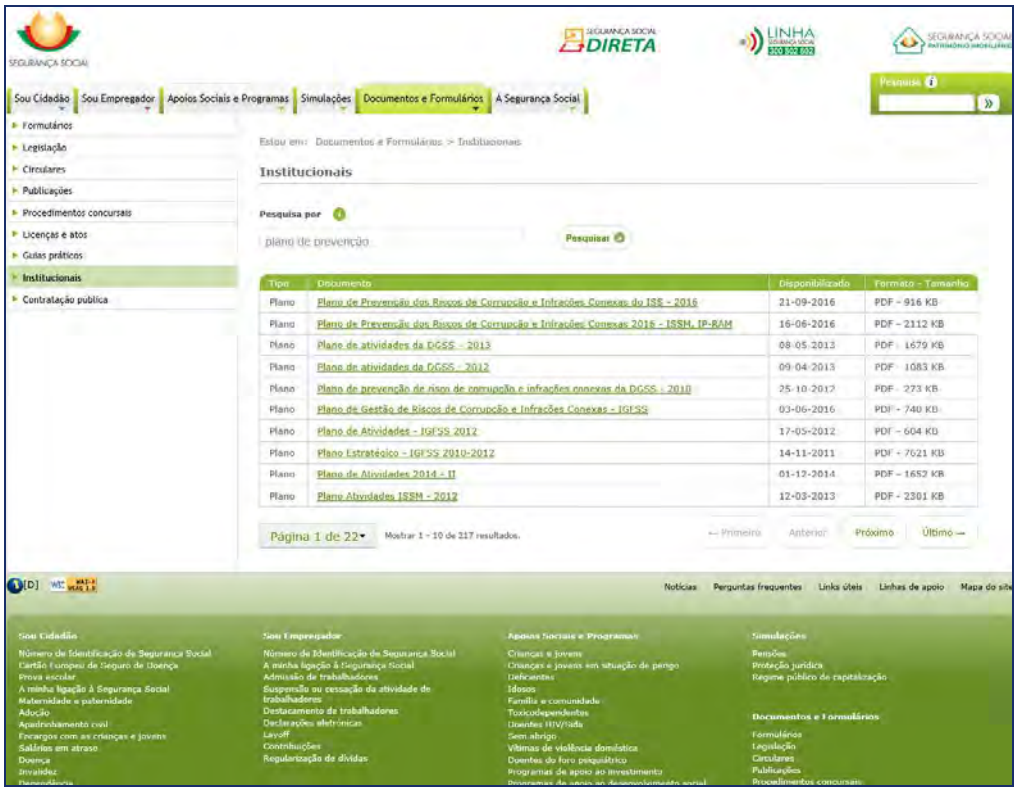
Para a elaboração do PPRCIC estão identificadas, no Instituto, as áreas com probabilidade de risco de corrupção associado ao desenvolvimento de algumas das suas atividades, nomeadamente:

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.

Em 2016 registou-se uma situação atípica em termos de elaboração e revisão do PPRCIC.

Figura 8 - Página de publicação do PPRCIC



Após aprovação da revisão do PPPRCIC, em agosto de 2015, foram iniciadas as sessões de sensibilização/divulgação específicas junto de todos os serviços do ISS, IP. No entanto, em janeiro de 2016, ainda não tendo sido implementadas as medidas previstas no Plano aprovado em agosto de 2015, foi iniciada nova revisão do PPRCIC, com vista a:

- Incluir uma estratégia antifraude;

- Definir um conjunto de medidas prioritárias, em colaboração com todas as áreas e serviços do ISS, IP

A revisão/atualização do PPRCIC foi aprovado em setembro de 2016 e objeto de apresentação a todos os serviços do Instituto, em 28 de setembro de 2016, nas Jornadas ADN do ISS, IP. Foi ainda objeto de divulgação interna e externa.

Paralelamente, foi revisto o processo de monitorização e acompanhamento do PPRCIC, agregado ao Sistema de Gestão de Risco do ISS, IP.

Medidas e Resultados

Pelo exposto, em 2016, o relatório anual elaborado envolve apenas uma análise quanto à implementação das medidas do PPRCIC cujo período de vigência terminou em setembro de 2016 (não obstante o processo de revisão iniciado em janeiro, e face a medidas que a áreas entenderam iniciar a implementação, enquanto medida de controlo, paralelamente à revisão do documento).

Quadro 59 - PPRCIC - Medidas e Resultados por Área Funcional

Grupo	Área Funcional		N.º de Medidas previstas	N.º medidas aplicáveis em 2016	Resultados			Avaliação Global
					Em curso	Implementado	Calendarização para 2017	
Áreas Operacionais	CGC	Comunicação e Gestão do Cliente	5	n.d	1	4	n.a	-
	DSP	Desenvolvimento Social e Programas	118	n.d	n.d	n.d	n.a	-
	FISC	Fiscalização	9	n.d	1	8	n.a	-
	PC	Prestações	37	n.d	n.d	n.d	n.a	-
		Contribuições	49	n.d	n.d	n.d	n.a	-
	PD	Prestações Diferidas	7	n.d	1	6	n.a	-
	RP	Riscos Profissionais	16	n.d	n.a	16	n.a	-
Áreas de Administração Geral	APO	Administração, Património e Obras	32	n.d	n.d	n.d	n.a	-
	GCF	Gestão e Controlo Financeiro	19	n.d	3	18	n.a	-
	RH	Recursos Humanos	40	n.d	n.a	27	n.a	-
Áreas de Apoio Especializado	AGI	Análise e Gestão da Informação	10	n.d	3	4	n.a	-
	AQGR	Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco	15	n.d	2	12	n.a	-
	JC	Jurídico e Contencioso	30	n.d	n.d	n.d	n.a	-
	PE	Planeamento e Estratégia	3	n.d	n.d	n.d	n.a	-
Gestão			7	n.d	n.d	n.d	n.a	-
		Total	**397**		**11**	**95**	**n.a.**	**-**

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

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

O ano 2016 caracterizou-se por um período de transição ao nível de Gestão e orientações estratégicas, no que concerne ao desenvolvimento e evolução dos sistemas de informação de suporte à atividade das áreas de negócio e apoio especializado do ISS.

Quadro 60 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2016

	Concluídos	Em curso	Suspenso/ adiado	Não executado	Total
Lista de projetos para 2016	130	54	1	0	185
Outros projetos/alterações planeados em 2016	290	0	0	0	290
Total	**420**	**54**	**1**	**0**	475
Total de projetos/alterações geridos e monitorizados em 2016	**475**				

Fonte: GAGI

Apesar de ter sido feito o levantamento de necessidades de alterações ou desenvolvimento de novos sistemas de informação, junto das áreas de negócio, bem como a definição das prioridades em conformidade com a criticidade e impactos, de acordo com os passos adiante referidos, não foi definido o Mapa de Prioridades para 2016, à semelhança dos anos anteriores. As necessidades foram caracterizadas de acordo com os seguintes critérios:

- Levantamento de todas as necessidades identificadas nos anos anteriores que não foram implementadas;
- O cumprimento legislativo;
- A correção de erros 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.

Neste contexto, foram desenvolvidos os projetos que se encontravam em curso no início do ano e iniciados/reiniciados projetos, de acordo com as orientações do CD ISS, conforme indicado no Quadro seguinte

Quadro 61 - Projetos concluídos em 2016

	Projeto	Início	Conclusão
Grupo I	IDQ-QLF- (IQE26) Versão 40.4 - nova funcionalidade de “Reclamação de Escalão”.	23/09/2015	07/04/2016
	GRS-MIA: IDQ -parametrização do SMN - Salário Mínimo Nacional	04/01/2016	04/01/2016
	Disponibilização da funcionalidade de Pedidos de alteração escalão dos TI na SSD (Despacho da Tutela)	18/01/2016	20/01/2016
	PTSS - Entrega DR: 1. Entrega de DR por ficheiro; 2. Entrega de DR por formulário	04/01/2016	28/01/2016
	IQE29 - GME - Medida Redução 0,75% de 2016 - Fase 1 - Deteção do universo para notificação; Fase 2 - Processo de atribuição oficiosa e Registo da informação em GME e IDQ	15/02/2016	31/03/2016
	PTSS - Implementação na SSD da rejeição das DR com erro: 1ª Fase: Rejeição dos erros RE02; RE08; RE09; RE18; RE19; RE22 e DR06	01/03/2016	01/05/2016
	PTSS - Implementação na SSD da rejeição das DR com erro 2ª fase: Rejeição dos erros RE10; RE27 e DR18: GR - Atualização nº 002/2016 - 2ª fase rejeição	01/03/2016	01/06/2016
	PTSS - Implementação na SSD da rejeição das DR com erro 3ª fase: Rejeição dos erros RE03; RE17 e DR05; DS23 e DS50	01/03/2016	01/09/2016
	IQE29 - GME: Medida Excecional de redução de 0,75 pontos percentuais de 2016 3ª Fase - Atribuição via processo de decisão de requerimentos e contestações.	24/03/2016	08/04/2016
	IQE30: Projeto de portaria - dispensa contributiva aos produtores de leite de vaca cru e produtores de carne de suíno 2016	30/03/2016	05/08/2016
	PS_SSD_SSD29: Na funcionalidade “Admissão/Cessação de Trabalhadores” disponível na SSD - PTSS	19/04/2016	22/04/2016
	PS_GR_REM09: Mailing Rejeição da Declaração Mensal de Remunerações com Erros (Continente).	19/04/2016	22/04/2016
	PS_GR_REM10: Mailing Rejeição da Declaração Mensal de Remunerações com Erros (Açores e Madeira).	21/04/2016	22/04/2016
	Conta Integrada: 1ª fase será disponibilizada uma funcionalidade de “Posição Atual” ou Posição Integrada	05/05/2016	15/12/2016

	Projeto	Início	Conclusão
	Disponibilização da funcionalidade de "Pedidos de Alteração de Escalão" na SSD para os TI com obrigação contributiva à data atual.	01/05/2016	01/06/2016
	IQE30 - Medida de Produtores de Leite e de Suínos - Gestão do requerimento (sem PS e PA)	01/03/2016	23/06/2016
	IQE29 - GME: Medida Excecional de redução de 0,75 pontos percentuais de 2016 4ª Fase- fluxo B Universo das EE sem medida atribuída, por situação contributiva não regularizada	01/06/2016	03/07/2016
	IQE29 - Envio Massivo de Emails (EME) sobre "Medida de Redução 0,75% de 2016	27/06/2016	03/07/2016
	CTB29: GDS - Processo de participação das EC - Entidades Contratantes,	23/06/2016	06/11/2016
	REM14 - PTSS 3.ª Fase - Rejeição de DR com erro DS 50	11/07/2016	22/07/2016
	IQE30 - Dispensa contributiva aos produtores de leite de vaca cru e produtores de carne de suíno 2016. (Sem PS): 1. Registo dos requerimentos; 2. Processo de atribuição de CR da Medida do Leite e Suínos para os TCO e MOE das EE cujos requerimentos reuniam as condições para tal; 3. Envio de ficheiro ao IFAP	15/06/2016	12/08/2016
	IQE33 - Notificações dos Pedidos de Alteração de Escalão de TI em junho 2016	11/07/2016	30/07/2016
	IQE29 - Reavaliação da situação, com base nas DR entregues no 1º semestre de 2016 e executar novo processo para verificar a existência de pelo menos uma DR com a taxa reduzida em 0,75%.	12/07/2016	19/08/2016
	Nova versão GR com alterações/correções: 1. No registo de DR online, no formulário pré-preenchido; 2. Correção da não conformidade que marcava indevidamente o DS36	12/07/2016	14/07/2016
	PS_GR_REM16: Envio de emails às Entidades Empregadoras que ainda não tentaram submeter DR relativas ao mês de junho	07/07/2016	25/07/2016
	REM13 - Medida de Redução 0,75% de 2016 - Notificação das EE com Medida atribuída e que não enviaram DR com taxa reduzida de fevereiro a maio/2016 (ano/mês referência DR).	27/06/2016	01/07/2016
	PS_GR_REM19: PTSS 3.ª Fase - Rejeição de DR com erro DS 50 - notificar as EE que no mês de julho entregaram Declarações de Remuneração com o erro DS 50	21/07/2016	20/08/2016
	REM18: PTSS_GR- alterações/correções de várias não conformidades	25/07/2016	11/08/2016
	PTSS - GR- REM20: Melhoria #20 e Melhoria #5	17/06/2016	01/10/2016
	IQE35: Versão 40.7 ao módulo de QLF-TI: Alterações decorrentes da validação da versão 40.3	11/07/2016	29/07/2016
	IDQ-QGEN - Versão QGEN 2.165.3: Registo manual dos 3 novos tipos de qualificação (TPES – TCO ou Pensionista no Estrangeiro; CGAT – TCO na CGA; CGAP – Pensionista de Invalidez ou Velhice na CGA) nos seguintes âmbitos (PTSS - erro da 2ª fase: DS49)	13/07/2016	30/08/2016
	PTSS - Qualificação Genérica Web-Admissão e Cessação de Trabalhadores -Obtenção da 2ª via do doc. "Comprovativo de comunicação de admissão de trabalhador", em especial os Gabinetes de contabilidade	08/08/2016	31/08/2016
	PTSS - GR - Atualização nº 007/2016: alterações/correções: Consulta de DR; Registo de DR; Registo de ficheiros; Migrado para a FRAB do batch gr_processar_inform_gc.	01/09/2016	23/09/2016
	IQE23 (CRM nº 2014-023) Reposicionamento de TI 2016	03/10/2016	09/12/2016
	PS_GR_REM22: No âmbito da rejeição das Declarações de Remuneração com o erro DS49; Alteração definida pela DGSS - MOE - isenção contributiva, Rejeição das Declarações de Remunerações com o erro DS49	01/10/2016	31/12/2016
	PTSS - Entrega das DR: 1. Validação de Informação de DR Recebida e da Remuneração; 2. Validação de Qualificação da PS na EE para o Ano/Mês Referência; 3. Disponibilização de serviço de histórico anual para SIP	01/11/2016	24/11/2016
	CTB30 - SID: PERES	07/11/2016	30/12/2016
	Atualização do IAS e do valor da retribuição mínima mensal garantida para 2017	23/12/2016	30/12/2016
	Implementação de Processo massivo de registo de vínculos de regime geral com base em ficheiro	14/10/2015	03/02/2016
Grupo II	DES 2ª fase: DL12/2013 - Desemprego/MOE e Empresários em Nome Individual.	01/09/2014	30/03/2016
	PA_ ITPT_PRT12: Alteração do cálculo de Subsidio Doença Profissional	07/05/2015	30/12/2016
	PRT09: PA_2013_1_ITPT: Permitir o tratamento de CIT de Internamento passados com data de 30 dias anteriores à data de emissão e adequação do modelo do CIT	01/03/2015	04/01/2016
	PRT21: ITPT - Alterar a Validação da Condição de Atribuição Situação Profissional dos Requerente	01/03/2015	04/01/2016
	CIMO-PDF: Centralização de impressões massivas de outputs das áreas de Prestações (ITPT, DES, PF, SVI e CNP)	15/06/2015	30/12/2016
	PS_SSD_SSD27 - Estas alterações decorrem da revisão/atualização ao Guia N47 – Segurança Social Direta, aquando a adaptação do mesmo para a PTSS.	09/12/2015	28/01/2016
	PRT68 - Implementação de parametrizações de novos montantes do Projeto Portaria nº 11-A/2016 de 29 de Janeiro de PF	25/01/2016	04/02/2016
	PS_RSI_PRT67 - Atualização das prestações com base no novo valor de referência da prestação de RSI e da nova escala de equivalência, com produção de efeitos ao mês de referência março de 2016 (2016-03-01), de acordo com Decreto-lei n.º 1/2016, de 6 de janeiro.	02/02/2016	14/03/2016
	PA_ITPT_PRT60: Implementação das alterações da Lei nº 120/2015 de 1 de setembro, que introduz alterações ao Código de Trabalho, Lei nº 7/2009 de 12 de fevereiro, ao Decreto-Lei nº 91/2009 de 09 e abril e ao Decreto-Lei 89/2009 de 9 de abril, com o fim de proceder ao reforço dos direitos da maternidade e parentalidade, há que proceder ao ajuste aplicacional de ITPT	04/01/2016	25/02/2016
	DES - Nova medida de proteção no desemprego constante da LOE de 2016 e que entrará em vigor em 01-04-2016. MEAD - Medida de apoio aos desempregados de longa duração, prevista no artigo 80.º da LOE para 2016 (Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março) 1ª Fase	24/03/2016	31/07/2016

	Projeto	Início	Conclusão
	DES - Versão 2.113.3: Nova medida de proteção no desemprego constante da LOE de 2016 e que entrará em vigor em 01-04-2016. MEAD - Medida de apoio aos desempregados de longa duração, prevista no artigo 80.º da LOE para 2016 (Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março). 2ª Fase	24/03/2016	31/08/2016
	DES - Correções nos cálculos de layoff; Alteração dos processos automáticos de forma a não serem cessadas por PSE (Prazo de Suspensão Excedido)	25/02/2016	31/03/2016
	PF: Alterações aos Montantes de AF + MAJ + MAJST + MAJTTS + BE + PN + BD + TP + CES (MV) desde 2016.04, no âmbito dos seguintes diplomas: Art.º 25º da Portaria 65/2016 de 01 de Abril; Projeto Portaria 2016 de Montantes desde 2016.04;	06/04/2016	30/04/2016
	PS_PF_PRT73: Envio de emails aos recebedores de abono, com titulares no 1.º ano de vida, com valores indevidamente pagos nos meses de fevereiro e março de 2016.	12/04/2016	15/04/2016
	SVI - Elaboração e implementação de folha de cálculo para aplicação da TNF - Tabela nacional de Funcionalidades	06/04/2016	12/04/2016
	PA_PF_PRT75: Envio de emails aos recebedores de abono, para a manutenção do Abono de Família para Crianças e Jovens e da atribuição/manutenção da Bolsa de Estudo cujos titulares devem efetuar a prova escolar.	23/06/2016	04/07/2016
	COM08: Tarifa Social - Comprovativo de morada na SSD	28/06/2016	15/07/2016
	PRT69 - Implementação das funcionalidades de registo e anulação relativas ao novo módulo para Desemprego dos Trabalhadores Independentes com Atividade Empresarial, Comercial e Industrial (âmbito DEM) e Membros de Órgãos Estatutários (âmbito DMO), que decorre do Decreto-Lei n.º 12/2013, de 25 de janeiro. 1ª Fase: Principais funcionalidades implementadas para o MEAD: Registo do processo; Anulação do processo; Análise de condições (algumas das condições estarão manuais); Processamento; Lançamento (inclusive equivalências); Ofício de notificação genérica (os restantes ofícios dependerão do envio da versão aprovada dos mesmos atempadamente); Batch (UC_019 - Emitir Notificação MEAD) que gera o ofício GD55 – Notificação para os beneficiários elegíveis.	08/07/2016	28/07/2016
	PRT69: DES_MEAD: As restantes funcionalidades (correção, tratamentos automáticos, registo de qualificações, tratamento das suspensões, cessações, reinícios, etc.) serão disponibilizados na 2ª fase do projeto	01/07/2016	28/10/2016
	PF - Medida Simplex 218PDE 2016/2017 e PRC 2015 (Ano Apresentação 2016): PRC 2015 apuramento pela Medida SIMPLEX M218 e carregamento em Produção nos subsistemas PF – Proteção Familiar (operação "Consultar Imagem das Provas de Rendimento") e AF – Agregados Familiares (Rendimento global do agregado consultando o separador "Rendimento Abono Família").	03/11/2016	07/11/2016
	DES - alteração da parametrização do acesso à pensão de velhice para 66 anos e 3 meses a partir de 01-01-2017.	01/11/2016	04/11/2016
	PA_ITPT_PRT81: Alteração do Cálculo do SDPR - as equivalências com o código 403 - Doença profissional de registo automático e com o código 40301 de Doença profissional de registo manual devem ser consideradas no cálculo da remuneração média em SDPR.	14/10/2016	30/11/2016
	Curso e-learning" Declaração de Remunerações na SSD"	18/01/2016	29/01/2016
	Cisão-transferência de funcionalidades e dados do módulo Prestações Gerais para os subsistemas devidos, ou seja em Desemprego, ITPT e Layoff.	17/06/2016	03/07/2016
	Siga - identificação das coordenadas de GPS dos Serviços de Atendimento no Siga e Mapa de Cidadão	11/07/2016	29/07/2016
	Implementação da Linha 300 51 31 31 para apoio á campanha de CSI	29/09/2016	09/11/2016
	Disponibilização do pedido de Adesão ao PERES na SSDireta e definição de fluxo operacional para tratamento das Adesões	13/10/2016	04/11/2016
	Adaptação do SIGA ao novo horário das 16:00 em todos os Serviços d Atendimento com dispensadora eletrónica	25/10/2016	03/11/2016
	Adaptação do VMP ao novo horário das 16:00 em todos os Serviços d Atendimento com Atendimento por marcação	25/10/2016	28/10/2016
Grupo III	SIATT - 2ª Fase - Acompanhamento e Execução das Medidas da Promoção e Proteção: Correção de Erros da 1ª Fase (Avaliação Diagnóstica); Acompanhamento e Execução das Medidas da Promoção e Proteção (Avaliação Diagnóstica mais Acompanhamento da Execução da Medida) - implementação em Beja, Santarém	01/07/2013	16/05/2016
	SNIPI - Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância	03/06/2015	09/05/2016
	PS_CPCJ_AAS49: Implementação de alterações legislativas. Build CPCJ 2.35.0 - Alterações decorrentes do Decreto-Lei n.º 159/2015 e Lei n.º142/2015	01/01/2016	22/07/2016
	Agregador Cantinas Sociais e Instruções para os Distritos	04/01/2016	01/02/2016
	SISS-COOP e SSD-COOP. PA14_Bloco #2 - Controlo Frequências - Processo de Revisão de Acordo Módulo de Frequências - Alteração ao número de frequências do acordo com efeitos retroativo	04/01/2016	28/04/2016
	CPCJ - Nova build corretiva (Correção de Bugs) PS_CPCJ_AAS62: Funcionalidade Analisar sinalização – adequar os motivos apresentados à Lei 142/2016	24/03/2016	30/05/2016
	Implementação do PA20 – alteração de morada dos candidatos	01/04/2016	06/05/2016
	PS_CPCJ_AAS62: Funcionalidade Analisar sinalização – adequar os motivos apresentados à Lei 142/2016 (Build 32)	06/06/2016	01/07/2016
	COOPERAÇAO: versão COOP-2.52.7: Mapa das Comparticipações na Totalidade; Mapa Resumo do Diferencial; Mapa Financeira M3 (SAD) - Acertos; Mapa Financeira M1 (Acertos); Mapas Financeira M1 (Processamentos e Acertos); Correção de 15 bugs	18/05/2016	11/08/2016
	AAS-RSI - Versão 2.61.2: Melhoria dos mecanismos de controlo de concorrência; Melhoria de performance de processos batch; Introdução de novos valores no Diagnóstico	01/08/2016	19/08/2016
	AAS68 - CPCJ_2.36.1: Implementação de alterações no módulo de composição das CPCJ (decorrentes da Lei nº 142 de 2015)	01/09/2016	13/10/2016

	Projeto	Início	Conclusão
	PS_CASA_AAS67: CASA - Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens: atualização do modelo de recolha de dados para a caracterização referente ao ano 2016 (versão 2.12.6)	31/10/2016	30/11/2016
	Funcionalidade de "Alertas" na aplicação SISS-LNES	30/11/2016	02/12/2016
Grupo IV	Tratamento e Uniformização de registo de dados da Unidade de Fiscalização Norte	01/06/2016	31/12/2016
	CO - Tabela de Infrações - Beneficiários - Levantamento de impacto junto das áreas de Conta-correntes e SAF devido à criação de novos grupos de infrações [SAF\CO] - Tabela de Infrações: Reformulação de infrações do âmbito Prestacional (Beneficiários)	10/11/2014	10/08/2016
	GRS-MIA: GIL -parametrização das férias judiciais	21/01/2016	02/02/2016
	SAF - Resposta Social AMA - Parametrização para os novos tipos de irregularidades e associação das naturezas às irregularidades	17/02/2016	10/08/2016
	PS_CO_AJC24: Reversão de Estado de "Arquivado" para "PA - Para Arquivamento"	01/04/2016	15/06/2016
	AJC25 - Atualização da versão de simulador para 2º semestre de 2016, após apuramento da taxa média mensal da Euribor 6 meses (em Junho 2016) de -0,162% nos seguintes sites: http://pt.global-rates.com/taxa-de-juros/euribor/2016.aspx; http://www.conselhosdoconsultor.com/media-mensal-euribor/; http://pt.euribor-rates.eu/euribor-taxa-6-meses.asp	06/07/2016	11/07/2016
	GIL: COM07 - Revisão de Outputs - Versão 2.0.56 - Relatório de Testes_Parte1 (PS registado no Mapa do DCGC) e Revisão de Outputs - Versão 2.0.56 - Relatório de Testes_Parte2	30/06/2016	21/07/2016
	Sistema de Apoio ao Registo de Expediente - Correspondência Registada no Apoio Judiciário - adaptação ao CDist Porto para o Serviço SVI	01/01/2016	28/07/2016
	Versão CO - Alteração Infração Atraso Pagamento Contribuições (Versão: CO 2.91.19 (Integração de Infrações - Caso 5 e 6)	25/06/2016	17/09/2016
	Correção de automatismo de integração de informação SAF em CO (1 processo por cada infração) (Versão 2.91.18)	01/06/2016	16/09/2016
	GIL 58: Alterações para correção da informação com origem no batch de SAF	01/10/2016	04/11/2016
	Tratamento e Uniformização de registo de dados da Unidade de Fiscalização Norte	01/06/2016	31/12/2016
Grupo V	Implementação do SIP	01/10/2013	30/10/2018
	PS_GESRISP_PRP14: Atualização das pensões resultantes de doença profissional	08/01/2016	18/01/2016
	PS_CSI_PEN25: 1ª Fase: Alteração do parâmetro do valor de referência de CSI (Decreto-Lei n.º 254-B/2015, de 31/12)	04/01/2016	14/01/2016
	PS_CSI_PEN25: 2ª Fase: Recálculo a efetuar às prestações de CSI em curso (n.º2 do artigo 3.º, Decreto-Lei n.º 254-B/2015, de 31/12)	04/01/2016	07/03/2016
	Projeto DL 254B-2015 - Recalculo das prestações de CSI (Atualização do Valor de Referência do CSI) CSI – 1.ª fase (processamento de fevereiro para mês de referência março-2016)	28/01/2016	28/01/2016
	QPR - Gerir e Planear a Gestão	04/01/2016	30/06/2016
	PS_CSI_PEN26: Alteração CSI - Portaria n.º 277/2014 de 26 de dezembro, alteração da idade da reforma para 66 anos e 2 meses	18/01/2016	11/04/2016
	CSI: 3ª fase de execução do processo de recalculo das prestações de CSI, na sequência da publica-ção do DL 254-B/2015	03/03/2016	13/04/2016
	Projeto DL 254B-2015 - Recalculo das prestações de CSI (Atualização do Valor de Referência do CSI) CSI – 2.ª fase (processamento de março para mês de referência abril-2016)	28/01/2016	07/03/2016
	CSI:4ª fase de execução do processo de recalculo das prestações de CSI, Análise e identificação dos motivos pelos quais os processos não foram recalculados nas fases anteriores para identifica-ção de soluções Execução do processo de recalculo das prestações de CSI, na sequência da publicação do LOE2016, que altera os valores para 5059€	13/04/2016	10/05/2016
	CSI: 5ª fase de execução do processo de recalculo das prestações de CSI, na sequência da publica-ção do LOE2016, que altera os valores para 5059€	09/05/2016	10/06/2016
	DRH03: Implementação do sistema de Gestão e Controlo de Assiduidade_NG	16/03/2016	31/12/2016
	GRS-MIA: Atualização de informação parametrizável do SISS relativa à Pensão Social	03/06/2016	04/06/2016
	CSI: 6ª fase de execução do processo de recalculo das prestações de CSI - Conclusão	10/06/2016	12/08/2016
	SSD 121.6: Adaptar o texto introdutório do simulador de pensões; Alteração de conta Bancária" incluir aviso acerca das contas do Barclays/Bankinter, a pedido do IGFSS; Correção de bug na paginação de cessação de relações de representação de Cooperação	30/08/2016	01/09/2016
	PEN28: Notificações a potenciais beneficiários de CSI	17/11/2016	23/11/2016
	PS_OCIP_FIN13: Código de Freguesia em OCIP - alteração do código de freguesia em OCIP de 2 para 3 dígitos, de modo a compatibilizar com o mesmo formato existente em IDQ	01/12/2016	30/12/2016
	PS_GESRISP_PRP15: Alteração da idade de reforma para os 66 anos e 3 meses	12/12/2016	30/12/2016
	PS_CSI_PEN30: Alteração da idade de reforma para os 66 anos e 3 meses	12/12/2016	30/12/2016
	Disponibilização de Solução de Share para disponibilização de ficheiros de grande dimensão	23/02/2016	29/02/2016
	Implementação de infraestrutura para disponibilização da BD de Jurisprudência	09/10/2015	26/02/2016
	Implementação de Questionário para formandos com frequência do Curso de Gestão de Conflitos	01/03/2016	10/03/2016
	Implementação de Questionário para os Médicos Relatores do SVI. Desenvolvimento de plataforma "Tabela Nacional de Funcionalidades"	20/04/2016	01/05/2016

	Projeto	Início	Conclusão
	Gestão do processo de mudança de infraestruturas tecnológicas dos Colaboradores (sem atendimento ao Publico) do SL VF Xira para instalações provisórias	01/04/2016	25/04/2016
	Gestão do processo de mudança de infraestruturas tecnológicas dos Colaboradores para a nova Loja Cidadão Agualva-Cacém	11/04/2016	13/04/2016
	VOIP - Implementação do Módulo de Secretariado no CDist Faro	07/04/2016	11/04/2016
	Linha 300 513 000 - Reforço de postos de atendimento e alteração de horário.	29/03/2016	29/04/2016
	Implementação de Questionário para Avaliação de Satisfação de Inquéritos de Clientes - Atendimento Presencial	06/05/2016	11/05/2016
	Implementação de Questionário para Avaliação de Satisfação de Inquéritos de Clientes - SSD Correio Eletrónico	06/05/2016	11/05/2016
	Gestão do processo de mudança de infraestruturas tecnológicas dos Colaboradores (atendimento ao Publico) do SL Algés para instalações da Câmara Municipal	16/05/2016	24/05/2016
	VOIP - Implementação do Módulo de Secretariado no CDist Porto	15/08/2016	19/08/2016
	Gestão do processo para disponibilização de leitores de cartões em todos os serviços de atendimento e Serviços de RH	08/07/2016	30/08/2016
	Disponibilização da infraestrutura para alojar a nG	18/03/2016	22/08/2016
	Gestão do processo de aquisição de serviços para comunicações fixas no ISS	28/01/2016	31/12/2016
	Gestão do processo de aquisição de serviços para comunicações não geográficas da LNES	03/02/2016	31/12/2016
	Gestão do processo de mudança de infraestruturas tecnológicas do SL de Arruda dos Vinhos	11/08/2016	11/10/2016
	Implementação do Portal Ajuda	01/06/2015	02/12/2016
	Desenvolvimento de formulário para registo de denúncias	30/09/2016	07/12/2016
	Implementação da solução CISCO de Videoconferência que permite Agendamento e realização de Sessões de Videoconferência com várias Salas existentes por CDist do ISS, I.P. com Equipamentos Polycom e Huawei e Açores e Madeira	10/10/2016	19/10/2016
	Instalação de todos os Equipamentos informáticos nas instalações origina em V. F. Xira depois de obras realizadas	25/10/2016	02/11/2016

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 2016, 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 PS – Pedidos de Serviço e os respetivos Documentos de Requisitos (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 123 novas versões aplicacionais durante o ano 2016.

Projetos de Infraestruturas Tecnológicas, Comunicações e Atendimento ao Cidadão

Ao longo de 2016 foram desenvolvidos diversos projetos relacionados com Infraestruturas Tecnológicas, Comunicações e projetos diretamente relacionados com o Atendimento ao Cidadão.

Os projetos de alteração de infraestruturas tecnológicas dos Serviços de Atendimento exigem planeamento que permita que as mudanças sejam efetuadas sem quebra no horário de Atendimento dos Serviços em causa. Foi o que sucedeu com os Projetos de Comunicações de voz que em 2016 envolveram todo um processo de aquisição e contratualização de comunicações fixas e fixas não geográficas que é o caso da LNES. Todos estes processos foram conduzidos no sentido de não existir quebra nas comunicações fixas do ISS nem no Serviço prestado da LNES.

Em 2016 foi implementada a Linha de Apoio ao CSI (300 51 31 31), com o objetivo de desenvolver uma solução de Contact Center desenhada e implementada á medida para apoio na Campanha de CSI.

Ainda em 2016, as aplicações SIGA (Sistema de Informação de Gestão do Atendimento), VMP (Atendimento por marcação), Linha Segurança Social e Segurança Social Direta, tiveram várias intervenções no sentido de introduzir melhorias e otimizar procedimentos com vista a uma melhor relação entre a Segurança Social e o Cliente.

Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas

Em 2016 foi disponibilizado o Portal "ajudä", que consiste num serviço de apoio ao utilizador de tecnologias de informação e comunicação, através do qual se podem resolver e reportar problemas e dificuldades neste âmbito. É possível encontrar de forma autónoma, a solução para o tema que procura ou, de forma rápida, fazer o registo do pedido de suporte para posterior resolução pela respetiva equipa técnica.

Com o sistema "ajudä" os utilizadores poderão:

- Resolver com autonomia algumas situações,
- Reportar dificuldades ou solicitar apoio relativamente a: Aplicações,
- Infraestruturas e equipamentos informáticos,
- Comunicações,
- Acessos e Informação de Auditoria

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

Quadro 62 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas

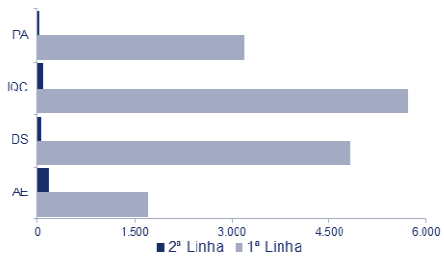
	Total Pedidos Entrados	Total Pedidos Fechados	Tempo médio resposta (dias)	% resolu-ção
1. Pedidos Internos	3.183	2.917	4	92%
2. Pedidos de Suporte Aplicacional	16.584	15.735	5	95%
2.1 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de IQC – Identificação e Qualificação e Contribuições	6.286	5.812	5	92%
2.2 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de PA – Prestações e Atendimento	3.362	3.211	5	96%
2.3 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de DS – Desenvolvimento Social	4.973	4.884	5	98%
2.4 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de AE – Apoio Especializado	1.963	1.878	5	96%

Fonte: GAGI
Notas: *Inclui tempos de resposta do II,IP

Os pedidos internos, devido à sua complexidade são tratados pelos gestores de infraestruturas e comunicações. Estão incluídos nos pedidos internos todos os pedidos de atribuição de telemóveis, placas de banda larga, telefones fixos, alteração de perfis de comunicações fixas, participação como elementos de júri em concursos públicos, colaboração nos requisitos técnicos para cadernos de encargos, atribuição de portáteis, acompanhamento de projetos de infraestruturas e comunicações, distribuição de novos equipamentos, identificação de renovação do parque informático, resolução de problemas de infraestruturas, distribuição de equipamentos informáticos, renovação e elaboração de contratos, etc. No decorrer do ano de 2016 entraram um total de 19.767 pedidos de apoio aplicacional, foram tratados 18.652 pedidos que corresponde a 94% dos pedidos entrados.

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

	1ª Linha	2ª Linha
AE	1.704	174
DS	4.827	57
IQC	5.722	90
PA	3.189	22
% Resolução	94%	7%



Para além do Suporte Aplicacional, os Técnicos de Suporte Aplicacional e Gestores de Suporte Aplicacional realizaram em 2016 testes a 200 versões aplicacionais/sistemas e identificaram 84 novas melhorias a implementar.

Qualidade de Dados

Em 2016 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, nomeadamente SIP e PTSS.

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 entrou em produção de uma forma faseada em 2016.

Foram efetuadas diversas análises de dados e elaboradas definições de requisitos para desenvolvimento de processos automáticos (PA) e implementação de processos manuais, tendo em vista a verificação e correção de erros detetados, principalmente a nível de qualificações dos trabalhadores. A elaboração destes PA teve início em 2015 e prolongou-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 diversos intervenientes (II, 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. Foram validados diversos PA de Qualidade de Dados em articulação com o Instituto de Informática, IP e o Departamento de Prestações e Contribuições. Estes PA, que já haviam sido submetidos em 2014, foram validados tendo como base testes de desenvolvimento por parte do Instituto de Informática, IP, validações que em alguns casos originaram introdução de alterações nos requisitos apresentados anteriormente.

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

Segurança de Dados

No ano de 2016, foi implementado um projeto de Segurança de Dados relacionado com a Revisão de Perfis por Área Funcional (Fase 1).

Este projeto tem como principais objetivos:

- Revisão do mapa de perfis definidos por área funcional e reajustamento dos perfis a atribuir às diversas áreas;
- Análise e regularização de todos os acessos atribuídos aos colaboradores internos do ISS.

Em outubro de 2016 procedeu-se a uma reformulação do projeto, no sentido de passar a ser um projeto bianual (2016-2017) subdivido em 2 fases.

A 1ª fase do projeto foi concluída com sucesso e cumprimento do respetivo calendário.

Em 2016 foram disponibilizados acessos aos utilizadores da RLIS (Rede Local de Intervenção Social), no âmbito dos projetos POISE. A atribuição destes acessos, todos através de ASIP, implicou um investimento grande desta área, considerando os procedimentos de controlo e gestão de acessos que foram implementados para o efeito.

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 SI da Segurança Social através de ASIP, implicou igualmente um esforço considerável para assegurar a transição do tipo de acessos, processo que ficou concluído em 2016.

Em 2016, entrou em produção a nova aplicação SNIPI (Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância), tendo a gestão dos respetivos acessos sido assumida pela Equipa de Gestão de Acessos nacional.

Destaca-se ainda a participação no projeto desenvolvido pelo Instituto de Informática, de implementação de uma solução de Gestão de Identidades. Esta solução irá possibilitar 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.

Inicialmente prevista a entrada em produção desta aplicação para 2016, foi adiada a sua implementação por parte do Instituto de Informática, IP.

A área de Segurança de Dados continuou a assegurar o fornecimento de informação de auditoria aos Sistemas de Informação, em resultado de pedidos recebidos dos diversos serviços do ISS, IP, para resposta não só a processos de averiguação interna, mas também a pedidos provenientes de diversas instituições, nomeadamente Tribunais, Polícia Judiciária, Departamentos de Investigação e Ação Penal, etc.

Com efeito, verificou-se a manutenção de um volume de pedidos bastante elevado, tendo sido respondidos 761 pedidos no decorrer do ano, com tempos de resposta reduzidos.

Suporte à Decisão

No ano de 2016 não foram implementados novos temas SESS-WEB, por não terem entrado em produção novas aplicações ou subsistemas SISS.

De registar em 2016, um projeto de manutenção evolutiva do datamart de LNES.

Os pedidos de estatísticas e listagens por parte dos diversos serviços do ISS mantiveram um volume muito elevado em 2016. Estes pedidos foram assegurados pela equipa em articulação com o II 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 9 - 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 tem sido 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), através da realização de exercícios de autoavaliação baseados nos Modelos da Gestão da Qualidade Total e da Excelência (Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade - EFQM), cujos diagnósticos têm suportado a definição de planos de melhoria em diversos processos do ISS, IP. Os seus resultados permitem desenvolver ações de melhoria com vista à otimização do desempenho dos processos.

Face a experiência/conhecimento adquirido, procedeu-se à revisão do Processo de Autoavaliação, do Processo de Gestão de Risco, bem como à implementação de um Sistema de Gestão por Processos que, para além de dar resposta a um dos oito princípios da Gestão da Qualidade e responder a um dos nove critérios do Modelo de Excelência da EFQM, vai permitir que a tomada de decisão seja baseada em factos, dado que a mesma resulta da análise de dados e informações provenientes da avaliação de desempenho dos processos.

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão por Processos, foi estabilizada a matriz de Processos do ISS, IP e disponibilizada na Intranet, revisto o Manual de Processos e identificados os processos modelados (a rever) e a modelar, considerando o foco na identificação e harmonização de procedimentos.

Paralelamente à Modelação de Processos iniciou-se a formação dos respetivos Gestores de Processo.

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 2016, foram realizadas ações de diferente natureza, num total de 75 intervenções/avaliações em todos os serviços do ISS, IP (Serviços Centrais, CNP e Centros Distritais), com relevo para:

- 25 Ações de auditoria (3 das quais de acompanhamento/follow up);
- 8 Ações de averiguação;
- 9 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 2017.

O quadro seguinte mostra as auditorias internas em curso durante 2016 e respetiva fase do processo.

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.

Quadro 63 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2016

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2017	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria ao sistema de proteção jurídica - CDist Beja e Coimbra			X
Auditoria à atribuição de subsídios eventuais - CDist Porto			X
Auditoria ao layoff - CDist Setúbal e Viana do Castelo			X
Auditoria ao processo de identificação e enquadramento de MOE e TI - Braga, Bragança Évora e Leiria			X
Auditoria ao processo de acompanhamento de instituições com acordo de cooperação - CDist VC			X
Auditoria de acompanhamento às prestações de desemprego - CDist Coimbra			X
Auditoria de acompanhamento ao SAPA - CDist Coimbra			X
Auditoria ao subsídio de educação especial - CDist Braga			X
Auditoria á comparticipação adicional - CDist Viana Castelo, Vila Real e			X
Auditoria ao SIADAP - CDist de Aveiro e Lisboa			X
Auditoria às prestações de desemprego - CDist Braga e Bragança			X
Auditoria de acompanhamento às prestações de desemprego - CDist Vila Real			X
Auditoria às prestações familiares - CDist de Vila Real			X
Auditoria à proteção jurídica - CDist Braga e Porto			X
Auditoria ao acompanhamento técnico de respostas sociais com acordo de cooperação e controlo de frequências - CDist Beja, Portalegre e Viseu			X
Auditoria às ajudas de custo - CDist Aveiro, Beja e Viseu			X
Auditoria ao processo de inventariação - SC			X
Auditora ao sistema de registo, classificação e circulação de documentos -			X
Auditoria à emissão de DSC - CDist Faro, Leiria, Lisboa e Porto			X
Auditoria às tesourarias do CDist de Castelo Branco			X
Auditoria às prestações de doença - CDist Coimbra e Leiria			X
Auditoria a CG - prescrição de dívida - CDist Braga			X
Auditoria aos acordos de cooperação - CDist de Santarém			X
Auditoria ao RSI - CDist de Santarém			X
Auditoria às Tesourarias do CDist de Portalegre		X	
Auditoria ao acompanhamento técnico de respostas sociais com acordo de cooperação e controlo de frequências - CDist Guarda		X	
Auditoria às ECJ Oueiras/Cascais/Sintra	X		
Auditoria à implementação e execução do Programa de Emergência Alimentar (PEA) - CDist Braga	X		

Fonte: GAQGR

Auditorias externas

O ISS, IP é auditado também por entidades de controlo externo, de acordo com os seus próprios planos de ação.

Em 2016 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:

- 17 Relatórios preliminares, para exercício de contraditório;
- 7 Relatórios finais (alguns relativos a ações iniciadas em 2015).

As ações externas realizadas incidiram maioritariamente sobre as áreas de missão do ISS, IP, e controlo orçamental.

As entidades inspetivas externas também solicitaram 23 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, 2013, 2014 e 2015.

Quadro 64 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2016

Ação de Auditoria	Entidade Auditora	Fases da ação		
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros
Acompanhamento da auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com IPSS - CDist de Setúbal	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria a 3 estabelecimentos integrados na área da população idosa	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Caritas Diocesana de Coimbra	IGMTSSS			Inf atualizada
Acompanhamento das recomendações da auditoria orientada aos fundos de maneio do CDist de Setúbal	TC			Inf atualizada
Auditoria ao sistema de gestão de tesourarias da Segurança Social	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria às contraordenações no âmbito das contribuições das entidades empregadoras	IGMTSSS			Inf atualizada
Acompanhamento às recomendações da auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com IPSS - Coimbra	IGMSESS			Inf atualizada
Auditoria às prestações de desemprego	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Fundação Casa de Pessoal da SSS do distrito de Aveiro, CSCD e CCDP de Aveiro	IGMSESS			Inf atualizada
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			Inf atualizada
Auditoria ao CSI - CDist Santarém	IGMTSSS			Inf atualizada
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	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria ao CSI - CDist Viseu	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social à Obra de Promoção Social	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria à aquisição de bens e serviços no ISS	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria às pensões de sobrevivência do regime geral dos trabalhadores agrícolas	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria à inserção de beneficiários RSI - Lisboa	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Fundação Bissaya Barreto	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria ao controlo dos compromissos e encargos plurianuais	IGF		X	
Auditoria à aplicação de medidas de contenção da despesa publica no âmbito do sistema remuneratório	IGMSESS		X	
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à SCM Oeiras	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria às pensões indevidamente pagas	IGMTSSS			Inf atualizada
LIJ "Entre os Mundos" da Fundação A. Silva Leal	IGMTSSS			Inf atualizada
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	
Averiguações relativas ao Jardim Escola João de Deus - Alvalade - Lisboa	IGEC	X		
Auditoria à criação do próprio emprego com recurso ao montante global das prestações de desemprego	IGMTSSS	X		
Proc de inquérito da IGAS - Denuncia de eventual negligência num Lar	UGAS			Conhecimento
Acompanhamento da execução do orçamento da segurança social - jan/jun 2015	TC	X		
Auditoria aos apoios concedidos pela Seg Social à Associação de Jardins Escolas João de Deus	IGMTSSS	X		
Contrato entre o ISS e os CTT - apuramento de responsabilidades financeiras	TC		X	
Auditoria aos encargos plurianuais da AP				Pedido

Ação de Auditoria	Entidade Auditora	Fases da ação		
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros
Acompanhamento da execução do orçamento da segurança social - jan/dez 2015	TC	X		
Auditoria à transição de POCP para SNC-AP	TC	X		
Auditoria ao CSI - Braga	IGMTSSS	X		
Auditoria à atribuição da pensão social de velhice	IGMTSSS	X		
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Fundação António Silva Leal	IGMTSSS	X		
Auditoria ao CSI - Setubal	IGMTSSS	X		
Análise das respostas da Fundação ODPS e ISS, I.P	IGF		X	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo das ERPI - Beja	IGMTSSS	X		
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo das ERPI - CB	IMGTSSS	X		
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo das ERPI - Portalegre	IGMTSSS	X		
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo das ERPI - Guarda	IGMTSSS	X		
PGCE - CSS 2015	TC	X	X	Pedido inf
Auditoria aos apoios concedidos à SCM de Vila do Conde	IGMTSSS	X		
Auditoria às pensões de sobrevivência dos ferroviários	IGMTSSS	X		

Fonte: GAQGR

Com a indicação do GAQGR como interlocutor da Polícia Judiciária para questões de fraude interna, registaram-se, em 2016, 2 pedidos de informação/articulação no âmbito de ações em investigação naquele órgão, decorrentes de participações do próprio ISS, I.P ou de outros processos em curso (2). 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 2016 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 2016 a continuidade deste projeto ficou condicionada ao planeamento das atividades do II,IP por motivo de contratação externa.

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

Decorrente da necessidade de aumentar a recuperação de valores processados indevidamente quer através do recebimento direto das notas de reposição, quer por via da compensação da dívida com créditos processados e também pelo processo de participação da dívida para SEF – Sistema de Execução Fiscal, verificou-se uma recuperação de cerca de 242M€, o que representa um acréscimo face a 2015 de 21%.

Considerando que a automatização na contabilização da participação da dívida encontra-se 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 de forma controlada, com o objetivo de acompanhar o processo de recebimento e respetiva compensação com os valores em cobrança coerciva.

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, tem sido implementadas medidas de controlo da despesa anual, com a implementação de um layout de controlo de faturação do ISS,IP, bem como na assunção de compromissos plurianuais, existindo uma preocupação com a regularização dos pagamentos em atraso até ao final do ano 2016.

No decurso do ano 2016 o ISS,IP concretizou duas prestações de contas ao Tribunal de Contas respeitante ao ano 2015 e ao período de 01 de janeiro a 29 de maio, e para as quais assistiu-se a uma melhoria no controlo dos registos contabilísticos, com destaque para o 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.

Controlo Orçamental

No âmbito da informação a prestar pela Segurança Social relativa ao acompanhamento da execução orçamental foram melhorados os reportes trimestrais de previsão orçamental para o exercício, o que permitiu uma gestão mais atempada quer na identificação das medidas necessárias aos impactos decorrentes de alterações legislativas, quer na atuação sobre as alterações orçamentais essenciais ao cumprimento da missão do ISS,IP.

Regularização de saldos no âmbito dos Regulamentos Comunitários

O ISS, IP, mercê do processo de integração do ex-Departamento de Acordos Internacionais de Segurança Social, IP (DAISS, IP) no ano de 2009, sucedeu ao mesmo nas atribuições de natureza operacional, nomeadamente na responsabilidade da aplicação das disposições financeiras previstas nos Regulamentos (CEE) n.os 1408/71 e 574/72, do Conselho da União Europeia, em vigor até 30.04.2010, quer na vertente Portugal credor quer na vertente Portugal devedor, no campo da saúde, verificações médicas, acidentes de trabalho e doença profissional e desemprego.

Ao longo do ano de 2016, e no âmbito da transição dos Regulamentos Comunitários, de regularização dos valores ainda em aberto com os diversos Estados Membros, o ISS,IP desenvolveu um trabalho exaustivo de atualização dos valores em aberto com os diversos países, considerando sobretudo o acordado nas diversas reuniões bilaterais ocorridas ao longo do ano, em sede de Comissão de Contas (Audit Board) da Comissão Administrativa para a Segurança Social dos Trabalhadores Migrantes, e em parceria com a Administração Central do Sistema de Saúde – ACSS, tendo-se intensificado igualmente os contactos com os diversos subsistemas de saúde, no sentido de regularização dos valores ainda em aberto junto dos estados membros. Deste trabalho resultou uma recuperação de cerca de 11M€.

3.4.7. Recursos Humanos

Em 2016, foi implementado o projeto-piloto do Nexus-NG – sistema de gestão de assiduidade; e foram introduzidas algumas melhorias no GRH, ao nível da parametrização.

3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso

Quanto à atividade nesta área ao longo do ano de 2016, 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 2016, 1.114 novos processos de impugnações graciosas de atos praticados pelos Centros Distritais e pelos Serviços Centrais, o que se traduziu numa diminuição de processos, face a 2015 (1.434).

No final do mês de novembro de 2016 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 30 setembro de 2016 foram analisados um total de 616 recursos hierárquicos pendentes.

Para além dos processos trabalhados e concluídos no âmbito da Equipa de Recuperação de Pendências, foram igualmente instruídos, analisados e decididos 319 recursos hierárquicos novos, entrados e registados em 2016.

Contencioso

Verifica-se, por comparação com o ano de 2015, um aumento de novos processos judiciais, dado que no ano de 2015 deram entrada e foram registados 199 novos processos, por contraponto ao número de 303 processos averbados em 2016.

De entre as várias tipologias processuais, destacam-se as ações administrativas de impugnação de atos administrativos, num total de 188, 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 2016, continuava pendente um número considerável de processos de anos anteriores (desde 2005), perfazendo um total acumulado de 905 processos em curso no final do ano 2016.

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 permite 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. Esta nova funcionalidade entrou em funcionamento no decurso de 2016, com integrações faseadas por trimestre.

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 e no âmbito do regime excecional de regularização de dívidas de natureza fiscal e de dívidas de natureza contributiva à segurança social (PERES).

CAPÍTULO 2

Autoavaliação

1. Plano de Ação do ISS, IP
    1.1. Objetivos
    1.2. Resultados
    1.3. Comparação de unidades de produção homogéneas

2. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP
    2.1. Objetivos
    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

3. Comparação de unidades de produção homogéneas

4. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores

5. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes

6. Implementação do Processo de Autoavaliação

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 2016, 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 2016 deu continuidade aos objetivos estratégicos estabelecidos para o triénio 2013-2015. De acordo com o calendário do processo "Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP", o planeamento para 2016 teria início em outubro de 2015, com a elaboração de um novo Plano Estratégico do ISS, IP (PEISS), para vigorar no triénio 2016-2018. No entanto, e considerando que não se encontravam ainda definidas as Grandes Opções do Plano para 2016 (GOP), o que inviabilizava a definição de novas linhas orientadoras para a construção do PEISS para o triénio, foi aprovada pelo Conselho Diretivo, a título excecional, a manutenção do Plano Estratégico do ISS, IP 2013-2015 por mais um ano.

Para o Plano de Ação do ISS, IP para 2016 (PAISS 2016), a orientação geral foi no sentido de manter a estrutura dos Planos de Atividade por Área Funcional (PAF), bem como do PAISS e QUAR, procedendo apenas a pequenos ajustamentos nas metas dos indicadores.

As orientações dadas aos serviços deram continuidade ao processo de racionalização indicadores a monitorizar em sede de QUAR e de PAISS, que se iniciou em 2014.

Assim o número de indicadores considerados em 2016 representa cerca de 56% dos anteriormente existentes, de forma a 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.

Foram identificados pelas 13 áreas funcionais, em articulação com o Conselho Diretivo, 118 indicadores, dos quais se propõe a anulação de 4, com os fundamentos explicitados no ponto 2.3.. Assim, foram considerados para avaliação do PAISS 2016, 114 indicadores dando resposta a 21 requisitos de negócio, organizados em 5 objetivos estratégicos (ver Anexos 1 e 2) e dos quais, 62 indicadores tiveram desdobramento, com metas definidas para os Centros Distritais, conforme quadro seguinte.

Quadro 65 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio

	Objetivo Estratégico/ Requisito de Negócio	ISS, IP	CDist
1	**Assegurar a proteção e inclusão social**	**36**	**29**
1.1	Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais	4	3
1.2	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	4	2
1.3	Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social	5	5
1.4.	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	23	19
2	**Garantir o cumprimento contributivo e prestacional**	**17**	**9**
2.1	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva	5	3
2.2	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional	2	-
2.3	Reduzir a atribuição de prestações indevidas	3	2
2.4	Recuperar as prestações indevidamente pagas	1	-
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	3	2
2.8.	Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo	1	-
3	**Assegurar a satisfação dos e das clientes**	**13**	**6**
3.1	Assegurar a qualidade do atendimento	4	1
3.2	Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente	8	5
3.3	Aumentar a resolução ao primeiro contacto	1	-
4	**Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores**	**8**	**4**
4.1	Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização	2	1
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	3	3
5	**Aumentar a eficiência dos serviços**	**40**	**13**
5.1	Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	9	6
5.2	Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras	3	-
5.3	Controlar a execução do Orçamento	2	-
5.4	Assegurar os níveis de serviço internos	10	4
5.5	Otimizar os processos do ISS,IP	12	2
5.6	Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	3	-
5.7	Racionalização de recursos	1	1
	Total Geral	**114**	**61**

Fonte: PAISS 2016, v1.4

O Objetivo Estratégico 5 (Aumentar a eficiência dos serviços) teve o maior número de indicadores (40), seguido do Objetivo Estratégico 1 (Assegurar a proteção e inclusão social) com 36 indicadores.

1.2. Resultados

Em 2016, o grau de concretização dos indicadores foi limitado a 125, procedendo-se à uniformização das concretizações sempre que o resultado se apresentou superior.

Em 31 de dezembro de 2016 encontravam-se com monitorização 102 indicadores dos quais 38 superaram a meta, 25 cumpriram e 39 não a alcançaram.

Verifica-se que 62% dos indicadores ativos foram superados ou cumpridos no ano 2016. No que se refere ao Grau de Concretização global do PAISS 2016, o resultado alcançado foi de 107%, mantendo a tendência decrescente face a 2015 (110%) e face a 2014 (115%).

Quadro 66 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio

Objetivos Estratégico / Requisito de Negócio					Total		Conc
OE1.Assegurar a Proteção e Inclusão social	**4**	**8**	**8**	**10**	**30**	**6**	**98 %**
RN1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais		1	2		3	1	100 %
RN1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	1	2	1		4		109 %
RN1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social						5	
RN1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	3	5	5	10	23		85 %
OE2.Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional	**7**	**5**	**3**	**1**	**16**	**1**	**106 %**
RN2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva	2	2	1		5		106 %
RN2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional		2			2		108 %
RN2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas			2	1	3		75 %
RN2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas	1				1		125 %
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		111 %
RN2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo						1	
OE3.Assegurar a satisfação dos e das clientes	**4**	**2**	**3**	**3**	**12**	**1**	**107 %**
RN3.1 Assegurar a qualidade do atendimento	1	1	2		4		103 %
RN3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente	2	1	1	3	7	1	98 %
RN3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto	1				1		119 %
OE4.Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores	**5**	**2**			**7**	**1**	**118 %**
RN4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização	1	1			2		116 %
RN4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização	1	1			2		115 %
RN4.3 Melhorar as condições de trabalho						1	
RN4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras	3				3		122 %
OE5.Aumentar a eficiência dos serviços	**18**	**8**	**2**	**9**	**37**	**3**	**109 %**
RN5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	3	2		4	9		88 %
RN5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras						3	
RN5.3 Controlar a execução do Orçamento	2				2		125 %
RN5.4 Assegurar os níveis de serviço internos	4		1	5	10		94 %
RN5.5 Otimizar os processos do ISS,IP	6	5	1		12		110 %
RN5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	2	1			3		112 %
RN5.7 Racionalização de recursos	1				1		125 %
TOTAL	**38**	**25**	**16**	**23**	**102**	**12**	**107 %**

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | Sem monitorização

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Dos 114 indicadores, 11 não foram considerados no apuramento das concretizações de OE e RN do PAISS por não terem tido execução durante o ano de 2016 de acordo com informação das áreas responsáveis, a saber:

RN	Indicador	Motivo
1.3	DSP_41A1.11 CLDS 3G DSP_41A1.12 RLIS DSP_41A1.13 % Emissão decisões técnicas por procedimento concursal DSP_41A1.14 % Emissão análises contestações em 5dias DSP_41A1.15 % Emissão decisões pedidos de alteração em 10dias	Estes 5 indicadores estão diretamente relacionados com o decurso da execução dos projetos no âmbito do Portugal 2020 e o sistema de informação de suporte à execução dos diferentes Programas Operacionais (SIIFSE) ainda não dispõe de dados que permitam preencher a monitorização.
2.8	PC_09I1.Grau de cumprimento dos tempos de execução dos projetos de implementação do Código Contributivo	Não foram desenvolvidos projetos em 2016, os mesmos foram executados através da entrada em produção da PTSS, em novembro de 2015.
3.2	CGC_05A1.2 % Suportes implementados no prazo previsto (REVER)	Os modelos encontram-se na DGSS para validação e só após validação o II, IP irá indicar a disponibilidade para a sua implementação.
4.3	RH_02A7. N.º Edifícios com reavaliação realizada	O colaborador habilitado a executar esta tarefa saiu do ISS,IP não existindo outro técnico para efetuar o trabalho.
5.2	AGI_04A5.Grau de Cumprimento do projeto Contratualização de níveis de serviço com Entidades Parceiras (Segurança e Análise de Dados) AGI_04A3.Grau de Cumprimento do projeto Contratualização de níveis de serviço com Entidades Parceiras (Suporte Aplicacional) AGI_04A4.Grau de Cumprimento do projeto Contratualização de níveis de serviço com Entidades Parceiras (Implementação de alterações aplicacionais)	Não foi recebido feedback do II,IP quanto à proposta apresentada pelo ISS,IP de níveis de serviço nas áreas de Segurança e Análise de Dados.

Não foi ainda considerado no apuramento das concretizações do PAISS o objetivo RN1.1_DSP_08A9. N.º de Amas ISS, IP que transitaram para o novo regime legal por ter sido anulado, uma vez que o período transitório previsto no n.º 1 do artigo 41.º do Decreto-Lei n.º 115/2015, de 22 de junho, foi prorrogado por um ano (art.º 25º da Lei do Orçamento de Estado de 2016).

Assim, para apuramento das concretizações foram considerados 102 indicadores ativos a 31 de dezembro de 2016.

Desagregando por objetivo estratégico, verifica-se que o grau de concretização foi positivo, de 107%, oscilando entre 118% do OE4 (Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores) e 98% do OE1 (Assegurar a proteção e inclusão social).

1.3. Comparação de unidades de produção homogéneas

Em 2016, 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), comparando os mesmos objetivos previstos no PAISS, com desdobramento para os Centros Distritais. Desta análise apresentaram-se os resultados em 2016,constantes do quadro seguinte:

Quadro 67 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio

M12 / 2016	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	107 %	101 %	112 %	107 %	124 %	90 %
Beja	108 %	108 %	114 %	101 %	123 %	93 %
Braga	102 %	95 %	110 %	92 %	122 %	89 %
Bragança	114 %	111 %	112 %	125 %	124 %	101 %
Castelo Branco	116 %	112 %	114 %	125 %	124 %	100 %
Coimbra	112 %	109 %	112 %	103 %	124 %	113 %
Évora	113 %	99 %	113 %	125 %	124 %	107 %
Faro	116 %	110 %	112 %	118 %	124 %	114 %
Guarda	116 %	107 %	115 %	125 %	124 %	109 %
Leiria	107 %	104 %	113 %	123 %	123 %	73 %
Lisboa	89 %	80 %	93 %	87 %	109 %	76 %
Portalegre	109 %	99 %	105 %	118 %	116 %	109 %
Porto	101 %	100 %	107 %	98 %	124 %	78 %
Santarém	108 %	105 %	111 %	102 %	124 %	97 %
Setúbal	102 %	103 %	113 %	89 %	124 %	82 %
Viana do Castelo	104 %	69 %	111 %	125 %	121 %	92 %
Vila Real	107 %	92 %	108 %	117 %	124 %	96 %
Viseu	109 %	100 %	110 %	105 %	124 %	106 %

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Globalmente o desempenho foi positivo, com exceção do Centro Distrital de Lisboa, que apresenta uma concretização de 89%. Faro e Guarda são os Centros Distritais que apresentam a execução mais elevada no PAISS 2016, com uma concretização de 116%.

Analisando por OE, verifica-se que o OE 4 foi o que obteve melhores resultados com todos os Centros Distritais a apresentarem resultados positivos que oscilam entre os 124% e os 109%. Na situação inversa encontra-se o OE 5 (Aumentar a Eficiência dos Serviços), que registou o maior número de incumprimentos, com desempenho negativos em 10 dos 18 Centros Distritais, oscilando entre os 114% e os 73%.

No OE 1 verificamos uma oscilação nas concretizações entre 112% e 69% e nos OE 2 e 3 registam-se oscilações entre os 115% e 93% e entre os125% e 87%, respetivamente.

2. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP

O Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP) agrega três subsistemas. O 1º subsistema, Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), assenta num quadro de avaliação e responsabilização (QUAR), o qual evidencia, conforme artigo 10.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro:

- A Missão;
- Os objetivos estratégicos plurianuais determinados superiormente;
- Os objetivos anualmente fixados e, em regra, hierarquizados;
- Os indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação;
- Os meios disponíveis, sinteticamente referidos;
- O grau de realização de resultados obtidos na prossecução de objetivos;
- A identificação dos desvios e, sinteticamente, as respetivas causas,
- A avaliação final do desempenho do serviço.

2.1. Objetivos

O QUAR do ISS, IP 2016, que se anexa, é constituído por 11 objetivos operacionais que foram monitorizados por 17 indicadores de medida, criteriosamente selecionados e assentes em dados validados e fiáveis, em geral suportados em aplicações informáticas. Os objetivos integram o QUAR em cada um dos parâmetros/perspetivas previstos: eficácia, eficiência e qualidade.

O Quadro seguinte resume as principais características do QUAR do ISS, IP no que se refere ao número de objetivos, de indicadores e à ponderação atribuída por parâmetros.

Quadro 68 - QUAR do ISS, IP 2016: Principais Características

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	4	7	40%
Eficiência	2	2	20%
Qualidade	5	7	40%
Total	**11**	**17**	**100%**

Fonte: QUAR do ISS,IP 2016 v1.4

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 69 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2016

Objetivos Operacionais			2016 Meta	2016 Tolerância	2016 Valor Crítico
EFICÁCIA	**40%**				
OB 1				Ponderação 25%	
Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	Ind 1.1 Peso	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação 88%	50%	3%	55%
	Ind 1.2 Peso	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos 12%	50%	3%	60%
OB 3				Ponderação 25%	
Combater a Fraude e Evasão Contributivas	Ind 3.1 Peso	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes 50,0%	7.500		8.250
	Ind 3.2 Peso	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros) 50,0%	34	3	37,4
OB 4				Ponderação 25%	
Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind 4.1 Peso	N.º Total processos de fiscalização à prestação de RSI 33,3%	5.000		5.500
	Ind 4.2 Peso	N.º Total processos de fiscalização a outras prestações 33,3%	2.400		2.640
	Ind 4.3 Peso	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis 33,4%	99%		100%
OB 5				Ponderação 25%	
Garantir a cobrança de dívida de prestações	Ind 5.1 Peso	Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (Milhões€) 33,4%	175		200
	Ind 5.2 Peso	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (Milhões€) 33,3%	15		17
	Ind 5.3 Peso	Montante cobrado de dívida de Prestações Diferidas (Milhões€) 33,3%	1,0		1,1

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP
Nota: O OB 2 (Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)) foi anulado por deliberação do CD de 03 de novembro de 2016 e aprovado por ofício da SESS recebido em 05/01/2017.

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 70 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2016

Objetivos Operacionais			2016 Meta	2016 Tolerância	2016 Valor Crítico
EFICIÊNCIA	20%				
OB 6				Ponderação	50%
Aumentar o número de atendimentos por marcação	Ind 6.1	Número de atendimentos por marcação (exclui os cancelados pelo ISS)	347.273		416.728
	Peso	100%			
OB 7				Ponderação	50%
Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	Ind 7.1	% de contribuintes em carteira acompanhados pelo Gestor do Contribuinte no trimestre	60,0%	1%	65,0%
	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 71 - Objetivos de qualidade

Objetivos Operacionais			2016 Meta	2016 Tolerância	2016 Valor Crítico
QUALIDADE	40%				
OB 8				Ponderação	20%
Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação	Ind 8.1	% de trabalhadores com formação	40%		45%
	Peso	57%			
	Ind 8.2	Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual	80%		100%
	Peso	43%			
OB 9				Ponderação	20%
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 9.1	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80%		85%
	Peso	100%			
OB 10				Ponderação	20%
Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos	Ind 10.1	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	60		54
	Peso	52%			
	Ind 10.2	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	55		49
	Peso	33%			
	Ind 10.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85%		94%
	Peso	15%			
OB 11				Ponderação	20%
Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	Ind 11.1	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95%		99%
	Peso	100%			
OB 12				Ponderação	20%
Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	Ind 12.1	Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6		4,0
	Peso	100%			

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

2.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR

O grau de concretização global do QUAR do ISS, IP 2016 foi de 109%, apresentando um desvio positivo de 9%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização positivo.

Quadro 72 - Síntese da Concretização por Parâmetros

Parâmetros	Objetivos				N.º Indicadores	Pond	Execução
	Total	Supera	Cumpre	Incumpe			
Eficácia	4	1	3		7	40,0 %	45 %
Eficiência	2	1	1		2	20,0 %	22 %
Qualidade	5	2	1	3	7	40,0 %	42 %
QUAR	11	4	5	3	16	100,0 %	109 %

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

No entanto, no parâmetro Eficiência o resultado fixado não foi possível de alcançar no OB 6 (Aumentar o número de atendimentos por marcação) e no parâmetro Qualidade não foi possível alcançar os resultados nos OB9 (Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas) e OB10 (Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos).

Quadro 73 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos

QUAR - ISS, I.P.	M12 / 2016	109 %	
		Conc	Pond
Eficácia		113 %	40,0 %
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais		105 %	25,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)	ANULADO POR DELIBERAÇAO DO CONSELHO DIRETIVO DE 3 DE NOVEMBRO DE 2016 (Informação n.º SCC-71382/2016, de 24 de outubro)		
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas		102 %	25,0 %
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais		103 %	25,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações		139 %	25,0 %
		Conc	Pond
Eficiência		112 %	20,0 %
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação		91 %	50,0 %
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira		132 %	50,0 %
		Conc	Pond
Qualidade		106 %	40,0 %
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação		130 %	20,0 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas		94 %	20,0 %
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos		94 %	20,0 %
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes		105 %	20,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social		102 %	20,0 %

A Eficácia, com uma ponderação de 40%, agrega 4 objetivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 113%. Regista-se a superação de um objetivo e o cumprimento de 4 objetivos operacionais.

Quadro 74 - Objetivos de eficácia – Avaliação

Eficácia				113 %		40,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					105 %	25,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	50,00 %	3%	55,00 %	51,92 %	104 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	50,20 %	3%	60,20 %	56,77 %	113 %	12,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)	ANULADO POR DELIBERAÇÃO DO CONSELHO DIRETIVO DE 3 DE NOVEMBRO DE 2016 (informação n.º SCC-71362/2016, de 24 de outubro)					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas					102 %	25,0 %
Ind 03.1 N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.500		8.250	7.686	102 %	100,0 %
Ind 03.2 Valor Contribuições apuradas e anuladas (M€)			Anulado			
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					103 %	25,0 %
Ind 04.1 Nº de processos concluídos em ações de fiscalização à prestação RSI	5.000		5.500	5.324	106 %	33,3 %
Ind 04.2 Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a outras prestações	2.400		2.640	2.623	109 %	33,3 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	94,04 %	95 %	33,4 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações					139 %	25,0 %
Ind 05.1 Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)	175,0 €		200,0 €	242,41 €	139 %	100,0 %
Ind 05.2 Montante de dívida de Prestações Sociais participado (M€)			Anulado			
Ind 05.3 Montante cobrado (milhares€)			Anulado			

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

A Eficiência, com uma ponderação de 20%, é constituída por 2 objetivos e apresenta um grau de concretização de 112%. Regista-se a superação de um objetivo operacional e o incumprimento de outro.

Quadro 75 - Objetivos de eficiência – Avaliação

Eficiência				112 %		20,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					91 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	347.273		416.728	316.380	91 %	100 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					132 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %	1%	65 %	79,4 %	132 %	100,0 %

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

A Qualidade, com uma ponderação de 40%, suportada por 4 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 106%. Quanto aos objetivos operacionais, regista-se a superação de 2, o cumprimento de 1 e o incumprimento de 2 objetivos.

Quadro 76 - Objetivos de qualidade – Avaliação

Qualidade				106 %		40,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					116 %	20,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %	-	45,00 %	62,78 %	157 %	57,0 %
Ind 08.2 Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual	80,00 %		100,00 %	85,5 %	107 %	43,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					94 %	20,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	-	85 %	75,2 %	94 %	100,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					94 %	20,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	55	-	49	60,0	91 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %	-	94 %	86,1 %	101 %	31,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	20,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	-	99 %	99,5 %	105 %	100,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social					102 %	20,0 %
Ind 12.1 Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	-	4,0	3,7	102 %	100,0 %

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

No ponto seguinte é apresentado o resultado da análise efetuada às causas de incumprimento dos indicadores e objetivos operacionais que apresentam uma concretização negativa

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

Em 2016 não foram alcançados todos os objetivos operacionais do QUAR. Dos 11 objetivos operacionais, 8 objetivos foram alcançados ou superados, conforme identificado no ponto anterior. No entanto não foi possível alcançar as metas estabelecidas para os seguintes objetivos operacionais:

- OB 6 (Aumentar o número de atendimentos por marcação)
  Este objetivo é composto apenas por um indicador - 6.1 (Número de atendimentos por marcação (exclui os cancelados pelo ISS)), que apresenta uma execução negativa em 2016. A meta não foi possível de alcançar, por ter sido excessivamente ambiciosa pois previa um crescimento superior a 20%, o que não se veio a verificar.

- OB9 (Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas)
  O objetivo integra apenas um indicador - 9.1 (% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias), que se encontra incumprido, com uma concretização de 94%.
  Não foi possível alcançar as metas definidas para 2016 (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 Coimbra, Porto e Viana do Castelo, que contribuíram para o agravamento do resultado.

Quanto a ações corretivas, foi implementado um Plano de contingência para eliminação do volume de processos pendentes no Centro Distrital de Lisboa, tendo sido solicitada a colaboração de todos os Centros Distritais.

- OB10 (Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos).
  O incumprimento deste objetivo ficou a dever-se ao incumprimento do indicador 10.2 (Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte), que tem um peso de 69% dentro do objetivo.
  Este indicador apresenta uma execução negativa, com uma concretização de 91%, o que ficou a dever-se ao aumento significativo do n.º de processos de união de facto, que têm de ser aferidos administrativamente.
  Apesar de a meta estabelecida para o CNP ter sido cumprida, a meta nacional não foi, o que poderá ser explicado pela demora excessiva no envio dos processos dos Centros Distritais para o CNP.
  Considerando que este indicador, levou a que o OB10 ficasse incumprido.

2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Ao longo do ano 2016 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 2016 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 2016. A análise que se segue constitui um extrato da existente, que cobre e 102 indicadores ativos em 31/12/2016.

2.4.1. Objetivos de Eficácia

OB 1 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					**105 %**	25,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	50,00 %	3%	55,00 %	51,92 %	104 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	50,20 %	3%	60,20 %	56,77 %	113 %	12,0 %

Este objetivo é composto por 2 indicadores, ambos com desempenho positivo, e apresenta uma concretização positiva de 105%

OB 2 Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)

O OB 2 (Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)) foi anulado por deliberação do CD de 03 de novembro de 2016 e aprovada a anulação por ofício de Sua Excelência a Secretária de Estado da Segurança Social recebido no ISS, IP em 05/01/2017.

Com a anulação deste objetivo, a respetiva ponderação foi redistribuída proporcionalmente pelos restantes 4 objetivos do parâmetro.

OB 3 Combater a Fraude e Evasão Contributivas

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas					**102 %**	25,0 %
Ind 03.1 N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.500		8.250	7.686	102 %	100,0 %
Ind 03.2 Valor Contribuições apuradas e anuladas (M€)			Anulado			

Este objetivo encontra-se cumprido com uma concretização de 102%.

No que respeita ao Indicador 3.2 (Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)), a proposta de metas apresentada pelo Departamento de Fiscalização aquando da elaboração dos instrumentos de Planeamento para 2016 foi de 28M€, valor que se considerava exequível em conjugação com os restantes indicadores da área de Fiscalização e a falta de Recursos humanos com que o Departamento de debate há alguns anos.

Em reunião entre a Tutela e o Conselho Diretivo, ocorrida em 29 de março de 2016, foi determinado que o valor objetivo deste indicador passasse para 34M€. Assim, foram revistos todos os instrumentos de Planeamento de 2016 em conformidade com as orientações da Tutela, passando a meta para 34 M€:

Já nesse momento, o DF apontava dificuldades para o cumprimento de uma meta tão ambiciosa (e-mail de 30/03/2016):

"*Constrangimentos gerais:*
- Alteração/fixação de metas não expectáveis ou previsíveis anteriormente a 29 de março, quando o plano de trabalho do DF já estava delineado e já tinha decorrido o primeiro trimestre de 2016;
- Desconhecimento da fiabilidade dos indicadores de risco do PCOFRE, relativamente aos alvos selecionados, o que pode influenciar negativamente o cumprimento das metas, quer em prestações, quer em contribuintes, designadamente se envolver grande número de entidades de grande dimensão e complexidade de análise, que são morosas de averiguar, no caso de contribuintes, ou se se tratar de entidades com baixos níveis de irregularidade para efeitos de deteção e apuramento de contribuições em montante suficiente para contribuir capazmente pra o cumprimento da meta.
Desconhecimento do impacto dos indicadores de risco de fraude a prestações, quanto à dispersão geográfica de alvos, o que pode condicionar, e muito, a maximização dos resultados, por não ser possível concentrar alvos num dada zona/bairro, concelho, etc. "

Assim, considera-se que o incumprimento do referido indicador se ficou a dever a causas externas e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISS, IP, pelo que se propõe a anulação do indicador 3.2 Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros), que não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR.

OB 4 Garantir a recuperação de valores indevidos

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					**103 %**	25,0 %
Ind 04.1 Nº de processos concluídos em ações de ficalização à prestação RSI	5.000		5.500	5.324	106 %	33,3 %
Ind 04.2 Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a outras prestações	2.400		2.640	2.623	109 %	33,3 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	94,04 %	95 %	33,4 %

O OB 4 É composto por 3 indicadores, dos quais 2 apresentam execução positiva e o terceiro encontra-se em incumprimento.

No que respeita a este indicador - 4.3 (Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis) - não foi possível atingir a meta definida uma vez que os contratos com os médicos efetuados no início do ano não permitiram a realização de alguns exames em janeiro e fevereiro, o que afetou a prestação anual de alguns Centros Distritais e, consequentemente, o resultado nacional.

Apesar do incumprimento deste indicador, não foi comprometido o cumprimento do OB4 "Garantir a recuperação de valores indevidos", que registou um grau de concretização de 103%.

OB 5 Garantir a cobrança de dívida de prestações

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações					139 %	25,0 %
Ind 05.1 Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)	175,0		200,0	242,4	139 %	100,0 %
Ind 05.2 Montante de dívida de Prestações Sociais participado (M€)			Anulado			
Ind 05.3 Montante cobrado (milhares€)			Anulado			

Este Objetivo encontra-se superado, com uma concretização de 139%.

A superação excessiva ficou a dever-se ao facto das metas indicadas para a concretização do indicador 5.1 (Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (Milhões€)) em 2016, terem tido em consideração valores de histórico do indicador. Não foi possível, à data da sua definição, tomar em consideração fatores que condicionassem, quer de forma negativa, quer de forma positiva, a sua concretização.

Assim, e porque se verificou, ao longo do ano de 2016, uma recuperação de débitos referentes a exercícios anteriores, houve um consequente aumento ao nível da recuperação valores indevidamente pagos, face ao ano transato

Para a avaliação do OB5 não foram considerados os indicadores OB 5, 5.2 (Montante de dívida de Prestações Sociais participado (Milhões€)) e 5.3 (Montante cobrado de dívida de Prestações Diferidas (Milhões€)).

No que respeita ao indicador 5.2 (Montante de dívida de Prestações Sociais participado (Milhões€)), não foi possível atingir a meta estabelecida para 2016.

Considerando que a automatização na contabilização da participação da dívida encontra-se 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 de forma controlada, com o objetivo de acompanhar o processo de recebimento e respetiva compensação com os valores em cobrança coerciva. Nesta sequência, foi realizada uma primeira participação de um conjunto de débitos que reuniam as condições para a mesma. Numa segunda fase o processo foi suspenso por indicação do II,IP, não sendo possível, os ISS, IP, concretizar a participação dos valores de dívida preconizados no PAISS.

Quanto ao indicador 5.3 (Montante cobrado de dívida de Prestações Diferidas (Milhões€)), Trata-se de um objetivo cujo cumprimento depende de fatores externos ao ISS, IP.

Efetivamente, tratando-se de cobrança de divida por via extra judicial, a mesma está dependente, ou do pagamento voluntário por parte dos devedores, ou da compensação com benefícios/prestações a que os mesmos tenham direito por parte do ISS,IP/CNP.

Significa que, caso os devedores não procedam ao pagamento voluntário da divida, ou não sejam titulares de prestações sociais que permitam a compensação da mesma, fica posta em causa a cobrança extra judicial da divida e, consequentemente, o cumprimento deste objetivo.

2.4.2. Objetivos de Eficiência

OB 6 Aumentar o número de atendimentos por marcação

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					91 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	347.273		416.728	316.380	91 %	100 %

Este objetivo é composto apenas por um indicador que apresenta uma execução negativa em 2016. A meta não foi possível de alcançar, por ter sido excessivamente ambiciosa pois previa um crescimento superior a 20%, o que não se veio a verificar.

OB 7 Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					132 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %	1%	65 %	79,4 %	132 %	100,0 %

O OB7 é composto por um único indicador que se encontra superado. A concretização excessiva de 132%, ficou a dever-se à reformulação do papel do Gestor do Contribuinte, que tornou mais eficaz o acompanhamento, paralelamente à diminuição do número total de contribuintes em carteira face ao ano transato.

2.4.3. Objetivos de qualidade

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

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					136 %	20,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %	-	45,00 %	62,78 %	157 %	57,0 %
Ind 08.2 Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual	80,00 %		100,00 %	85,5 %	107 %	43,0 %

Este objetivo encontra-se cumprido com uma concretização de 136%. É composto por 2 indicadores que atingiram a meta, apresentando concretizações de 157% e 107%.

A superação excessiva do indicador 8.1 (% de trabalhadores com formação), ficou a dever-se à realização de dois cursos (Portal Ajuda e NexusNg) que tiveram centenas de ações de formação a nível nacional e que abrangeram grande parte dos trabalhadores a nível nacional. Estas sessões tiveram uma duração de 3,30 h.

OB 9 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					94 %	20,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	-	85 %	75,2 %	94 %	100,0 %

O objetivo integra apenas um indicador que se encontra incumprido, com uma concretização de 94%.

Não foi possível alcançar as metas definidas para 2016 (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 Coimbra, Porto e Viana do Castelo, que contribuíram para o agravamento do resultado.

Quanto a ações corretivas, foi implementado um Plano de contingência para eliminação do volume de processos pendentes no Centro Distrital de Lisboa, tendo sido solicitada a colaboração de todos os Centros Distritais

OB 10 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					94 %	20,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	55	-	49	60,0	91 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %	-	94 %	86,1 %	101 %	31,0 %

O objetivo integra 2 indicadores relacionados com as seguintes prestações: (2) sobrevivência/morte e (3) Complemento Solidário para Idosos. Verifica-se que um indicador foi cumprido e outro incumprido.

O aumento do tempo médio de deferimento da Pensão de Velhice resultou da aplicação do Decreto-Lei n.º 10/2016, de 8 de março, que repõe o regime transitório de acesso à pensão antecipada de velhice a beneficiários com 60 ou mais anos de idade e, pelo menos, 40 anos de carreira contributiva, pelo período necessário à reavaliação do regime de flexibilização, e prevê o direito de audição prévia do beneficiário.

A partir do mês de março, passou a ser obrigatória a notificação prévia dos requerentes de pensão antecipada por flexibilização da idade de reforma. Acresce que, por decisão da tutela, a notificação prévia foi alargada aos requerentes de pensão antecipada por desemprego longa duração e de regimes especiais.

A introdução da obrigatoriedade de notificação dos requerentes de pensão antecipada gerou um aumento do tempo médio de deferimento, uma vez que o requerente dispõe de 30 dias para responder à notificação e durante este período o processo permanece aberto na aplicação, continuando a ser contabilizado como pendência.

Por outro lado, não existindo um método informático e automático para proceder a esta notificação, as equipas processadoras emitiram todos os ofícios e resumos de cálculo de forma manual, contribuindo igualmente para o aumento do tempo médio de deferimento.

Face ao exposto, o indicador 10.1 (Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice), não foi considerado na avaliação do OB 10, tendo sido distribuída proporcionalmente a respetiva ponderação pelos restantes 2 indicadores.

Quanto ao indicador 10.2 (Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte), apresenta uma execução negativa, com uma concretização de 91%. Este facto ficou a dever-se ao aumento significativo do n.º de processos de união de facto, que têm de ser aferidos administrativamente.

Apesar de a meta estabelecida para o CNP ter sido cumprida, a meta nacional não foi, o que poderá ser explicado pela demora excessiva no envio dos processos dos Centros Distritais para o CNP.

Considerando que este indicador tem um peso de 69% dentro do objetivo, levou a que o OB10 ficasse incumprido.

OB 11 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	20,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	-	99 %	99,5 %	105 %	100,0 %

O objetivo foi superado, com uma concretização de 105%, verificando-se um ligeiro aumento face ao resultado de 2015 (104%).

OB 12 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social					102 %	20,0 %
Ind 12.1 Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	-	4,0	3,7	102 %	100,0 %

Em 2016, mantém-se a tendência de descida já verificada nos anos anteriores: 2014 - 4,1 e 2015 - 3,9.

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 3, 5 e 12, uma vez que não eram desdobráveis para os Centros Distritais. No objetivo 4, existem 2 indicadores (4.1. N.º Total processos de fiscalização à prestação de RSI e 4.2 N.º Total processos de fiscalização a outras prestações) que não desdobram para os Centros Distritais, bem como no OB8, onde existe um indicador que não tem desdobramento distrital (Ind. 8.2 Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual).

Quadro 77 - Unidades de produção homogéneas – objetivos e ponderações

Parâmetros / Objetivos		N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Pond.
Eficácia		**2**	**3**	**25%**
OB 01	Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	1	2	50%
OB 03	Combater a fraude e evasão contributivas	-	-	-
OB 04	Combater a fraude e evasão prestacionais	1	1	50%
OB 05	Garantir a cobrança de dívida de prestações	-	-	-
Eficiência		**2**	**2**	**25%**
OB 06	Aumentar o número de atendimentos por marcação	1	1	50%
OB 07	Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	1	1	50%
Qualidade		**4**	**5**	**50%**
OB 08	Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação	1	1	25%
OB 09	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	1	1	25%
OB 10	Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos	1	2	25%
OB 11	Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	1	1	25%
OB 12	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	-	-	-
	Total Geral	8	10	100%

Fonte: QUAR do ISS,IP 2016 v1.4
Nota: O OB 2 (Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)) foi anulado por deliberação do CD de 03 de novembro de 2016 e aprovado por ofício da SESS recebido em 05/01/2017.

Os quadros infra permitem a análise comparativa entre os 18 Centros Distritais, quer no grau de concretização global quer por parâmetro e objetivo.

Quadro 78 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	[illegible]	104 %	108 %	101 %	[illegible]	116 %	114 %	[illegible]	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	[illegible]	[illegible]	114 %	101 %	[illegible]	125 %	125 %	[illegible]	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	[illegible]	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	[illegible]	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	[illegible]	[illegible]	119 %	100 %	[illegible]	125 %	113 %	[illegible]	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	[illegible]	107 %	112 %	101 %	[illegible]	125 %	123 %	[illegible]	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	[illegible]	[illegible]	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	[illegible]	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	[illegible]	[illegible]	115 %	99 %	[illegible]		125 %	[illegible]	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	[illegible]	106 %	111 %	101 %	[illegible]	125 %	113 %	[illegible]	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	[illegible]	105 %	110 %	101 %	[illegible]		115 %	[illegible]	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	[illegible]	101 %	100 %	101 %	[illegible]	125 %	111 %	[illegible]	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	91 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	[illegible]	95 %	105 %	85 %	[illegible]		112 %	[illegible]	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	[illegible]	121 %	101 %	[illegible]	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	[illegible]	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	[illegible]	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	[illegible]	98 %	95 %	101 %	[illegible]	106 %	125 %	[illegible]	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	[illegible]	70 %	99 %	[illegible]	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	[illegible]	60 %	100 %	[illegible]	125 %	125 %	[illegible]	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	[illegible]	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

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.

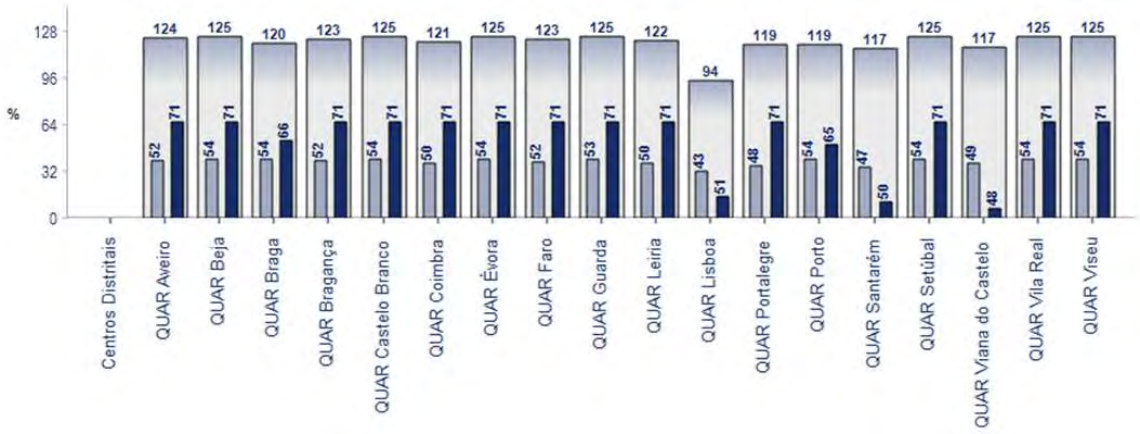
Globalmente, o grau de concretização variou entre 121% em Beja, Bragança e Évora e 88% em Lisboa.

No que diz respeito ao parâmetro Eficácia, a concretização variou entre um mínimo de 80% em Vila Real e um máximo de 111% no Porto.

No que diz respeito ao parâmetro Eficiência, a concretização variou entre um mínimo de 98% em Lisboa e um máximo de 125% em Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Faro, Leiria, Setúbal, Viana Castelo e Vila Real.

No parâmetro Qualidade variou entre um máximo de 125% em Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco, Évora, Faro, Guarda, Portalegre e Santarém e um mínimo de 81% em Lisboa.

Figura 10 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital



Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Quadro 79 - Ranking global e por parâmetro

Global		Eficácia		Eficiência		Qualidade	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Beja	121%	Porto	111%	Beja	125%	Beja	125%
Bragança	121%	Bragança	109%	Bragança	125%	Braga	125%
Évora	121%	Beja	108%	Castelo Branco	125%	Bragança	125%
Castelo Branco	120%	Coimbra	108%	Évora	125%	Castelo Branco	125%
Faro	120%	Castelo Branco	107%	Faro	125%	Évora	125%
Guarda	118%	Évora	107%	Leiria	125%	Faro	125%
Aveiro	116%	Faro	106%	Setúbal	125%	Guarda	125%
Coimbra	116%	Guarda	105%	Viana Castelo	125%	Portalegre	125%
Leiria	116%	Aveiro	104%	Vila Real	125%	Santarém	125%
Portalegre	114%	Leiria	101%	Porto	120%	Coimbra	123%
Braga	113%	Viseu	100%	Viseu	119%	Aveiro	122%
Setúbal	112%	Setúbal	98%	Aveiro	115%	Leiria	120%
Santarém	111%	Santarém	96%	Guarda	115%	Vila Real	115%
Vila Real	109%	Portalegre	95%	Portalegre	112%	Setúbal	113%
Viseu	107%	Braga	94%	Braga	108%	Viseu	105%
Porto	106%	Lisboa	92%	Coimbra	108%	Viana do Castelo	104%
Viana do Castelo	104%	Viana do Castelo	85%	Santarém	100%	Porto	97%
Lisboa	88%	Vila Real	80%	Lisboa	98%	Lisboa	81%

Fonte: Portal Planear e Controlar a Gestão

4. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores

Em 2016 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 80 - 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 81 - 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 anos, foram avaliados de forma sistematizada os 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?”.

Em 2016 foi efetuada a harmonização dos questionários referentes à avaliação da satisfação do cliente, nos diversos canais de atendimento e a avaliação para os três canais foi feita num único momento (maio).

De forma resumida, deixamos uma avaliação global dos resultados obtidos em 2016, 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 82 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto

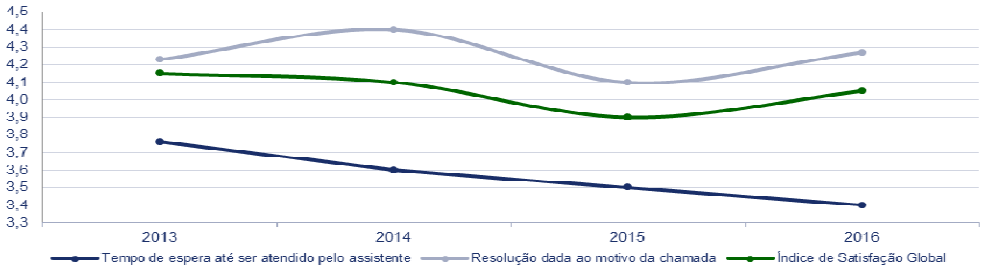
Ano	Satisfação com os principais *Drivers*						Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido pelo assistente	Amabilidade e disponibilidade do assistente	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Conhecimentos demonstrados pelo assistente	Compreensão da questão colocada	Resolução 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
2016	3,4	4,4	4,3	4,3	4,3	4,2	4,1

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, sendo a sua maior fragilidade o tempo de espera até se ser atendido.

Figura 11 - 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). Em 2016 contraria-se a tendência de descida verificada entre 2013 e 2015.

Comparando com os outros canais de atendimento, o atendimento telefónico é o canal que apresenta melhores resultados no inquérito de satisfação dos clientes no ano de 2016.

Dos 16 temas de atendimento disponibilizados pela Linha Segurança Social, verifica-se que são 4 os temas mais procurados - Doença; Prestações Familiares; Pensões, subsídios e complementos; e, Desemprego - representando 57% da procura. Os temas Contribuições, Parentalidade, Rendimento Social de Inserção apresentam também alguma expressão, sendo os restantes assuntos menos significativos no que à procura diz respeito.

Quadro 83 - Temas de atendimento disponibilizados pela Linha Segurança Social

Tema	Procura	
	2015	2016
Doença	16%	17%
Prestações familiares	22%	15%
Pensões, subsídios e complementos	9%	13%
Desemprego	12%	12%
Contribuições	4%	9%
Parentalidade	11%	8%
Rendimento social de inserção	9%	8%
Atendimento por marcação	2%	6%
Gestão de remunerações	4%	4%
Identificação e qualificação - pessoa singular	1%	4%
Segurança social direta	3%	3%
Trabalhadores independentes	3%	1%
Identificação e qualificação - pessoa coletiva	2%	1%
Outros	4%	0%
RPC - regime público de capitalização	0%	0%
Complemento solidário para idosos e pensões sociais	0%	0%

Fonte: DCGC

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 e seja mais divulgado. 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.

Relativamente ao serviço de atendimento feito por correio eletrónico, através da Segurança Social Direta, a avaliação é similar à realizada no ano transato.

Quadro 84 - 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 objetivi-dade 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
2016	2,9	3,3	3,7	3,1	2,9	3,2

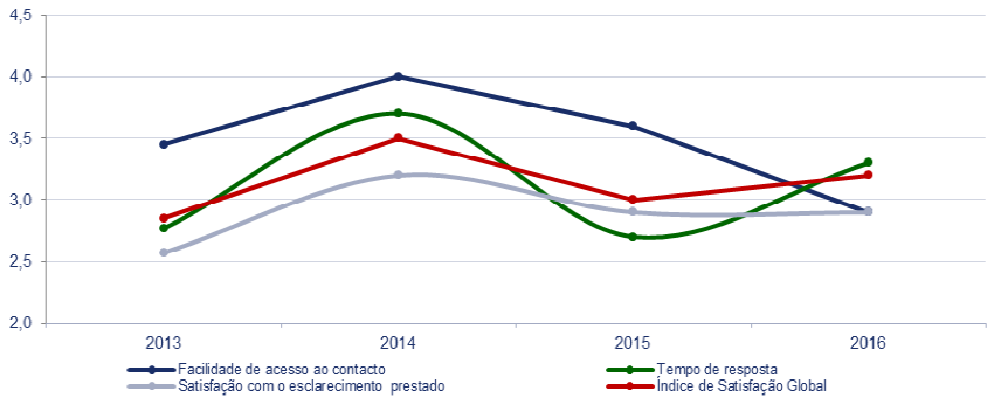
Fonte: DCGC

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 12 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico



Da informação obtida, verifica-se uma ligeira subida no índice de satisfação global, face a 2015, contrariando a evolução de 2014 para 2015, em que se verificou uma descida significativa na satisfação com o serviço prestado.

Os temas mais procurados são Prestações Familiares, Contribuições e Desemprego, representando 41% da procura.

Quadro 85 - Temas de atendimento mais procurados por correio eletrónico

Tema	Procura	
	2015	2016
Prestações Familiares	24%	19%
Contribuições	12%	11%
Desemprego	11%	11%
Pensões, Subsídios e Complementos	9%	9%
Parentalidade	7%	9%
Segurança Social Direta	8%	8%
Doença	5%	7%
Gestão de Remunerações	6%	6%
Trabalhadores Independentes	6%	5%
Outro	5%	5%
Rendimento Social de Inserção	3%	2%
Identificação e Qualificação - Pessoa Singular	2%	2%
Identificação e Qualificação - pessoa coletiva	2%	1%
Complemento Solidário para Idosos e Pensões Sociais	0%	0%
Regime Público de Capitalização	0%	0%
DRI/DRO	1%	-

Fonte: DCGC

Um dos constrangimentos identificados na utilização deste canal é a impossibilidade de anexar documentos através da Segurança Social Direta. Para todos os casos em que não é possível dar resposta ao cliente, porque implica a receção de documentos, uma análise do processo no Centro

Distrital ou uma transacionalidade não realizada pela equipa de tratamento de e-mails da SSD, é enviada uma resposta ao cliente informando que não é possível responder ao seu pedido por este canal.

Assim, para aumentar a utilidade e eficácia do e-mail da SSD, é necessário permitir o envio de anexos através do formulário on-line, analisar a possibilidade do reencaminhamento dos pedidos necessários para o Centro Distrital competente e, ainda, alargar a transacionalidade passível de ser realizada pela equipa de tratamento de e-mails da SSD.

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 86 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Presencial

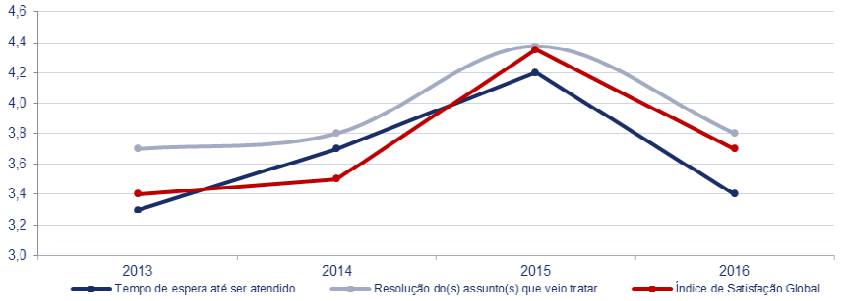
Ano	Satisfação com os principais *Drivers*						Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido	Simpatia e cortesia dos funcionários	Competência/ conhecimentos técnicos dos funcionários	Clareza e rigor na informação prestada	Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido pelo funcionário	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
2016	3,4	3,9	3,9	3,8	4,0	3,8	3,7

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Quanto aos aspetos mais valorizados no que se refere a satisfação com o atendimento registam-se o tempo de atendimento e a simpatia/cortesia dos funcionários. No que se refere à satisfação com a informação, a informação de fácil compreensão é os aspeto mais valorizado, enquanto no que se refere às instalações, o item mais valorizado é arrumação/limpeza.

Figura 13 - Evolução da satisfação com o serviço - Presencial



Da informação obtida, verifica-se uma descida no índice de satisfação global, face a 2015, contrariando a tendência de anos anteriores.

Relativamente ao atendimento presencial, continua a verificar-se o registo, para a maioria dos clientes, de mais do que uma deslocação aos Serviços de Atendimento para a resolução de um mesmo assunto. Se a responsabilidade pode ser imputada aos mesmos pelo facto de muitas vezes não disporem da informação necessária ao processo, também por constrangimentos internos diversos (recursos humanos, aplicações informáticas e alterações legislativas permanentes), muitos dos Serviços de Atendimento não esclarecem/resolvem as situações logo no primeiro contacto.

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, Prestações Familiares, Pensões, Subsídios e Complementos. 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 87 - Temas de atendimento mais procurados no canal presencial

Tema	Procura	
	2015	2016
Desemprego	15%	17%
Prestações Familiares	15%	12%
Pensões, Subsídios e Complementos	10%	11%
Outros	8%	10%
Parentalidade	6%	9%
Contribuições	11%	8%
Trabalhadores Independentes	9%	7%
Doença	6%	5%
RSI	5%	4%
Gestão de Remunerações	5%	3%
Segurança Social Direta	2%	3%
Identificação e Qualificação - Pessoa Singular	3%	2%
Identificação e Qualificação - Pessoa Coletiva]	2%	2%
Complemento Solidário para Idosos e Pensões Sociais	1%	1%
RPC - Regime Público de Capitalização	0%	0%
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 ano de 2016, além do índice de satisfação por canal de atendimento, foi calculado o Índice de satisfação ponderado dos 3 canais de atendimento, tendo em conta os drivers comuns de avaliação

No quadro seguinte, apresentam-se os resultados dos drivers comuns aos 3 canais, devidamente ponderados face ao número de respostas por canal

Quadro 88 - 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
2016	3,4	3,9	3,9	3,7	3,7	3,7

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

O questionário com maior representatividade nas respostas foi o do atendimento presencial, com 6.309 respostas, seguido do correio eletrónico que obteve 1.004 respostas. O questionário ao atendimento do centro de contacto obteve 367 respostas.

6. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP

O Manual de Processo de Autoavaliação do ISS, I.P. foi revisto tendo por base a definição de procedimentos que permitam ao ISS, I.P. desenvolver o exercício de autoavaliação independentemente do referencial (ex; FQM, CAF).

Quanto ao desenvolvimento do exercício de autoavaliação de acordo com referencial CAF2013, o processo e atividades associadas ao cronograma encontram-se suspensas temporariamente uma vez que o ISS, I.P apresentou candidatura ao Aviso n.º 3/SAMA2020/2016, especificamente “Candidatura A - Implementação do CAF (Common Assessment Framework) na AP”.

Da conclusão e resultado da candidatura, será adequado o projeto.

CAPÍTULO 3

Balanço Social

O efetivo total passou de 7.318 colaboradores no final de 2015 para 7.561 no final de 2016, representando um aumento na ordem dos 3,3%. O efetivo do ISS mantém-se maioritariamente composto por mulheres (82%).

A modalidade de horário prevalecente foi a flexível, que se aplicou a 72,8% dos trabalhadores em 2016, contra os 73% registados em 2015.

A maior parte dos trabalhadores do ISS em 2016, 69,73%, auferia uma remuneração mensal bruta até 1.500 €, ao passo que 23,11% dos trabalhadores auferiam entre 1.500 € e 2.500 €. Apenas 7,52% dos trabalhadores do ISS auferiam uma remuneração mensal bruta superior a 2.500 € em 2016.

Os encargos totais com pessoal situaram-se próximo dos 191.950.000 € em 2016, o que representou um aumento de 0,98% face ao ano anterior. No entanto, a despesa média por trabalhador foi reduzida em 2,27% em 2016, por comparação com o ano anterior.

Em 2016 registaram-se 124 acidentes de serviços, uma redução na casa dos 8,8% face aos 136 registados em 2015. A redução no total dos acidentes não foi proporcional à redução do total de dias de baixa. Entre 2015 e 2016 passamos de um total 7.303 dias de baixa para 7.254 dias (-0,67%). Não houve gastos na prevenção de acidentes e doenças profissionais.

Em 2016 deram-se 9.515 participações em ações de formação profissional, uma redução de 17,69% face ao ano anterior, onde aquele total ascendeu às 11.560 participações. O total de horas de formação profissional quedou-se pelas 79.963 em 2016, contra as 99.923 de 2015, significando uma redução de 19,98% neste indicador. No entanto, os encargos totais com a formação profissional passaram de 58.986 € em 2015 para 77.397 € em 2016, significando um aumento de 31,21%.

De 2015 para 2016, o total de processos disciplinares com decisão passou de 62 para 48 (-22,58%). Na distribuição pelo tipo de decisão, registaram-se menos processos a resultar em demissão, despedimento, suspensão ou arquivamento, compensados por um aumento dos processos resultantes em repreensão escrita.

Em 2016, 2.308 trabalhadores do ISS eram sindicalizados, contra os 2.152 do ano 2015, representando um aumento de 7,25%.

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 14 - Evolução da Despesa

A despesa global registou uma tendência crescente entre 2010 e 2013, verificando ligeiros decréscimos nos 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%) Em 2016 a despesa global foi idêntica à de 2015, tendo as rubricas de aquisições registado reduções face ao ano anterior.

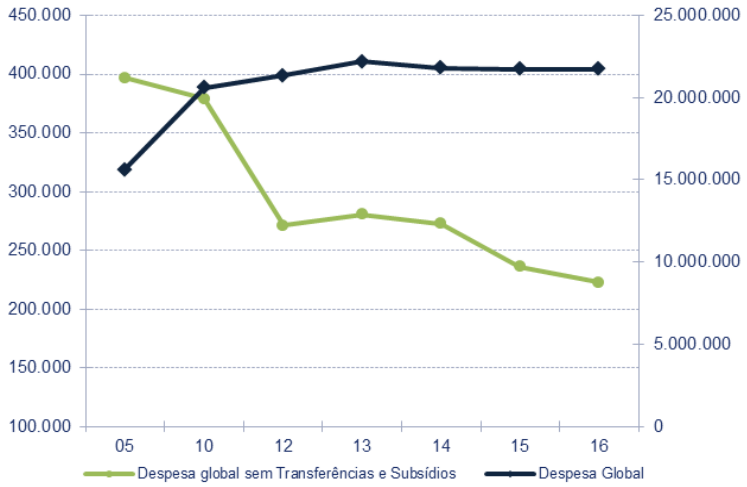


Figura 15 - Evolução do número de beneficiários ativos

O número de beneficiários ativos registou entre 2005 e 2010 um ligeiro aumento médio anual de 0,6%, seguido de um decréscimo 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.

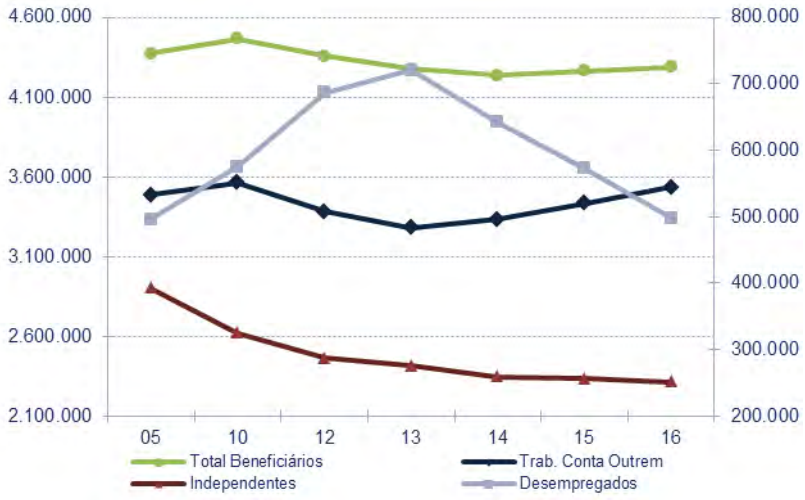
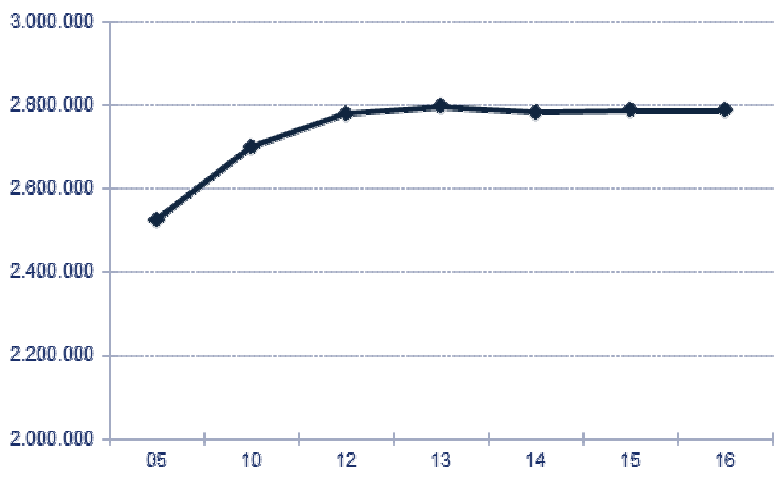


Figura 16 - Evolução do número de pensionistas

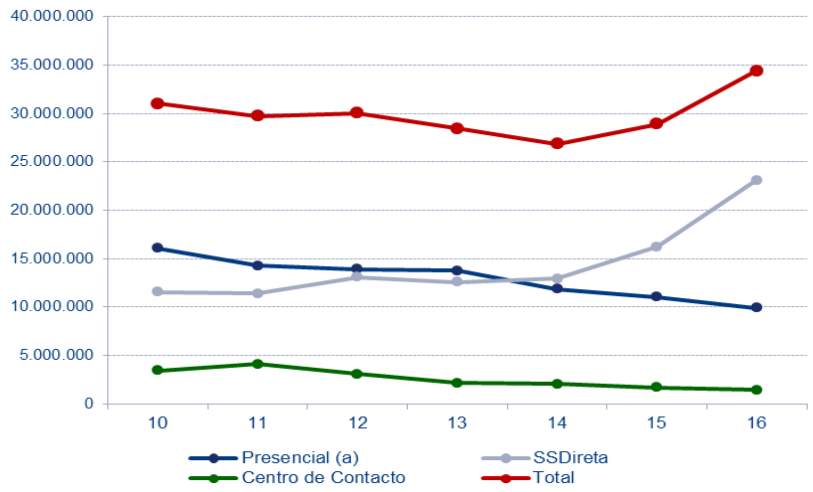


Entre 2005 e 2012 registou-se um crescimento médio anual de 1,3% no número pensionistas, com o crescimento do número de pensionistas por velhice e por sobrevivência, acompanhado de um decréscimo no número de pensionistas por invalidez.

Em 2014, verifica-se a tendência oposta, com uma ligeira diminuição (0,5%) do número de pensionistas face a 2013, resultado da continuidade da suspensão da flexibilização da idade da reforma e do aumento da idade de acesso à pensão de velhice dos 65 para os 66 anos de idade.

Em 2016 verificou- se um ligeiro aumento (0,6%) do número de pensionistas de velhice e um decréscimo de 4,3% nos pensionistas de invalidez e 0,2% nos de sobrevivência.

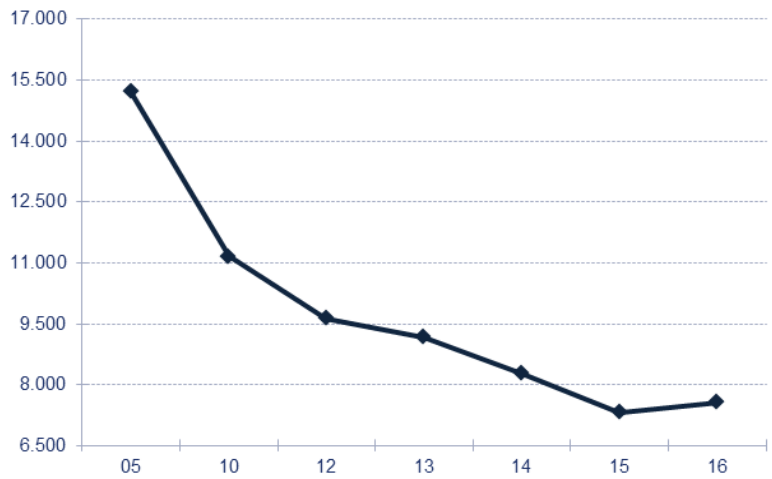
Figura 17 - Evolução do número de atendimentos



O número total de atendimentos em 2016 registou um aumento de 16%, face a 2015, contrariando a tendência decrescente até 2014.

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 exponencial, mais acentuado em 2015 (30%), fruto das novas funcionalidades introduzidas. Finalmente, o atendimento telefónico (centro de contacto) acompanha a tendência decrescente (-18%) registada no atendimento presencial.

Figura 18 - Evolução do número de Recursos Humanos



Desde 2005, que o número de recursos humanos vem verificando uma tendência decrescente, tendo reduzido 54% entre 2005 e 2015.

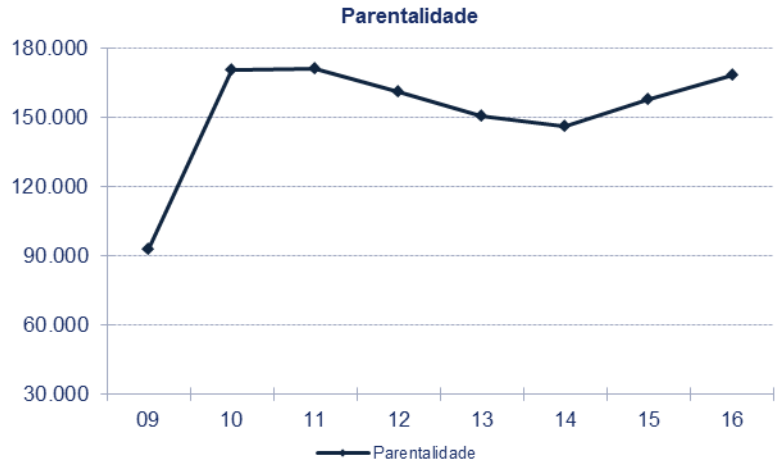
Os anos de decréscimo mais acentuado foram em 2006 (-7%), 2007 (-9%) e 2011 (-11%).

Em 31 de dezembro de 2016, o ISS, IP viu finalmente invertida essa tendência, contando com 7.561 trabalhadores, mais 243 do que em 2015.

Figura 19 - Evolução do número dos beneficiários das prestações

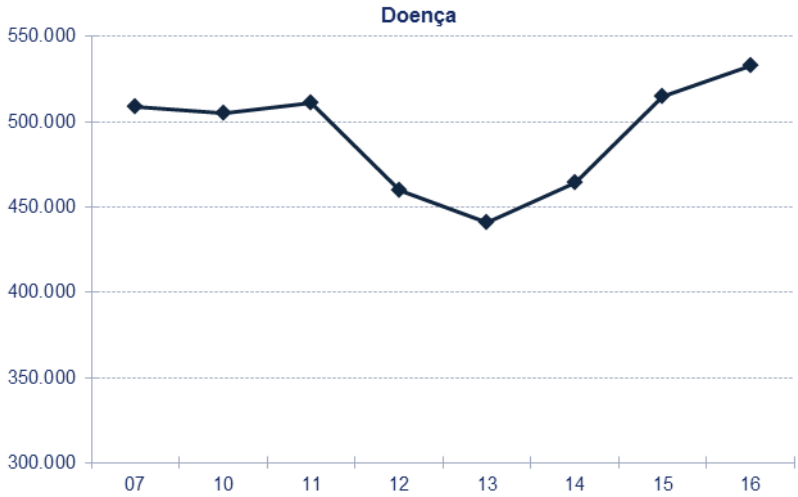
O regime de proteção na maternidade, paternidade e adoção terminou em 2009, com a publicação do Decreto-lei n.º 91/2009, que aprovou o novo regime de proteção na parentalidade. A tendência de crescimento verificada de 2009 para 2010 ficou a dever-se à coexistência dos dois regimes no ano de 2009.

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 2016 mantém-se a tendência de crescimento com mais 10.388 beneficiários do que no ano anterior (+6,6%).



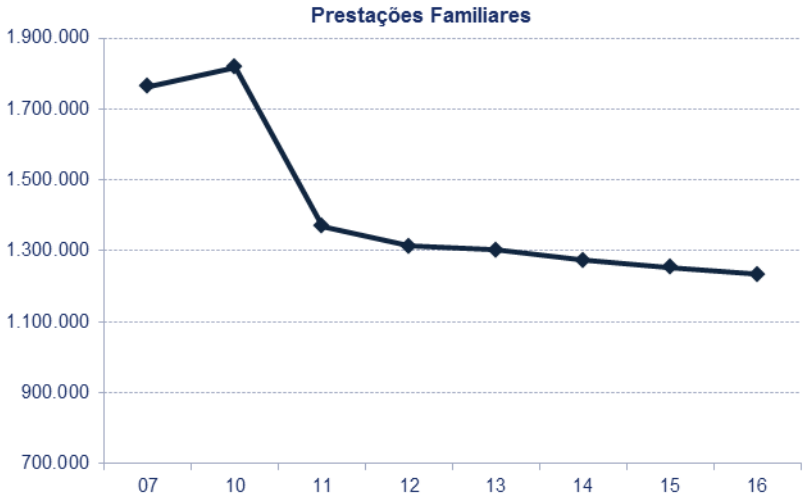
Com diversas oscilações entre 2005 e 2010, o subsídio de doença apresenta uma tendência decrescente entre 2011 e 2013.

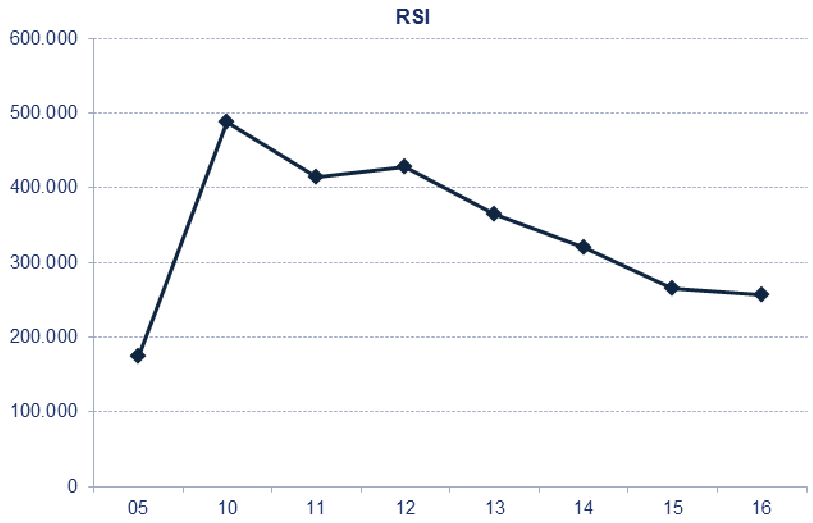
Em 2014 verifica-se nova inversão do ciclo, que se mantém em 2016, mas a um ritmo menor, com um aumento de 3,5% nos beneficiários, face a 2015.



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.

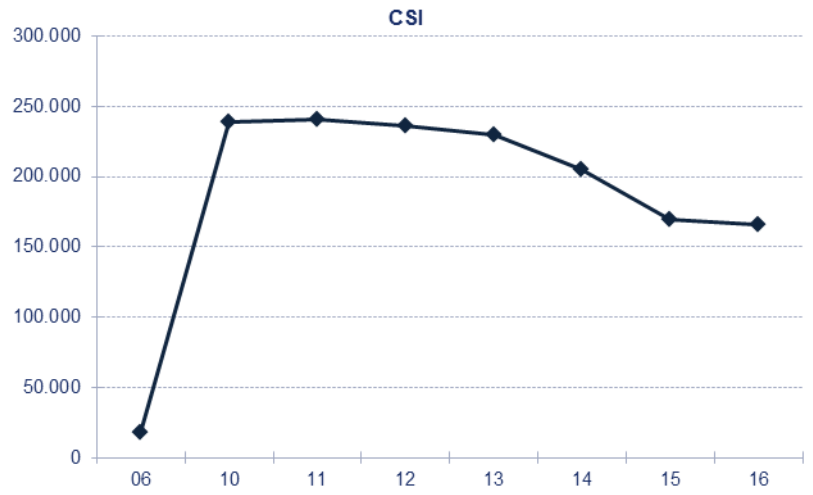
Em 2016, mantém-se a tendência decrescente no número de beneficiários, com uma redução de 1,6% face a 2015.





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 2016, mantém-se a essa tendência decrescente, do número de beneficiários, mas abranda o ritmo, com uma redução de 2,9% face a 2015.

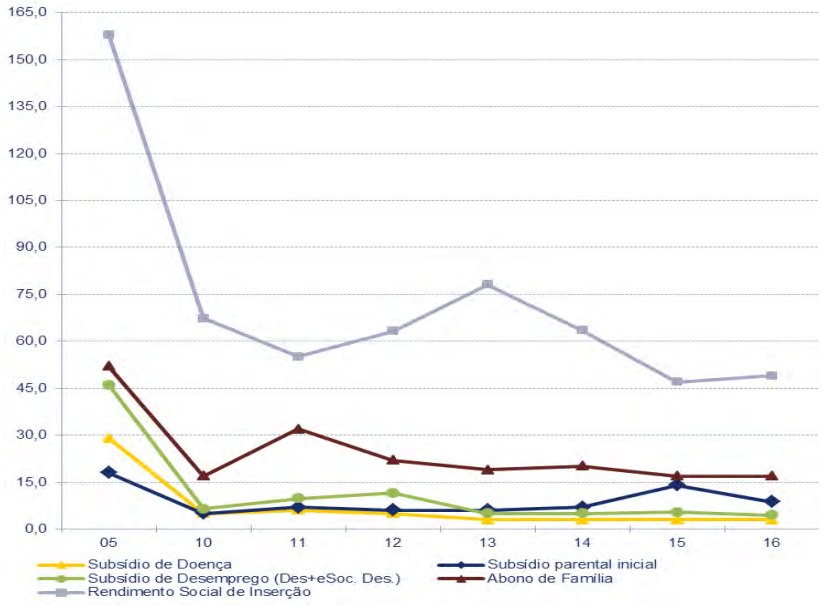


Criado pelo Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro, o Complemento Solidário para Idosos registou até 2009 um crescimento significativo.

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.

Em 2016, o número de beneficiários reduz face a 2015, mas a um ritmo bastante inferior, 2,2%, totalizando os beneficiários 165.987.

Figura 20 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas



Entre 2005 e 2010 verificou-se uma acentuada descida no tempo médio de deferimento das prestações imediatas, fruto de diversas alterações de procedimento e circuitos e melhoria das aplicações informáticas.

A partir daí verifica-se uma tendência de estabilidade, com ligeiras oscilações no período.

Em 2016, face ao ano anterior, verificou-se uma estabilização do tempo médio de deferimento das prestações de Doença (3 dias) e Abono de Família (17 dias). Nas prestações de desemprego e parental inicial, verifica-se uma redução de 1 e 5 dias, para os 4 e 9 dias, respetivamente. O RSI foi a única prestação em sentido inverso, com um acréscimo médio de 2 dias, ficando nos 49.

Figura 21 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias

Entre 2005 e 2008, a variação do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias verificou uma tendência crescente, 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. 2016 mantém essa tendência, com 319.284 exames marcados, mais 19% face a 2015.

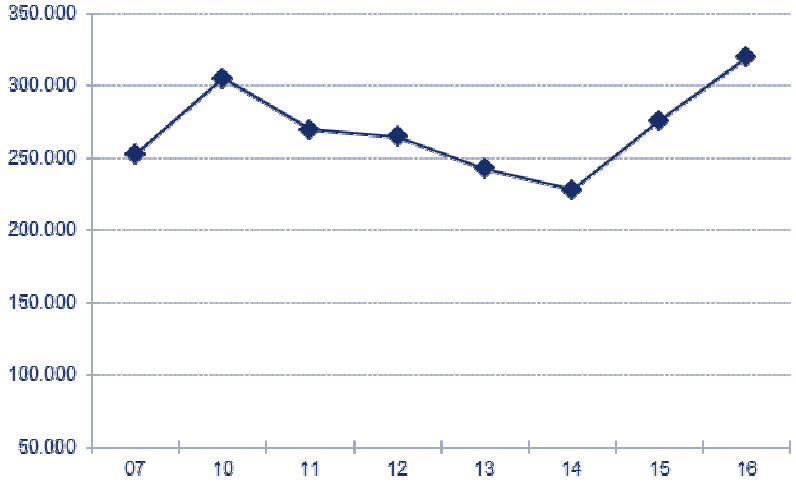


Figura 22 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa

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 2016, verificou-se nova descida no número de processos de Certificação de Doenças Profissionais, registando-se uma descida de 16%, face a 2015, fruto da descida dos casos de DP sem incapacidade e sem DP. Os casos de DP com incapacidade desde 2014 que registam uma tendência crescente, que em 2016 face a 2015 foi de 17%.

Em 2016 a despesa com as doenças profissionais apresenta um ligeiro decréscimo face a 2015: 0,3%.

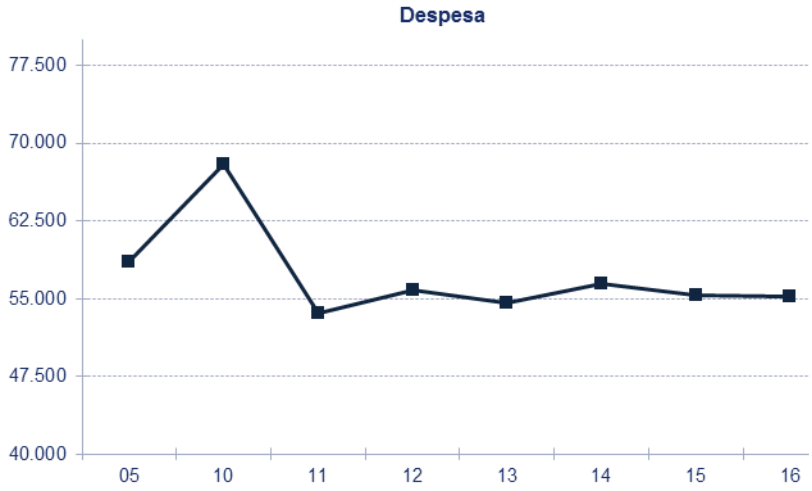


Figura 23 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica

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. Em 2016 volta a verificar-se uma subida de 4,4 % face a 2015.

Quanto aos requerimentos deferidos, têm vindo a acompanhar a linha do número de pedidos entrados, exceto, em 2016 em que a tendência é inversa com menos 4,2% do que em 2015. Em 2015 a taxa de deferimento representou 70%, a mais baixa desde 2008.

Figura 24 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos

Em 2016, número de processos de fiscalização a entidades empregadoras verificou uma descida de 10,7%, face a 2015.

Movimento de igual sentido mas mais acentuado é verificado no volume de contribuições apuradas, que regista um decréscimo face a 2015 de 35%.

Em 2016 foram apuradas contribuições, na sequência de processos de fiscalização a entidades empregadoras, no valor de 27.542 milhares €.

No que respeita às ações de fiscalização a beneficiários, inverte-se a tendência de descida verificada desde 2006.

Em 2016, realizaram-se mais 6.339 ações de fiscalização a beneficiários, comparativamente com o ano anterior. Também o montante das contribuições apuradas apresenta uma linha descendente nos últimos anos invertida ligeiramente em 2016. Neste último ano, na sequência de ações de fiscalização a beneficiários, foram apuradas contribuições no valor de 795 milhares €

2. Breve Análise dos Resultados

Indicadores de Avaliação e Responsabilização

Quadro 89 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Indicadores	2014	2015	2016	Tendência
EFICÁCIA				
% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	61%	54%	52%	↓
% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	61%	47%	57%	↑
N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	5.637	8.612	7.686	↓
Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	44	42	n.a.	×
Nº Processos de fiscalização à prestação RSI	n.a.	n.a.	5.324	●
Nº Processos de fiscalização a outras prestações	n.a.	n.a.	2.623	●
Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	n.a.	n.a.	94%	●
EFICIÊNCIA				
N.º de atendimentos marcados	n.a.	n.a.	316.380	●
% de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	n.a.	71%	79%	↑
QUALIDADE				
% de trabalhadores com formação	40%	65%	63%	↓
Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual	94%	175%	86%	↓
% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	83%	75%	75%	→
Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	36	47	n.a.	×
Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	51	47	60	↓
% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80%	93%	86%	↓
% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	100%	98%	100%	↑
Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	4,1	3,9	3,7	↓

↑ Positiva ↓ Negativa → Estável ● Novo × Anulado

Recursos Financeiros

Figura 25 - Tendência da Despesa 2005 a 2015

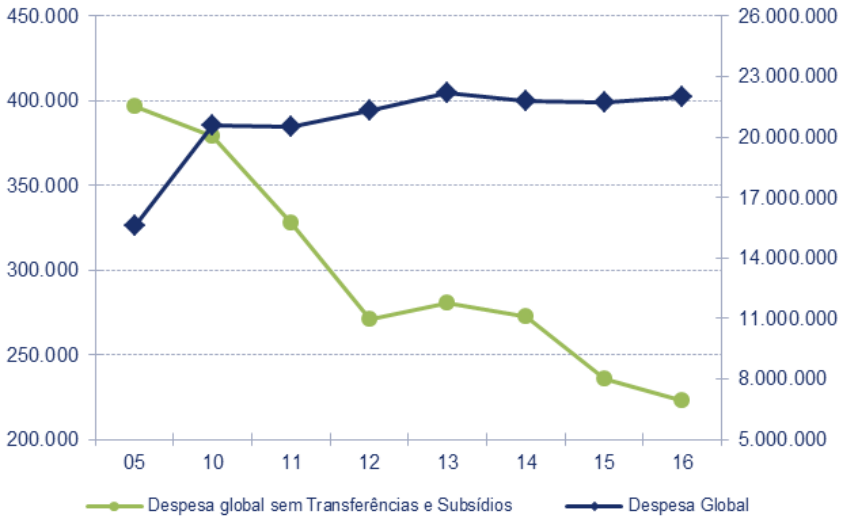


Figura 26 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa

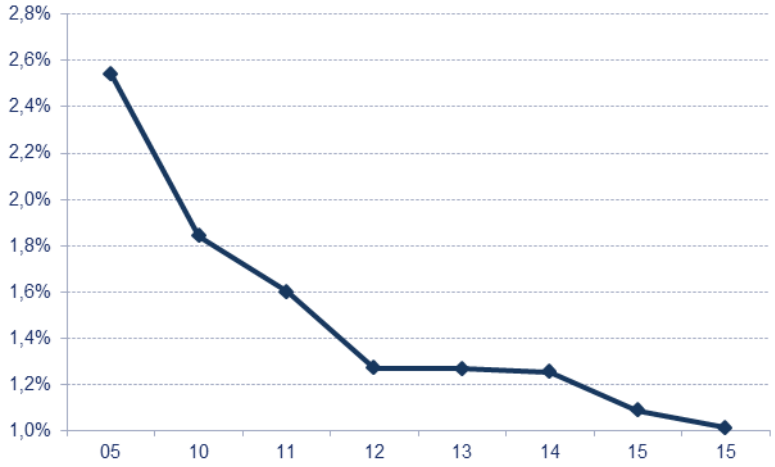


Figura 27 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2016

Recursos Humanos

Figura 28 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2015

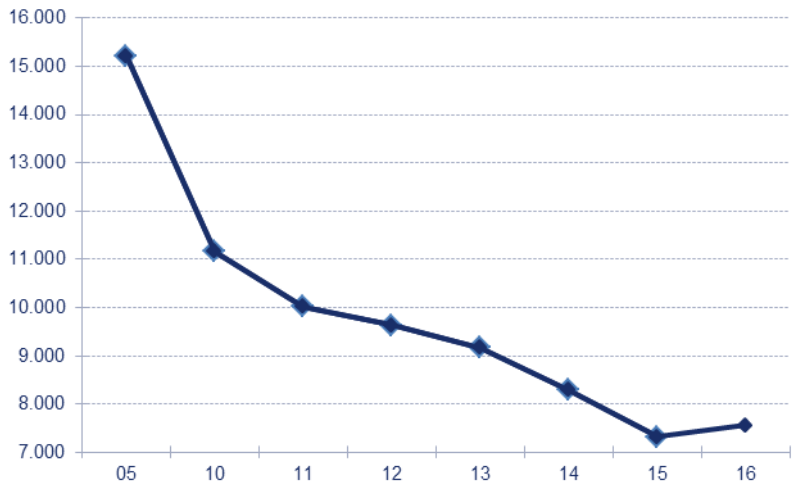
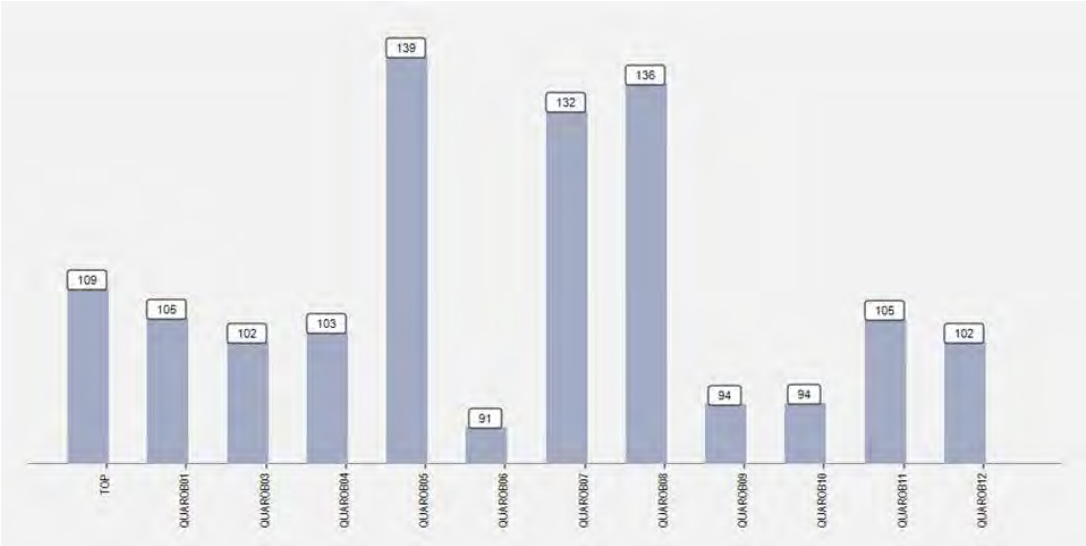


Figura 29 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2016

3. Autoavaliação

O desempenho do ISS, IP foi globalmente dentro do planeado, registando-se um grau de concretização global de 109%, mas abaixo do esperado. As taxas de realização dos parâmetros QUAR oscilaram entre um máximo de 113% e um mínimo de 106%. Ordenando as taxas de realização por ordem decrescente verifica-se que o centro da distribuição corresponde a uma taxa de realização de 103%. Na cauda inferior da distribuição, três objetivos não viram os seus resultados alcançados, embora os desempenhos se situassem perto do cumprimento, a menos de 10 pp: OB 6 (Aumentar o número de atendimentos por marcação); OB9 (Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas) e OB10 (Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos).

Figura 30 - 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 98% dos recursos previstos
- A utilização dos recursos humanos foi acima do planeado, com uma execução de 104% da pontuação planeada.
- Registou-se uma evolução negativa em 64% dos indicadores em comparação com 2015.
- Foi superado o parâmetro da Eficácia 40% = 113 e cumpridos os parâmetros da Eficiência 20% = 112 e da Qualidade 40% = 106.
- 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 e revisto em 2016.
- O ISS,IP dispõe ainda de um Plano Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributivas e Prestacionais.
- O ISS, IP cumpre a sua orientação estratégica e a inovação e aperfeiçoamento contínuo fazem parte da sua cultura e filosofia.

Figura 31 - Página de publicação do PAISS

Instituições > ISS, I.P. > ISS, I.P. > Sistema de Gestão > Planos de Ação e Relatórios de Atividade > Plano de Acão > 2016

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

2016

Plano de Ação 2016

PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP 2016

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 2016 do ISS.

Plano de Ação do ISS 2016

- PAISS 2016

Planos de Atividade por Área Funcional 2016

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	---	---	---

Atualizado em 2016/08/09

Página inicial

4. Menção qualitativa proposta

Face a tudo o exposto, o ISS, IP propõe a menção **"Desempenho Satisfatório"**. No anexo 8, como já referido, apresenta-se a avaliação final do QUAR.

ANEXOS

1. Plano de Ação do ISS, IP 2016
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 2016
9. Avaliação Final do QUAR

Anexo 1
Plano de Ação do ISS, IP 2016

PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP
2016

v1.4

Gabinete de Planeamento e Estratégia
Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Versão	1.4
Data	8 de janeiro de 2017
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 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 19
1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações 22
OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional 31
2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva 32
2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional 36
2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas 39
2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas 41
2.5 Controlar a gestão de contribuições 43
2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação 45
2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do Código Contributivo 47
OE 3 Assegurar a satisfação dos e das clientes 49
3.1 Assegurar a qualidade do atendimento 50
3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente 53
3.3 Aumentar a resolução no primeiro contacto 57
OE 4 Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores 59
4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização 60
4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização 62
4.3 Melhorar as condições de trabalho 64
4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras 66
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços 68
5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços 69
5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras 73
5.3 Controlar a execução do Orçamento 75
5.4 Assegurar os níveis de serviço internos 77
5.5 Otimizar os processos do ISS,IP 82
5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS 87
5.7 Racionalização de recursos 89

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 2016.

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 2016 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

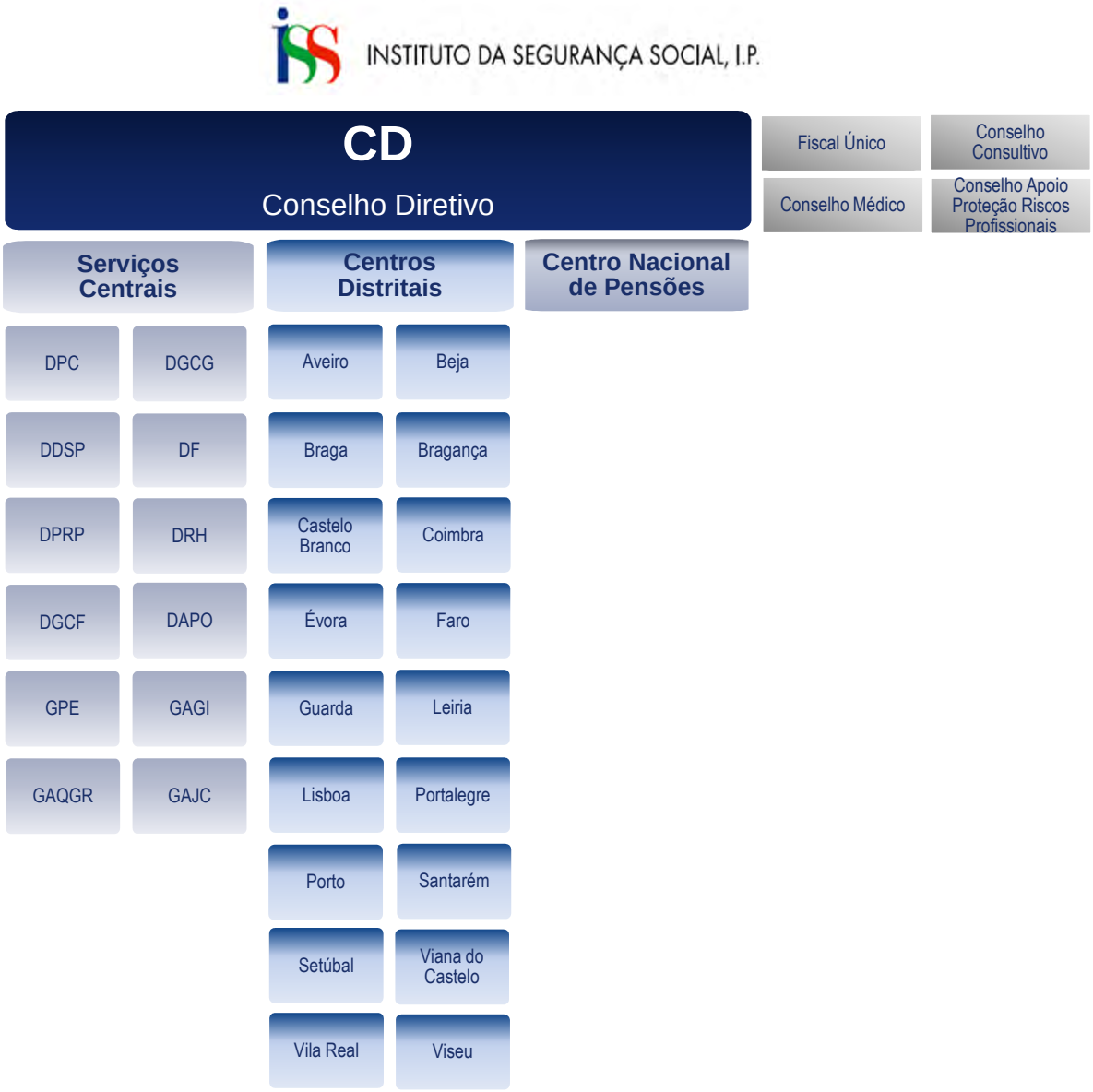
APRESENTAÇÃO

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

Política de Gestão de Risco

Otimizar a capacidade para alcançar os objetivos estratégicos bem como minimizar o impacto potencial dos riscos nos resultados, assegurando uma gestão eficaz e eficiente, através da identificação, análise, avaliação, tratamento e monitorização dos riscos de acordo com as melhores práticas reconhecidas.

- **Cria e protege valor** - Contribui para a realização dos objetivos e para a melhoria do desempenho
- **É parte integrante de todos os processos organizacionais**
- **É parte da tomada de decisões** - Apoia a tomada de decisão e a priorização de ações
- **Aborda explicitamente a incerteza** - Tem em consideração a incerteza, a sua natureza e tratamento
- **É sistemática, estruturada e oportuna** - Contribui para a eficiência e resultados consistentes, comparáveis e confiáveis
- **Baseia-se nas melhores informações disponíveis** - Considera dados históricos, feedback das partes interessadas, observações e previsões
- **É feita sob medida** - Está alinhada com o contexto interno e externo da organização e com o perfil do risco
- **Considera fatores humanos e culturais** - Considera fatores humanos que podem facilitar ou dificultar a realização dos objetivos
- **É transparente e inclusiva** - Envolve as partes interessadas e assegura que permanece pertinente e atualizada
- **É dinâmica, iterativa e capaz de reagir a mudanças** - Percebe e reage às mudanças no contexto interno e externo e do conhecimento organizacional
- **Facilita a melhoria contínua da organização**

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

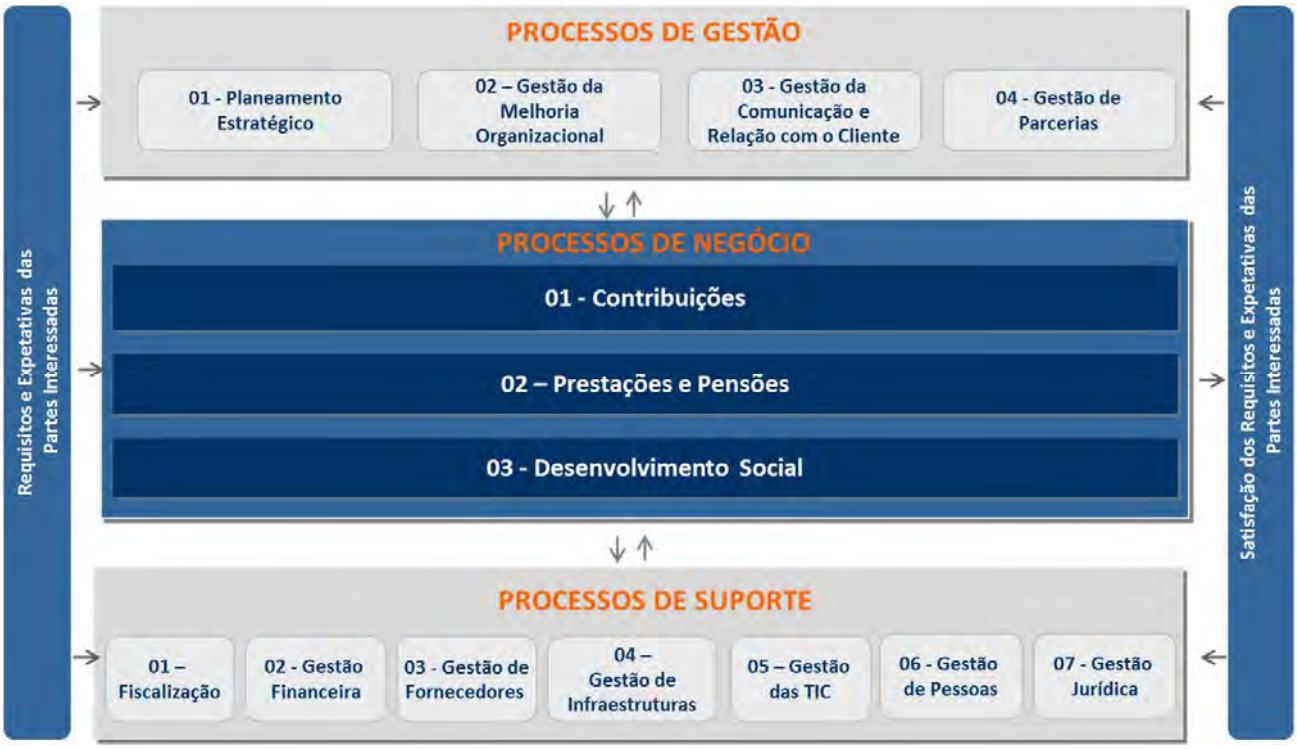
	2016	2015	2010	2005
ISS,IP (Dados a 31.dez do ano anterior)	**7.318**	**8.285**	**11.720**	**15.932**
Masculino	1.322	1.473	2.128	3.301
Feminino	5.996	6.812	9.592	12.631

RECURSOS FINANCEIROS

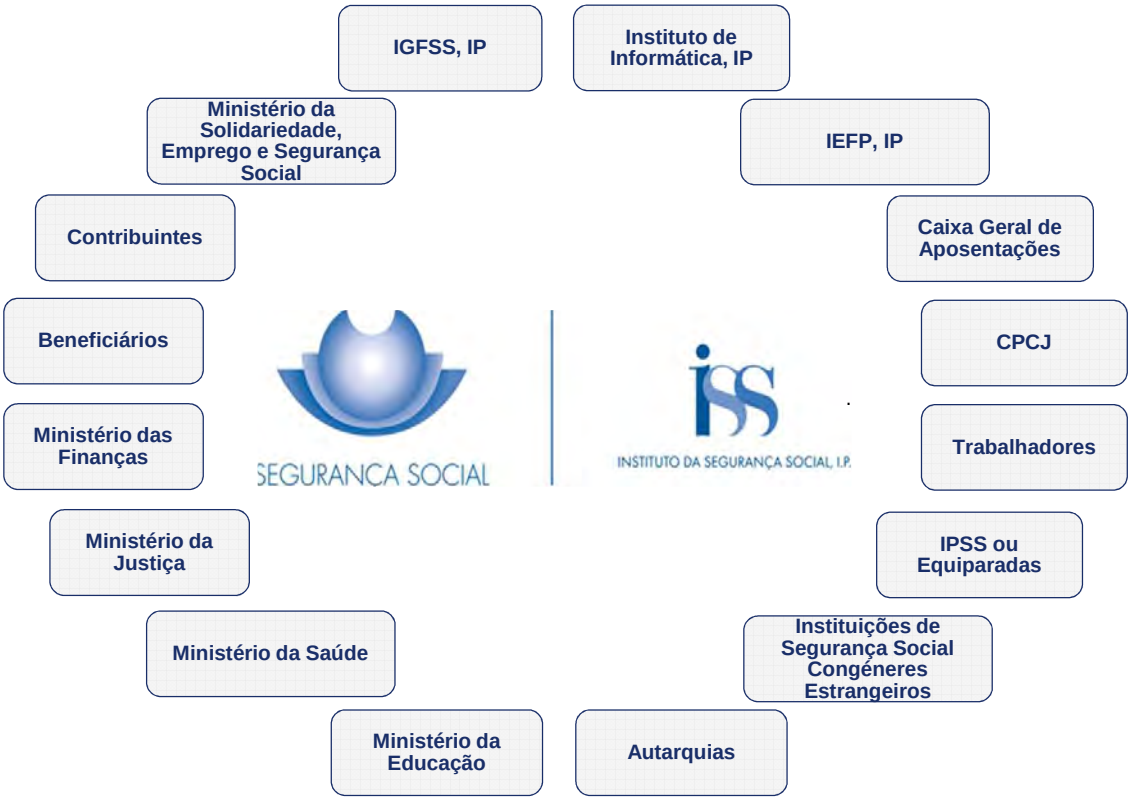
	2016 (orçamento proposto)	2015	2010	2005
ISS, IP	**22.382,8**	**21.841,4**	**21.102,4**	**15.400,0**
Sistema de Proteção Social de Cidadania	7.036,1	6.909,8	7.813,5	5.208,0
Ação Social	1.592,9	1.544,9	1.660,7	1.176,4
Solidariedade	4.322,7	4.278,6	4.573,8	2.657,9
Proteção Familiar	1.120,5	1.086,3	1.579,0	1.373,3
Sistema Previdencial (1)	15.127,5	14.718,0	12.967,7	9.945,8
Administração	219,3	213,7	321,0	282,5

(1) Inclui Regimes Especiais

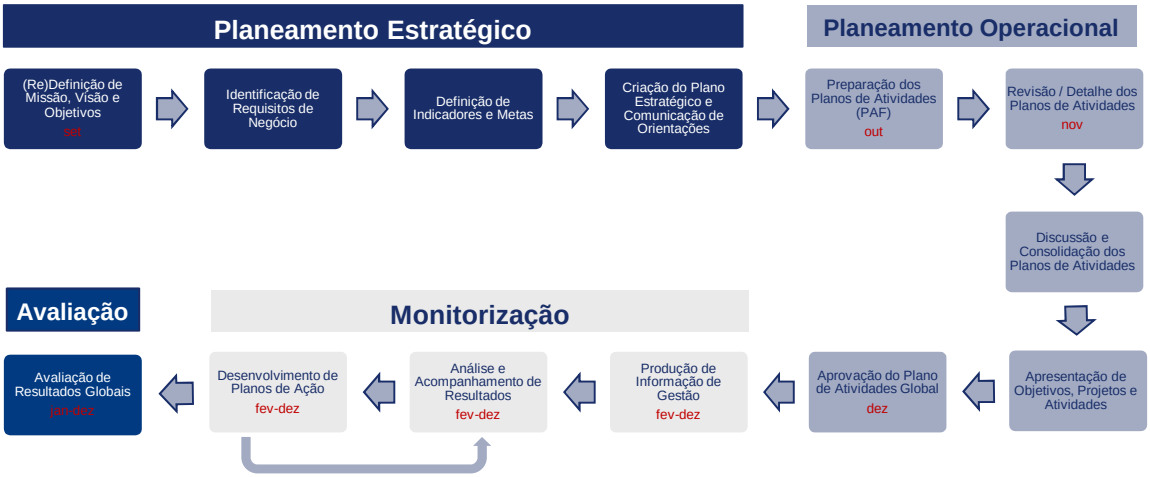
MACRO PROCESSOS

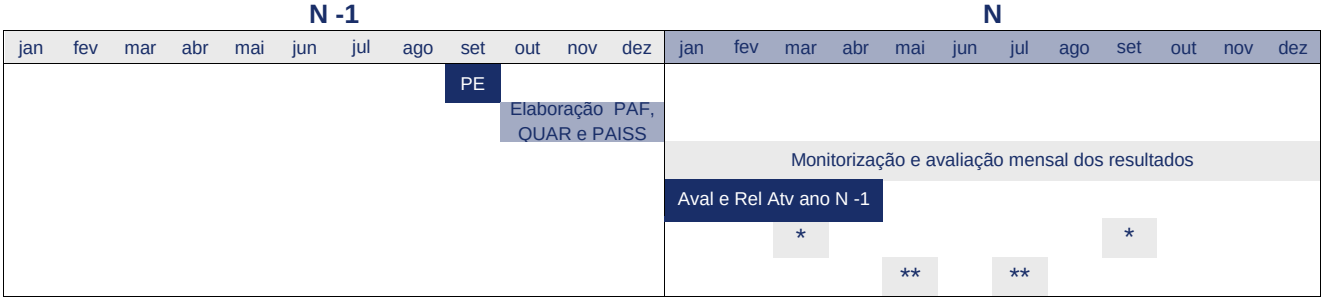


CONTEXTO EXTERNO - STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO





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	RSI	
1	**Assegurar a proteção e inclusão social**		**2**			**12**	**1**			**9**	**7**			**4**	**2**	**37**
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					3	1									4
1.3	Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social					5										5
1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações					2				9	7			4	2	24
2	**Garantir o cumprimento contributivo e prestacional**	**1**					**5**	**2**		**10**	**1**			**1**		**20**
2.1	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva						3			3						7
2.2	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional						2									4
2.3	Reduzir a atribuição de prestações indevidas									2				1		3
2.4	Recuperar as prestações indevidamente pagas							2			1					3
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									1						1
3	**Assegurar a satisfação dos e das clientes**				**11**	**1**				**1**						**13**
3.1	Assegurar a qualidade do atendimento				4											4
3.2	Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente				6	1				1						8
3.3	Aumentar a resolução ao primeiro contacto				1											1
4	**Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores**				**1**								**7**			**8**
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												3			3
5	**Aumentar a eficiência dos serviços**	**10**	**4**	**4**	**5**	**1**		**3**	**6**	**2**		**3**	**1**	**1**		**40**
5.1	Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	2							4	2				1		9
5.2	Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras	3														3
5.3	Controlar a execução do Orçamento		1					1								2
5.4	Assegurar os níveis de serviço internos	2	1			1		1	2			3				10
5.5	Otimizar os processos do ISS,IP		1	4	5			1					1			12
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**	**4**	**17**	**14**	**6**	**5**	**6**	**22**	**8**	**3**	**8**	**6**	**2**	**118**
		AGI	APO	AQGR	CGC	DSP	FISC	GCF	JC	PC	PD	PE	RH	RP	RSI	**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	**0.8**	**A9**	Implementação do plano de transição das Amas enquadradas pelo ISS,I.P. face ao novo enquadramento legal
DSP	**4.1**	**A2.1**	PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais

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	10-A25	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	10-A25	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	0.8	A9	

Designação	Implementação do plano de transição das Amas enquadradas pelo ISS,I.P. face ao novo enquadramento legal
Indicador	N.º de amas enquadradas pelo ISS,I.P. que transitam para o novo regime legal
Fórmula	N.º de amas enquadradas pelo ISS,I.P. que transitam para o novo regime legal

Data Início	abr	Data Fim	ago	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Paulo Santos e Ana Paula Alves		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	139	174	125
Aveiro	-	-	-
Beja	-	-	-
Braga	39	49	126
Bragança	6	8	133
Castelo Branco	3	4	133
Coimbra	9	12	133
Évora	3	4	133
Faro	1	2	200
Guarda	-	-	-
Leiria	-	-	-
Lisboa	13	17	131
Portalegre	4	5	125
Porto	55	69	125
Santarém	-	-	-
Setúbal	-	-	-
Viana do Castelo	5	6	120
Vila Real	-	-	-
Viseu	1	2	200
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	NPDI/Equipa

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	96,3%	97,9%	102
Aveiro	98,7%	100%	101
Beja	85,7%	100%	117
Braga	96,2%	98,1%	102
Bragança	-	-	-
Castelo Branco	-	-	-
Coimbra	96,6%	-	-
Évora	100%	-	-
Faro	-	-	-
Guarda	-	-	-
Leiria	94,9%	97,4%	103
Lisboa	94,4%	-	-
Portalegre	-	-	-
Porto	95,5%	97%	102
Santarém	91,7%	95,8%	104
Setúbal	90,2%	92,7%	103
Viana do Castelo	100%	-	-
Vila Real	-	-	-
Viseu	100%	-	-
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

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
DSP	**0.1**	**A3.5**	Celebração de acordos de cooperação no âmbito da intervenção precoce que foram identificados no levantamento de necessidades realizado no ano anterior
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
FISC	**0.4**	**I1**	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
1.2	DSP	0.1	A3.5	

Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Designação	Celebração de acordos de cooperação no âmbito da intervenção precoce que foram identificados no levantamento de necessidades realizado no ano anterior
Indicador	% de acordos de cooperação de Intervenção Precoce celebrados face ao levantamento de necessidades efetuado no ano anterior
Fórmula	(Nº de acordos de cooperação de Intervenção Precoce celebrados/Nº de total de acordos de cooperação de intervenção precoce a celebrar de acordo com o levantamento de necessidades efetuado no ano anterior)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Ana Paula Alves e Paulo Santos

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	QUAR
1.2	DSP	0.6	A1	1.1

Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

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.	50%	55%	110
Aveiro	55,1%	60,0%	109
Beja	55,1%	60,3%	109
Braga	40,0%	45,1%	113
Bragança	60,1%	65,2%	109
Castelo Branco	60,1%	65,1%	108
Coimbra	55,1%	60,0%	109
Évora	50,0%	55,0%	110
Faro	55,1%	60,0%	109
Guarda	55,1%	60,1%	109
Leiria	55,0%	60,1%	109
Lisboa	40,0%	45,0%	112
Portalegre	59,1%	64,1%	108
Porto	50,0%	55,0%	110
Santarém	55,1%	60,1%	109
Setúbal	40,0%	45,0%	113
Viana do Castelo	50,1%	55,0%	110
Vila Real	50,0%	55,1%	110
Viseu	50,1%	55,1%	110
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
1.2	DSP	0.6	A2	1.2

Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

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%	120
Aveiro	50,9%	60,4%	119
Beja	58,3%	66,7%	114
Braga	46,7%	60,0%	129
Bragança	55,6%	66,7%	120
Castelo Branco	56,7%	66,7%	118
Coimbra	56,1%	65,2%	116
Évora	55,9%	61,0%	109
Faro	56,2%	65,8%	117
Guarda	56,0%	68,0%	121
Leiria	55,6%	60,5%	109
Lisboa	50,0%	60,0%	120
Portalegre	50,0%	64,3%	129
Porto	50,0%	65,1%	130
Santarém	55,7%	60,4%	108
Setúbal	40,1%	50,0%	125
Viana do Castelo	47,8%	65,2%	136
Vila Real	50,0%	60,5%	121
Viseu	56,5%	60,9%	108
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
1.2	**Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais**

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**	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1.757	1.933	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**	**A1.11**	CLDS 3G
DSP	**4.1**	**A1.12**	RLIS
DSP	**4.1**	**A1.13**	Emissão das decisões técnicas, por procedimento concursal
DSP	**4.1**	**A1.14**	Emissão do parecer de análise das contestações
DSP	**4.1**	**A1.15**	Emissão de Decisões técnicas dos Pedidos de Alteração

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
1.3	DSP	4.1	A1.11	

Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

Designação	CLDS 3G
Indicador	Percentagem de participantes nas ações dos CLDS3G
Fórmula	(Nº de Participantes nas acções dos CLDS3G/N.º Participantes aprovados)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	NPDI				
PPRCIC		PPCFECP			

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1%	1,5%	150
Aveiro	1%	1,5%	150
Beja	1%	1,5%	150
Braga	1%	1,5%	150
Bragança	1%	1,5%	150
Castelo Branco	1%	1,5%	150
Coimbra	1%	1,5%	150
Évora	1%	1,5%	150
Faro	-	-	-
Guarda	1%	1,5%	150
Leiria	1%	1,5%	150
Lisboa	1%	1,5%	150
Portalegre	1%	1,5%	150
Porto	1%	1,5%	150
Santarém	1%	1,5%	150
Setúbal	1%	1,5%	150
Viana do Castelo	1%	1,5%	150
Vila Real	1%	1,5%	150
Viseu	1%	1,5%	150
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
1.3	DSP	4.1	A1.12	

Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

Designação	RLIS
Indicador	Percentagem de Planos de Intervenção Concluídos
Fórmula	(Nº de Planos de Intervenção Concluídos / Nº de Planos de Intervenção Previstos)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	NPDI				
PPRCIC		PPCFECP			

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	25%	30%	120
Aveiro	25%	30%	120
Beja	-	-	-
Braga	25%	30%	120
Bragança	25%	30%	120
Castelo Branco	25%	30%	120
Coimbra	25%	30%	120
Évora	25%	30%	120
Faro	-	-	-
Guarda	25%	30%	120
Leiria	25%	30%	120
Lisboa	-	-	-
Portalegre	25%	30%	120
Porto	25%	30%	120
Santarém	25%	30%	120
Setúbal	25%	30%	120
Viana do Castelo	25%	30%	120
Vila Real	25%	30%	120
Viseu	25%	30%	120
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
1.3	DSP	4.1	A1.13	

Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social

Designação	Emissão das decisões técnicas, por procedimento concursal
Indicador	% de Emissão das decisões técnicas no prazo fixado em aviso de abertura
Fórmula	(N.º de decisões técnicas efetuadas no prazo máximo estabelecido/N.º de candidaturas entradas)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	NPDI e CDIST				
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	Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social
1.3	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A1.14	

Designação	Emissão do parecer de análise das contestações
Indicador	% de Emissão de parecer de análise das contestações no prazo fixado (5 dias úteis)
Fórmula	(N.º de Pareceres emitidos de análise das contestações no prazo estabelecido/N.º de contestações entradas)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	NPDI e CDIST

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	Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social
1.3	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	4.1	A1.15	

Designação	Emissão de Decisões técnicas dos Pedidos de Alteração
Indicador	% de Emissão de decisões de pedidos de alteração no prazo fixado (10 dias úteis)
Fórmula	(N.º de Decisões de Alteração efetuadas no prazo máximo estabelecido/N.º de Pedidos de alteração entrados)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	NPDI e CDIST

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 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
RSI	0.1	I1	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
RSI	0.2	I1	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	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
PD	0.2	A1	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez
PD	0.3	A1	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	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	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
1.4	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RSI	0.1	I1	

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para os novos requerimentos de RSI
Indicador	Percentagem de requerimentos deferidos até 60 dias
Fórmula	(N.º de novos requerimentos com deferimento até 60 dias / N.º de novos requerimentos 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	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
DSP	0.3	A4.1	

Designação	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI
Indicador	Percentagem 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	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
1.4	

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	Percentagem 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)*100

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
RSI	0.2	I1	

Designação	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para as renovações de RSI
Indicador	Percentagem 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	Estrela Vitorino

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	55%	60%	109
Aveiro	55%	60%	109
Beja	55%	60%	109
Braga	55%	60%	109
Bragança	55%	60%	109
Castelo Branco	55%	60%	109
Coimbra	55%	60%	109
Évora	55%	60%	109
Faro	55%	60%	109
Guarda	55%	60%	109
Leiria	55%	60%	109
Lisboa	55%	60%	109
Portalegre	55%	60%	109
Porto	55%	60%	109
Santarém	55%	60%	109
Setúbal	55%	60%	109
Viana do Castelo	55%	60%	109
Vila Real	55%	60%	109
Viseu	55%	60%	109
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
1.4	

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	Percentagem 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.	55%	65%	118
Aveiro	55%	65%	118
Beja	55%	65%	118
Braga	55%	65%	118
Bragança	55%	65%	118
Castelo Branco	55%	65%	118
Coimbra	55%	65%	118
Évora	55%	65%	118
Faro	55%	65%	118
Guarda	55%	65%	118
Leiria	55%	65%	118
Lisboa	55%	65%	118
Portalegre	55%	65%	118
Porto	55%	65%	118
Santarém	55%	65%	118
Setúbal	55%	65%	118
Viana do Castelo	55%	65%	118
Vila Real	55%	65%	118
Viseu	55%	65%	118
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	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	Percentagem 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 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) *101

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Estrela Vitorino

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	55%	60%	109
Aveiro	55%	60%	109
Beja	55%	60%	109
Braga	55%	60%	109
Bragança	55%	60%	109
Castelo Branco	55%	60%	109
Coimbra	55%	60%	109
Évora	55%	60%	109
Faro	55%	60%	109
Guarda	55%	60%	109
Leiria	55%	60%	109
Lisboa	55%	60%	109
Portalegre	55%	60%	109
Porto	55%	60%	109
Santarém	55%	60%	109
Setúbal	55%	60%	109
Viana do Castelo	55%	60%	109
Vila Real	55%	60%	109
Viseu	55%	60%	109
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
1.4	PC	0.1	A1	

Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

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	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
1.4	PC	0.3	A2.1	

Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de desemprego
Indicador	Percentagem de 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	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
1.4	PC	0.3	A2.2	

Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento do subsídio social de desemprego
Indicador	Percentagem de 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	Percentagem de processos deferidos até 17 dias
Fórmula	(N.º Processos Deferidos até 17 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%	97%	102
Aveiro	95%	97%	102
Beja	95%	97%	102
Braga	95%	97%	102
Bragança	95%	97%	102
Castelo Branco	95%	97%	102
Coimbra	95%	97%	102
Évora	95%	97%	102
Faro	95%	97%	102
Guarda	95%	97%	102
Leiria	95%	97%	102
Lisboa	95%	97%	102
Portalegre	95%	97%	102
Porto	95%	97%	102
Santarém	95%	97%	102
Setúbal	95%	97%	102
Viana do Castelo	95%	97%	102
Vila Real	95%	97%	102
Viseu	95%	97%	102
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	9.1

Designação	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família
Indicador	Percentagem de 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	Percentagem de 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%	106
Beja	70%	75%	106
Braga	70%	75%	106
Bragança	70%	75%	106
Castelo Branco	70%	75%	106
Coimbra	70%	75%	106
Évora	70%	75%	106
Faro	70%	75%	106
Guarda	70%	75%	106
Leiria	70%	75%	106
Lisboa	70%	75%	106
Portalegre	70%	75%	106
Porto	70%	75%	106
Santarém	70%	75%	106
Setúbal	70%	75%	106
Viana do Castelo	70%	75%	106
Vila Real	70%	75%	106
Viseu	70%	75%	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	A5	

Designação	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de bonificação por deficiência
Indicador	Percentagem 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.	75%	80%	107
Aveiro	75%	80%	107
Beja	75%	80%	107
Braga	75%	80%	107
Bragança	75%	80%	107
Castelo Branco	75%	80%	107
Coimbra	75%	80%	107
Évora	75%	80%	107
Faro	75%	80%	107
Guarda	75%	80%	107
Leiria	75%	80%	107
Lisboa	75%	80%	107
Portalegre	75%	80%	107
Porto	75%	80%	107
Santarém	75%	80%	107
Setúbal	75%	80%	107
Viana do Castelo	75%	80%	107
Vila Real	75%	80%	107
Viseu	75%	80%	107
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	10.1

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.	60	54	110
Aveiro	12	10	117
Beja	17	15	112
Braga	30	27	110
Bragança	10	9	110
Castelo Branco	10	9	110
Coimbra	22	19	114
Évora	15	13	113
Faro	23	20	113
Guarda	15	13	113
Leiria	10	9	110
Lisboa	11	9	118
Portalegre	14	12	114
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	40	36	110
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN 1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.2	A1	

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 * 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	22	19	114
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	80	72	110
Viseu	85	76	111
CNP	43	38	112
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
1.4	PD	0.3	A1	10.2

Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

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 * 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.	55	49	111
Aveiro	20	18	110
Beja	15	13	113
Braga	20	18	110
Bragança	12	10	117
Castelo Branco	10	9	110
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	20	18	110
Santarém	20	18	110
Setúbal	20	18	110
Viana do Castelo	20	18	110
Vila Real	11	9	118
Viseu	16	14	113
CNP	39	35	110
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
1.4	PD	0.4	A1	10.3

Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

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	(Número de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência / Número 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.	85%	94%	111
Aveiro	85%	94%	111
Beja	85%	94%	111
Braga	85%	94%	111
Bragança	85%	94%	111
Castelo Branco	85%	94%	111
Coimbra	85%	94%	111
Évora	85%	94%	111
Faro	85%	94%	111
Guarda	85%	94%	111
Leiria	85%	94%	111
Lisboa	85%	94%	111
Portalegre	85%	94%	111
Porto	85%	94%	111
Santarém	85%	94%	111
Setúbal	85%	94%	111
Viana do Castelo	85%	94%	111
Vila Real	85%	94%	111
Viseu	85%	94%	111
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
1.4	PD	0.5	A1	

Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

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 * 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.	37	33	111
Aveiro	55	49	111
Beja	30	27	110
Braga	18	16	111
Bragança	15	13	113
Castelo Branco	20	18	110
Coimbra	29	26	110
Évora	10	9	110
Faro	33	29	112
Guarda	31	27	113
Leiria	30	27	110
Lisboa	45	40	111
Portalegre	18	16	111
Porto	32	28	113
Santarém	35	31	111
Setúbal	45	40	111
Viana do Castelo	37	33	111
Vila Real	10	9	110
Viseu	12	10	117
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
1.4	

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 * 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	59	53	110
Braga	153	137	110
Bragança	105	94	110
Castelo Branco	29	26	110
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	87	78	110
Viseu	75	67	111
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
1.4	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PD	0.6	A1	

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 (tempo médio deferimento de cada mês * 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	83	74	111
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	80	72	110
Viseu	85	76	111
CNP	20	18	110
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
1.4	

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**	**A15**	Assegurar a realização de processos de fiscalização a contribuintes
FISC	**0.1**	**A16**	Garantir o apuramento de contribuições na sequência dos processos de 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

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
2.1	FISC	0.1	A15	3.1

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

Designação	Assegurar a realização de processos de fiscalização a contribuintes
Indicador	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes
Fórmula	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Zélia Brito
PPRCIC	
PPCFECP	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	7.500	8.250	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	QUAR
2.1	FISC	0.1	A16	3.2

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

Designação	Garantir o apuramento de contribuições na sequência dos processos de 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	Quadrimestral
Responsável	Zélia Brito
PPRCIC	
PPCFECP	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	34	37,4	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
2.1	FISC	0.3	I1	

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

Designação	Garantir a eficácia na prevenção do crime contra a SS
Indicador	Nº de processos de pré-inquérito e de inquérito crime concluídos
Fórmula	Nº de processos de pré-inquérito e de inquérito crime concluídos
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Zélia Brito
PPRCIC	
PPCFECP	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	3.000	3.300	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
2.1	PC	0.4	A5	

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

Designação	Garantir o tratamento dos processos de fiscalização a contribuintes comunicados a Gestão de Remunerações
Indicador	Percentagem de processos tratados até ao prazo máximo definido (30 dias)
Fórmula	(N.º processos tratados no prazo / n.º processos tratados) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Margarida Simões Correia				
PPRCIC		PPCFECP	X		

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	105
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	Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
2.1	PC	0.5	A2	7.1

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

Designação	Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
Indicador	Percentagem de contribuintes em carteira acompanhados pelo Gestor do Contribuinte no trimestre
Fórmula	(N.º de contribuintes acompanhados no trimestre / 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.	60%	65%	108
Aveiro	60%	65%	108
Beja	60%	65%	108
Braga	60%	65%	108
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	60%	65%	108
Portalegre	60%	65%	108
Porto	60%	65%	108
Santarém	60%	65%	108
Setúbal	60%	65%	108
Viana do Castelo	60%	65%	108
Vila Real	60%	65%	108
Viseu	60%	65%	108
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
2.1	PC	0.5	A5	

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

Designação	Garantir a remessa de participações-crime nas quantidades definidas
Indicador	N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização
Fórmula	N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Teresa Agostinho				
PPRCIC		PPCFECP	X		

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	2.200	2.290	104
Aveiro	110	115	105
Beja	110	115	105
Braga	120	125	104
Bragança	110	115	105
Castelo Branco	110	115	105
Coimbra	110	115	105
Évora	110	115	105
Faro	180	185	103
Guarda	110	115	105
Leiria	110	115	105
Lisboa	180	185	103
Portalegre	110	115	105
Porto	180	185	103
Santarém	110	115	105
Setúbal	110	115	105
Viana do Castelo	110	115	105
Vila Real	110	115	105
Viseu	110	115	105
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**	**A11**	Assegurar a realização de processos de fiscalização à prestação RSI
FISC	**0.2**	**A12**	Assegurar a realização de processos de fiscalização a outras prestações

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
2.2	FISC	0.2	A11	4.1

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional

Designação	Assegurar a realização de processos de fiscalização à prestação RSI
Indicador	N.º Total processos de fiscalização à prestação de RSI
Fórmula	N.º Total processos de fiscalização à prestação de RSI
Data Início	abr
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	DF
PPRCIC	
PPCFECP	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	5.000	5.500	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	QUAR
2.2	FISC	0.2	A12	4.2

Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional

Designação	Assegurar a realização de processos de fiscalização a outras prestações
Indicador	N.º Total processos de fiscalização a outras prestações
Fórmula	N.º Total processos de fiscalização a outras prestações
Data Início	abr
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	DF
PPRCIC	
PPCFECP	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	2.400	2.640	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 2.3

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
PC	0.2	A2	Assegurar as convocatórias de beneficiários que integram o 5º nível da bolsa de convocáveis
RP	0.5	A5	Implementar a verificação de incapacidades temporárias de doenças profissionais através da Bolsa de Convocáveis disponível

RN	Reduzir a atribuição de prestações indevidas
2.3	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
PC	0.2	A1	4.3

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 primeira 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	X		

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	99,0%	100,0%	101
Aveiro	99,0%	100,0%	101
Beja	99,0%	100,0%	101
Braga	99,0%	100,0%	101
Bragança	99,0%	100,0%	101
Castelo Branco	99,0%	100,0%	101
Coimbra	99,0%	100,0%	101
Évora	99,0%	100,0%	101
Faro	99,0%	100,0%	101
Guarda	99,0%	100,0%	101
Leiria	99,0%	100,0%	101
Lisboa	99,0%	100,0%	101
Portalegre	99,0%	100,0%	101
Porto	99,0%	100,0%	101
Santarém	99,0%	100,0%	101
Setúbal	99,0%	100,0%	101
Viana do Castelo	99,0%	100,0%	101
Vila Real	99,0%	100,0%	101
Viseu	99,0%	100,0%	101
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Reduzir a atribuição de prestações indevidas
2.3	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.2	A2	

Designação	Assegurar as convocatórias de beneficiários que integram o 5º nível da bolsa de convocáveis
Indicador	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram o 5 º nível da bolsa de convocáveis
Fórmula	[Nº de convocatórias para SVIT de beneficiários que integram o 5º nível da bolsa de convocáveis / Nº de beneficiários que integram 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	X		

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	99,0%	100,0%	101
Aveiro	99,0%	100,0%	101
Beja	99,0%	100,0%	101
Braga	99,0%	100,0%	101
Bragança	99,0%	100,0%	101
Castelo Branco	99,0%	100,0%	101
Coimbra	99,0%	100,0%	101
Évora	99,0%	100,0%	101
Faro	99,0%	100,0%	101
Guarda	99,0%	100,0%	101
Leiria	99,0%	100,0%	101
Lisboa	99,0%	100,0%	101
Portalegre	99,0%	100,0%	101
Porto	99,0%	100,0%	101
Santarém	99,0%	100,0%	101
Setúbal	99,0%	100,0%	101
Viana do Castelo	99,0%	100,0%	101
Vila Real	99,0%	100,0%	101
Viseu	99,0%	100,0%	101
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Reduzir a atribuição de prestações indevidas
2.3	

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RP	0.5	A5	

Designação	Implementar a verificação de incapacidades temporárias de doenças profissionais através da Bolsa de Convocáveis disponível
Indicador	Nº de convocatórias emitidas para verificação
Fórmula	Nº de convocatórias emitidas para verificação

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Francisco Marques				
PPRCIC		PPCFECP	X		

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	2.000	2.200	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 2.4

Recuperar as prestações indevidamente pagas

AF	Ref. Obj.	Ref. Atv.	Objetivos/ Atividades e Projetos
GCF	**0.6**	**I1**	Garantir a recuperação de valores indevidos
GCF	**0.6**	**A10**	Assegurar os níveis de participação de dívida de Prestações Sociais
PD	**0.9**	**A1**	Manter os níveis de cobrança de dívida de Prestações Diferidas

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
2.4	GCF	0.6	A10	5.2

Recuperar as prestações indevidamente pagas

Designação	Assegurar os níveis de participação de dívida de Prestações Sociais
Indicador	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (unidade: milhões de euros, M€)
Fórmula	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (milhões de euros)
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	
PPRCIC	
PPCFECP	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	15	17	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	QUAR
2.4	GCF	0.6	I1	5.1

Recuperar as prestações indevidamente pagas

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	Área Funcional	Objetivo	Indicador	QUAR
2.4	PD	0.9	A1	5.3

Recuperar as prestações indevidamente pagas

Designação	Manter os níveis de cobrança de dívida de Prestações Diferidas
Indicador	Montante cobrado (milhões de euros)
Fórmula	Montante cobrado (milhões de 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.	1	1,1	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	11.1

Designação	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo
Indicador	% de DSC emitidas no prazo máximo estabelecido (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	Percentagem de reclamações concluídas
Fórmula	(N.º acumulado de reclamações concluidas /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.	4%	4,5%	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
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 31dez - Nº de erros das remunerações referentes ao stock no mês) / Nº de erros das remunerações stock a 31dez)*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.	47%	52%	111
Aveiro	47%	52%	111
Beja	47%	52%	111
Braga	47%	52%	111
Bragança	47%	52%	111
Castelo Branco	47%	52%	111
Coimbra	47%	52%	111
Évora	47%	52%	111
Faro	47%	52%	111
Guarda	47%	52%	111
Leiria	47%	52%	111
Lisboa	47%	52%	111
Portalegre	47%	52%	111
Porto	47%	52%	111
Santarém	47%	52%	111
Setúbal	47%	52%	111
Viana do Castelo	47%	52%	111
Vila Real	47%	52%	111
Viseu	47%	52%	111
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 no mês / N.º de erros das remunerações entrados no mês) *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.	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 2.8

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

RN	
2.8	**Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.9	I1	

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			

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 o número de atendimentos por marcação.
CGC	0.4	A3	Abertura de novos balcões de serviços partilhados de atendimento
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	12.1

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 (mín) a 5 (máx).

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	ual (na data de execu
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	6.1

Assegurar a qualidade do atendimento

Designação	Aumentar o número de atendimentos por marcação.
Indicador	Número de atendimentos por marcação (exclui os cancelados pelo ISS).
Fórmula	Número de atendimentos por marcação (exclui os cancelados pelo ISS).

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	Maria José Freire				
PPRCIC		PPCFECP			

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	347.273	416.728	120
Aveiro	7.810	9.372	120
Beja	200	240	120
Braga	27.535	33.042	120
Bragança	600	720	120
Castelo Branco	209	251	120
Coimbra	9.600	11.520	120
Évora	-	-	-
Faro	6.774	8.129	120
Guarda	-	-	-
Leiria	3.840	4.608	120
Lisboa	163.804	196.565	120
Portalegre	-	-	-
Porto	50.700	60.840	120
Santarém	592	710	120
Setúbal	58.388	70.066	120
Viana do Castelo	110	132	120
Vila Real	2.863	3.436	120
Viseu	1.080	1.296	120
CNP	13.168	15.802	120
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
3.1	CGC	0.4	A3	

Assegurar a qualidade do atendimento

Designação	Abertura de novos balcões de serviços partilhados de atendimento
Indicador	Número de serviços integrados em balcões partilhados.
Fórmula	Número de serviços integrados em balcões partilhados.

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Semestral
Responsável	DCGC				
PPRCIC		PPCFECP			

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	17	20	118
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	
3.1	**Assegurar a qualidade do atendimento**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	2.6	I1	

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
CGC	0.1	I1	Garantir a gestão do Portal da Segurança Social
CGC	0.3	A2	Minimizar a percentagem de clientes com tempo de espera igual ou superior a 30 minutos
CGC	0.5	A1.1	Uniformizar e simplificar os suportes de informação utilizados e elaborados pelos Cdist
CGC	0.5	A1.2	Implementar em SISS/SSD as alterações aos suportes de informação decorrentes do projeto REVER.
CGC	2.1	A5	Realizar 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
DSP	2.1	A19	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações no âmbito das competências da área funcional
PC	0.5	A6	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações no âmbito das competências da área funcional

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	UC
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 percentagem 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.	30%	25%	117
Aveiro	30%	27%	110
Beja	10%	-	-
Braga	35%	30%	114
Bragança	6%	-	-
Castelo Branco	9%	-	-
Coimbra	19%	17%	111
Évora	6%	-	-
Faro	25%	20%	120
Guarda	4%	-	-
Leiria	30%	26%	113
Lisboa	50%	45%	110
Portalegre	12%	-	-
Porto	40%	36%	110
Santarém	18%	14%	122
Setúbal	32%	28%	113
Viana do Castelo	27%	24%	111
Vila Real	16%	12%	125
Viseu	18%	15%	117
CNP	65%	58%	111
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
3.2	CGC	0.5	A1.1	

Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Uniformizar e simplificar os suportes de informação utilizados e elaborados pelos Cdist
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto
Fórmula	(N.º de atividades com execução dentro do prazo/ n.º total de atividades) * 100
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal após início da execução do projeto
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	0.5	A1.2	

Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente

Designação	Implementar em SISS/SSD as alterações aos suportes de informação decorrentes do projeto REVER.
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	Realizar o registo de endereços de e-mail em IDQ, garantindo a atualização dos dados pessoais
Indicador	Número de emails de PS atualizados no IDQ pelos colaboradores dos NGC
Fórmula	Número de emails de PS atualizados no IDQ pelos colaboradores dos NGC

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Maria José Freire

PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	40.830	49.823	122
Aveiro	2.199	2.299	105
Beja	413	486	118
Braga	3.507	3.715	106
Bragança	400	450	113
Castelo Branco	480	500	104
Coimbra	3.000	3.500	117
Évora	426	447	105
Faro	8.000	10.000	125
Guarda	1.600	1.850	116
Leiria	2.000	2.445	122
Lisboa	6.000	7.000	117
Portalegre	110	115	105
Porto	3.500	4.000	114
Santarém	6.000	9.600	160
Setúbal	1.761	1.810	103
Viana do Castelo	484	506	105
Vila Real	450	500	111
Viseu	500	600	120
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 (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	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	
3.2	**Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
DSP	2.1	A19	

Designação	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações no âmbito das competências da área funcional
Indicador	Percentagem de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido (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	Patrícia Serra+Ana Paula Alves+Paulo N

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	98%	106
Aveiro	80%	98%	106
Beja	80%	98%	106
Braga	80%	98%	106
Bragança	80%	98%	106
Castelo Branco	80%	98%	106
Coimbra	80%	98%	106
Évora	80%	98%	106
Faro	80%	98%	106
Guarda	80%	98%	106
Leiria	80%	98%	106
Lisboa	80%	98%	106
Portalegre	80%	98%	106
Porto	80%	98%	106
Santarém	80%	98%	106
Setúbal	80%	98%	106
Viana do Castelo	80%	98%	106
Vila Real	80%	98%	106
Viseu	80%	98%	106
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	
3.2	**Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PC	0.5	A6	

Designação	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações no âmbito das competências da área funcional
Indicador	Percentagem de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido (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%	106
Aveiro	80%	98%	106
Beja	80%	98%	106
Braga	80%	98%	106
Bragança	80%	98%	106
Castelo Branco	80%	98%	106
Coimbra	80%	98%	106
Évora	80%	98%	106
Faro	80%	98%	106
Guarda	80%	98%	106
Leiria	80%	98%	106
Lisboa	80%	98%	106
Portalegre	80%	98%	106
Porto	80%	98%	106
Santarém	80%	98%	106
Setúbal	80%	98%	106
Viana do Castelo	80%	98%	106
Vila Real	80%	98%	106
Viseu	80%	98%	106
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	**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	Semestral

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	8.1

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	Marcelo Castro

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	8.2

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	Marcelo Castro

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	80%	100%	125
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
CGC	**1.4**	**I1**	Garantir a edição dos suportes digitais periódicos para partilha de informação por todos os colaboradores
RH	**0.3**	**A1**	Participação do ISS em ações coletivas de voluntariado

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	UC

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	Marcelo Castro

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	50	70	140
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**	**A7**	Atualização da avaliação de riscos para revisão das medidas de melhoria das condições de trabalho nos edifícios selecionados

RN	
4.3	**Melhorar as condições de trabalho**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
RH	0.2	A7	

Designação	Atualização da avaliação de riscos para revisão das medidas de melhoria das condições de trabalho nos edifícios selecionados
Indicador	N.º de edifícios com reavaliação realizada
Fórmula	N.º total de edifícios com reavaliação dos riscos realizada

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	Marcelo Castro

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	15	19	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			

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**	**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) Se a resposta for dado no próprio dia (até às 23h59m) deverá considerar zero no somatório de tempos de resposta a pedidos.
Fórmula	Somatório dos tempos de resposta a pedidos / Nº total de pedidos

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Marcelo Castro

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	-	-	-
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	A3	

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	Marcelo Castro

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	85%	90%	106
Serviço Central /Serviços Comuns	85%	90%	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) Se a resposta for dado no próprio dia (até às 23h59m) deverá considerar zero no somatório de tempos de resposta a pedidos.
Fórmula	Somatório dos tempos de resposta a pedidos / Nº total de pedidos

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Marcelo Castro

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	-	-	-
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	A8	Assegurar o tempo máximo definido para o registo de audiências prévias nos processos de proteção jurídica
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
JC	0.2	A29	Assegurar o tempo máximo definido para a decisão dos processos de 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 em 2016
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, após aprovação do Plano de Projeto
Responsável	Ana Isabel Carvalho
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	AGI	0.3	A2	

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Implementar SI conforme Lista de Projetos identificados em 2016
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	A8	

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Assegurar o tempo máximo definido para o registo de audiências prévias nos processos de proteção jurídica
Indicador	% de audiências prévias registadas até 20 dias consecutivos
Fórmula	N.º de audiências prévias registadas no prazo máximo definido/Nº total de audiências prévias*100
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Trimestral
Responsável	GAJC
PPRCIC	
PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	65%	70%	108
Aveiro	65%	70%	107
Beja	65%	70%	107
Braga	65%	70%	107
Bragança	65%	70%	107
Castelo Branco	65%	70%	107
Coimbra	65%	70%	107
Évora	65%	70%	107
Faro	65%	70%	107
Guarda	65%	70%	107
Leiria	65%	70%	107
Lisboa	65%	70%	107
Portalegre	65%	70%	107
Porto	65%	70%	107
Santarém	65%	70%	107
Setúbal	65%	70%	107
Viana do Castelo	65%	70%	107
Vila Real	65%	70%	107
Viseu	65%	70%	107
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	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.1	JC	0.2	A28, I2	

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. 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	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.1	JC	0.2	A29	

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Assegurar o tempo máximo definido para a decisão dos processos de proteção jurídica
Indicador	% de processos decididos no prazo de 30 dias consecutivos quando não existe audiência prévia
Fórmula	N.º de processos decididos no prazo máximo definido/Nº total de processos decididos*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Trimestral

Responsável	GAJC		
PPRCIC		PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	65%	70%	108
Aveiro	65%	70%	108
Beja	65%	70%	108
Braga	65%	70%	108
Bragança	65%	70%	108
Castelo Branco	65%	70%	108
Coimbra	65%	70%	108
Évora	65%	70%	108
Faro	65%	70%	108
Guarda	65%	70%	108
Leiria	65%	70%	108
Lisboa	65%	70%	108
Portalegre	65%	70%	108
Porto	65%	70%	108
Santarém	65%	70%	108
Setúbal	65%	70%	108
Viana do Castelo	65%	70%	108
Vila Real	65%	70%	108
Viseu	65%	70%	108
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	-	-	-

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.1	PC	0.4	A1	

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Melhorar o tempo de resposta no registo das qualificações de TCO
Indicador	Percentagem de qualificações de TCO registadas até 25 dias de calendário
Fórmula	(n.º de qualificações de TCO registadas no prazo definido / 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%	105
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	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.1	PC	0.4	A2	

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Designação	Garantir a primeira decisão dos processos de incentivos ao emprego no prazo estabelecido
Indicador	Percentagem de processos de incentivo ao emprego tratados no prazo de referência (25 dias uteis)
Fórmula	(Nº de processos de incentivos ao emprego com 1.ª decisão no prazo definido / 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%	105
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	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.1	RP	0.2	A1	

Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

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	% 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 conforme lista de serviços em anexo.
AGI	**0.4**	**A4**	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no âmbito da implementação de alterações aplicacionais conforme lista de serviços em anexo.
AGI	**0.4**	**A5**	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no âmbito da Segurança e Análise de Dados conforme lista de serviços em anexo.

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
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%	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
5.2	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
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%	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
5.2	AGI	0.4	A5	

Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras

Designação	Contratualização de níveis de serviço com entidades Parceiras no âmbito da Segurança e Análise de Dados
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%	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 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
APO	**4.4**	**A5**	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da administração e património de 25 dias
GCF	**0.1**	**A9**	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas de 25 dias

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	10-A27	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	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			

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
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	A8	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos
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
PE	0.4	A10	Taxa de conclusão dos pedidos de financiamento extraordinário

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 excluido os tempos do II,IP* Nº pedidos entrados de IQC)+(tempo médio de resposta a pedidos entrados de PA no ano em curso excluido 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.	8	5	138
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.	85%	90%	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			

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 recursso 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.	70%	75%	107
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.	380	430	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	
5.4	**Assegurar os níveis de serviço internos**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PE	0.4	A4	

Designação	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer a pedidos de financiamento extraordinário
Indicador	% de processos concluídos no ISS no prazo definido (Ref.: 52 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	GPE/NEAI

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	90%	95%	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			

RN	
5.4	**Assegurar os níveis de serviço internos**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
PE	0.4	A4.2	

Designação	Assegurar um tempo máximo de emissão de parecer pelo CDist a pedidos de financiamento extraordinário
Indicador	% de processos concluídos no CDist no prazo definido. (Ref.: 36 dias úteis)
Fórmula	(N.º processos concluídos até ao n.º de dias/N.º total de processos concluídos) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Área Planeamento Cdist

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	10-A25	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	CDist

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			
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	A10	

Designação	Taxa de conclusão dos pedidos de financiamento extraordinário
Indicador	% de pedidos de financiamento extraordinário com proposta de decisão do CDist
Fórmula	N.º pedidos de financiamento extraordinário com proposta de decisão do CDist/(N.º pedidos de financiamento extraordinário pendentes de conclusão do ano anterior + entrados no ano) * 100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	CDist

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	75%	80%	107
Aveiro	75%	80%	107
Beja	75%	80%	107
Braga	75%	80%	107
Bragança	75%	80%	107
Castelo Branco	75%	80%	107
Coimbra	75%	80%	107
Évora	75%	80%	107
Faro	75%	80%	107
Guarda	75%	80%	107
Leiria	75%	80%	107
Lisboa	75%	80%	107
Portalegre	75%	80%	107
Porto	75%	80%	107
Santarém	75%	80%	107
Setúbal	75%	80%	107
Viana do Castelo	75%	80%	107
Vila Real	75%	80%	107
Viseu	75%	80%	107
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	**0.3**	**A5.1**	Elaborar proposta de Plano Global de Riscos no âmbito da implementação da Gestão do Risco no ISS,IP
AQGR	**0.4**	**I1**	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas no ano -1
AQGR	**0.5**	**A2**	Realizar ações de auditoria
AQGR	**0.6**	**A2**	Informar sobre a implementação de recomendações
CGC	**3.1**	**A2**	Centralizar/Implementar em CIMO - PDF o envio das convocatórias SVI
CGC	**3.1**	**A3**	Centralizar/Implementar em CIMO-PDF as notificações do sistema de contraordenações
CGC	**3.1**	**A4**	Centralizar/Implementar em CIMO-PDF as notificações em massa emitidas pelo SISS e expedidas pelos Cdist
CGC	**3.1**	**A5**	Centralizar/implementar as notificações do CNP
CGC	**3.1**	**A6**	Centralizar/Implementar em CIMO- PDF as notificações emitidas pelo sistema CIMO-XML
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.	36.256.705	43.978.173	121
Aveiro	2.127.171	2.245.347	106
Beja	1.007.635	1.343.513	133
Braga	2.000.000	2.500.000	125
Bragança	495.000	522.500	106
Castelo Branco	1.025.000	1.065.000	104
Coimbra	687.024	721.375	105
Évora	75.000	100.000	133
Faro	400.000	500.000	125
Guarda	489.875	519.084	106
Leiria	700.000	740.000	106
Lisboa	-	-	
Portalegre	550.000	575.000	105
Porto	1.400.000	1.600.000	114
Santarém	600.000	721.354	120
Setúbal	900.000	1.000.000	111
Viana do Castelo	1.500.000	1.800.000	120
Vila Real	1.000.000	1.400.000	140
Viseu	1.300.000	1.625.000	125
CNP	-	-	
Serviço Central /Serviços Comuns	20.000.000	25.000.000	125

RN	Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
5.5	AQGR	0.3	A5.1	

Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Elaborar proposta de Plano Global de Riscos no âmbito da implementação da Gestão do Risco no ISS,IP
Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado
Fórmula	Data de conclusão
Data Início	mai
Data Fim	ago
Frequência de Monitorização	Pontual, conforme calendarização prevista
Responsável	GAQGR
PPRCIC	
PPCFECP	X

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	31/ago	10/ago	117
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	0.4	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	Trimestral
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	0.6	A2	

Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Informar sobre a implementação de recomendações
Indicador	Grau de cumprimento
Fórmula	(N.º informações produzidas/(N.º de pedidos pendentes do ano anterior + n.º de informações recebidas no ano))*100
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	GAQGR
PPRCIC	13-A06
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	CGC	3.1	A2	

Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Centralizar/Implementar em CIMO - PDF o envio das convocatórias SVI
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto
Fórmula	(N.º de atividades com execução dentro do prazo/ n.º total de atividades) * 100
Data Início	jun
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal após início da execução do projeto
Responsável	Marina Ferreira
PPRCIC	04-A06
PPCFECP	X

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	CGC	3.1	A3	

Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Centralizar/Implementar em CIMO-PDF as notificações do sistema de contraordenações
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto
Fórmula	(N.º de atividades com execução dentro do prazo/ n.º total de atividades) * 100
Data Início	jun
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal após início da execução do projeto
Responsável	Marina Ferreira
PPRCIC	04-A06
PPCFECP	X

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	CGC	3.1	A4	

Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Centralizar/Implementar em CIMO-PDF as notificações em massa emitidas pelo SISS e expedidas pelos Cdist
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto
Fórmula	(N.º de atividades com execução dentro do prazo/ n.º total de atividades) * 100
Data Início	jun
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal após início da execução do projeto
Responsável	Marina Ferreira
PPRCIC	04-A06
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	CGC	3.1	A5	

Otimizar os processos do ISS,IP

Designação	Centralizar/implementar as notificações do CNP
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto
Fórmula	(N.º de atividades com execução dentro do prazo/ n.º total de atividades) * 100
Data Início	jun
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal após início da execução do projeto
Responsável	Marina Ferreira
PPRCIC	04-A06
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	
5.5	**Otimizar os processos do ISS,IP**

Área Funcional	Objetivo	Indicador	PAISS
CGC	3.1	A6	

Designação	Centralizar/Implementar em CIMO- PDF as notificações emitidas pelo sistema CIMO-XML
Indicador	Grau de Cumprimento do plano de projeto
Fórmula	(N.º de atividades com execução dentro do prazo/ n.º total de atividades) * 100

Data Início	Set	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal após início da execução do projeto

Responsável	Marina Ferreira

PPRCIC	04-A06	**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	
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	Taxa de acompanhamento de IPSS acompanhadas na vertente financeira
Fórmula	(Nº de IPSS acompanhadas na vertente financeira/Nº de pedidos de IPSS para acompanhamento na vertente financeira)*100

Data Início	jan	Data Fim	dez	Frequência de Monitorização	Mensal

Responsável	Susana Pinto

PPRCIC		**PPCFECP**	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	70%	85%	121
Aveiro	70%	85%	121
Beja	70%	85%	121
Braga	70%	85%	121
Bragança	70%	85%	121
Castelo Branco	70%	85%	121
Coimbra	70%	85%	121
Évora	70%	85%	121
Faro	70%	85%	121
Guarda	70%	85%	121
Leiria	70%	85%	121
Lisboa	70%	85%	121
Portalegre	70%	85%	121
Porto	70%	85%	121
Santarém	70%	85%	121
Setúbal	70%	85%	121
Viana do Castelo	70%	85%	121
Vila Real	70%	85%	121
Viseu	70%	85%	121
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	Marcelo Castro

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	Mensal, a partir da data de arranque dos projetos
Responsável	Carlos Pereira
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
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
Data Início	jan
Data Fim	dez
Frequência de Monitorização	Mensal
Responsável	Carlos Pereira
PPRCIC	
PPCFECP	

Serviço	Meta	Superação	Conc. Sup
ISS, I.P.	1,1	0,8	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.	90%	98%	109
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.	5,8%	8,0%	138
Aveiro	-	-	-
Beja	-	-	-
Braga	-	-	-
Bragança	22,4%	23%	103
Castelo Branco	4,0%	5,0%	125
Coimbra	5,9%	8,0%	136
Évora	34,7%	36,0%	104
Faro	-	-	-
Guarda	-	-	-
Leiria	-	-	-
Lisboa	4,7%	6,0%	128
Portalegre	24,9%	32,0%	129
Porto	-	-	-
Santarém	-	-	-
Setúbal	-	-	-
Viana do Castelo	-	-	-
Vila Real	6,4%	7,0%	109
Viseu	-	-	-
CNP	-	-	-
Serviço Central /Serviços Comuns	14,5%	16,0%	110

REGISTO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	RN	Indicador	Alteração
1.0	04.mar.2016	-	-	-
1.0A	08.mar.2016	1.4	PD_0.1, A1	Retificado Código indicador QUAR
		1.4	PD_0.2, A1	Eliminado o n.º da célula “PAISS”
		1.4	PD_0.3, A1	Retificado Código indicador QUAR
		1.4	PD_0.4, A1	Inserido Código indicador QUAR
		2.4	GCF_0.6, A10	Inserido Código indicador QUAR
		2.4	GCF_0.6, I1	Inserido Código indicador QUAR
		2.4	PD_0.9, A1	Inserido Código indicador QUAR
		3.2	PC_0.5, A6	Retificadas metas distritais
		5.3	GCF_0.1, A9	Eliminado o n.º da célula “PAISS”
		5.4	GCF_0.5, A1.1	Eliminado o n.º da célula “PAISS”
		5.5	GCF_0.5, A4	Eliminado o n.º da célula “PAISS”
1.1	24.mar.2016	-	-	Retificada contagem indicadores
		2.2	FISC_0.2, A11	Inserido novo indicador
		2.2	FISC_0.2, A12	Inserido novo indicador
		2.2	FISC_0.2, A13	Inserido novo indicador
		2.2	FISC_0.2, A14	Inserido novo indicador
		2.2	FISC_0.2, I0	Retirado indicador
1.2	31.mar.2016	-	-	Quadro Recursos Humanos desgregado por género, de acordo com orientações Plano Nacional para a Igualdade
		1.3	DSP_4.1, A1.11	Correção meta nacional e metas distritais, de acordo com PAF DSP
		1.3	DSP_4.1, A1.12	Correção metas distritais, de acordo com PAF DSP
		2.1	FISC_0.1, A15	Renumerado (anterior FISC_0.1, I1) e revista fórmula de apuramento do indicador
		2.1	FISC_0.1, A15.1	Inserido novo indicador
		2.1	FISC_0.1, A16	Renumerado (anterior FISC_0.1, I2) e revistas metas
		2.2	FISC_0.2, A11	Revista fórmula de apuramento do indicador e metas
		2.2	FISC_0.2, A11.1	Renumerado (anterior FISC_0.2, A13) e revistas metas
		2.2	FISC_0.2, A12	Revista fórmula de apuramento do indicador e metas
		2.2	FISC_0.2, A12.1	Renumerado (anterior FISC_0.2, A14)
		-	vários	Retificados códigos dos indicadores QUAR na sequência da Revisão do QUAR (v1.2)
		-	-	Retificada contagem indicadores
1.3	21.out.2016	2.1	FISC_0.1, A15	Revistas metas
		2.1	FISC_0.1, A15.1	Eliminado do PAISS e QUAR
		2.2	FISC_0.2, A11	Revistas metas
		2.2	FISC_0.2, A11.1	Eliminado do PAISS e QUAR
		2.2	FISC_0.2, A12	Revistas metas
		2.2	FISC_0.2, A12.1	Eliminado do PAISS e QUAR
		3.1	CGC_2.6, I1	Retiradas metas distritais que foram inseridas por erro na v1.2
		-	vários	Retificados códigos dos indicadores QUAR na sequência da Revisão do QUAR (v1.3)
		-	-	Retificada contagem indicadores
1.4	08.jan.2017	2.1	FISC_0.1, A15.1	Eliminado do PAISS e QUAR
		2.2	FISC_0.2, A11.1	Eliminado do PAISS e QUAR
		2.2	FISC_0.2, A12.1	Eliminado do PAISS e QUAR
		-	vários	Retificados códigos dos indicadores QUAR na sequência da Revisão do QUAR (v1.4) - descho SESS recebido em 5/1/17

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 | Rui Manuel Baptista Fiolhais
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

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
Diretora
Sandra Cristina Nunes Alves

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
Manuel Augusto Simões Ruivo

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
Maria Margarida Flores Martins Alves

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 | Gabriela Barradas Tavares Crisóstomo Real

Centro Distrital de Portalegre
Diretor
João Carlos Vintém Laranjo

Centro Distrital do Porto
Diretor | Nuno Miguel Borges Pinheiro Cardoso
Diretor Adjunto | Maria do Rosário de Magalhães Loureiro

Centro Distrital de Santarém
Diretor
Tiago de Sampaio e Melo Marques Leite

Centro Distrital de Setúbal
Diretora
Maria da Natividade Charneca Coelho

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 4388/2016 de 30 de março, n.º 4389/2016 de 30 de março, n.º 4390/2016 de 30 de março, n.º 4441/2016 de 31 de março, n.º 7545/2016 de 7 de junho, n.º 9028/2016 de 6 de junho, n.º 9029/2016 de 6 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., 65/2016 de 30 de junho

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Aveiro

Conselho Diretivo

Presidente | Rui Manuel Baptista Fiolhais
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

Centro Distrital de Aveiro

Diretor
Manuel Augusto Simões Ruivo

Unidade de Prestações e Contribuições

Diretor
Jorge Manuel de Almeida Campino

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
  -

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
  -

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

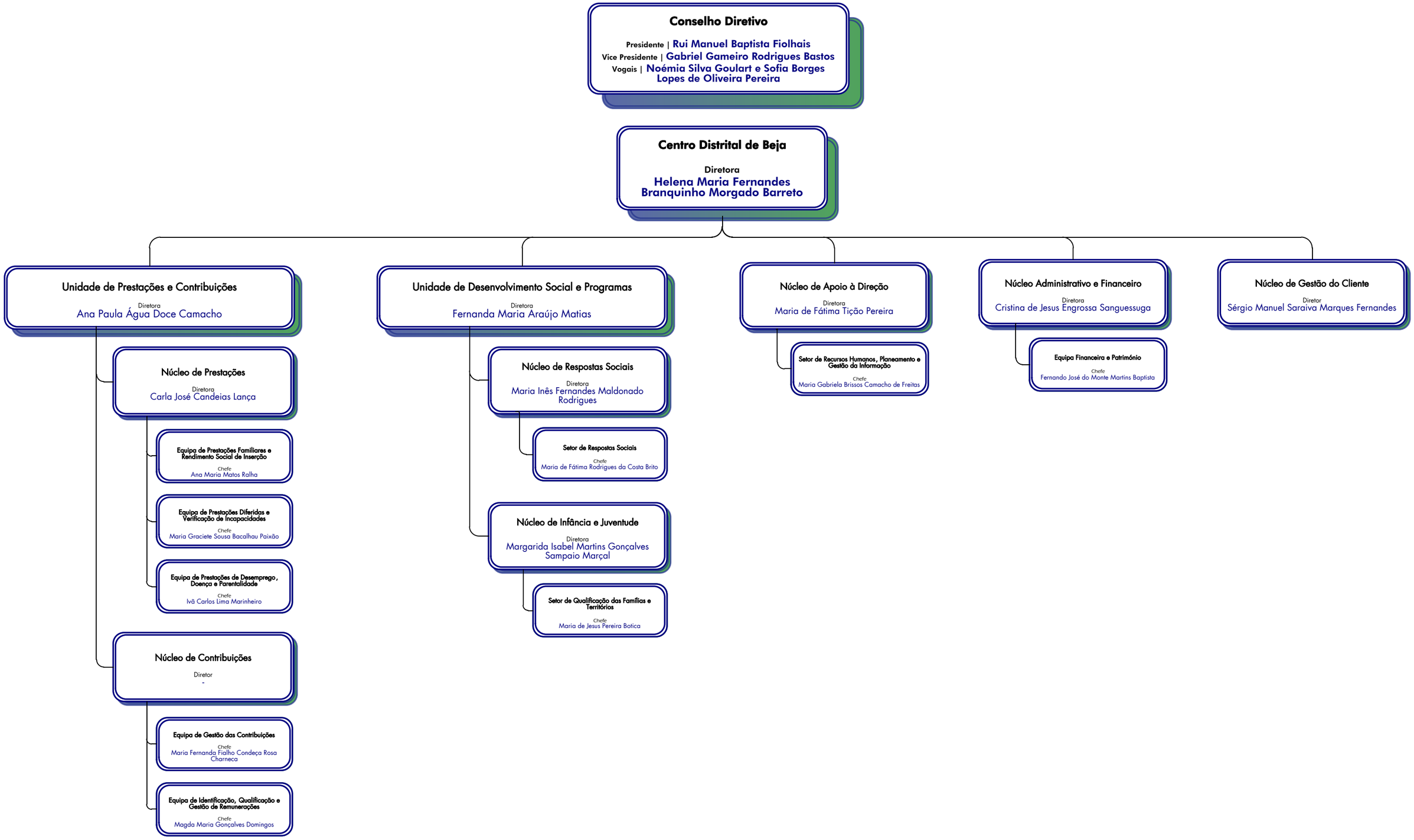
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

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, n.º 30/16 e 18 de março, n.º 66/2016 de 30 de junho

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 7545/2016 de 7 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

Conselho Diretivo

Presidente | **Rui Manuel Baptista Fiolhais**
Vice Presidente | **Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos**
Vogais | **Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira**

Centro Distrital de Braga

Diretor
Rui Miguel Meira Barreira

Unidade de Prestações e Contribuições

Diretor
Miguel Ângelo de Oliveira Lemos Fernandes

Núcleo de Identificação, Qualificação e Remunerações
Diretora
Ana Cristina Nolasco Vaz Vieira

- **Equipa de Enquadramento e Incentivos ao Emprego** — Chefe: Maria Elisa Lopes Miranda
- **Equipa de Identificação e Relações Internacionais** — Chefe: Rosa Liliana Pereira Capela
- **Equipa de Gestão de Remunerações** — Chefe: Cármen Isabel Rodrigues Matos
- **Equipa de Identificação e Beneficiários** — Chefe: Nuno Miguel Gomes Barroso

Núcleo de Prestações de Doença e Parentalidade
Diretor
Nuno Acácio Vila Afonso Vieira de Carvalho

- **Equipa de Parentalidade** — Chefe: Maria Marta Dias Duarte Coelho
- **Equipa de Doença** — Chefe: Maria do Céu Teixeira Margarido Mesquita
- **Equipa do Serviço de Verificação de Incapacidades** — Chefe: Maria Bernardete Magalhães Araújo Guimarães Duque

Núcleo de Prestações de Desemprego e Benefícios Diferidos
Diretora
Maria Teresa Gomes Linhares Duarte Carrilho

- **Equipa de Desemprego** — Chefe: Sónia Raquel Rodrigues Costa
- **Equipa de Prestações Diferidas** — Chefe: Maria do Céu Braga Fernandes

Núcleo de Contribuições
Diretora
Isabel Maria Sousa Sepúlveda Azevedo

- **Equipa de Trabalhadores Independentes** — Chefe: Maria Adelaide Machado Rodrigues Araújo
- **Equipa de Contas Correntes e Contribuições** — Chefe: Olga Maria de Jesus Ferreira
- **Equipa do Gestor do Contribuinte** — Chefe: -

Núcleo de Prestações Familiares e de Solidariedade
Diretora
Carla Raquel Vieira Caetano Câmara Oliveira

- **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência** — Chefe: Cristina Rosa Antunes Soares Matos
- **Equipa de Prestações de Solidariedade** — Chefe: Deolinda Maria Marques Queirós Pereira Ferreira

Unidade de Desenvolvimento Social e Programas

Diretora
Maria Amélia Monteiro Gonçalves Pereira Frutuoso Magalhães

Núcleo de Respostas Sociais
Diretor
-

Núcleo de Infância e Juventude
Diretora
Maria de Lurdes da Silva Mendes

Núcleo de Intervenção Social
Diretora
Maria de Fátima Preto Miguel

Unidade de Apoio à Direção

Diretora
Sandra Regina Basto São Jorge Simões

Núcleo de Recursos Humanos
Diretora
Carla da Silva Magalhães e Vasconcelos

Núcleo de Planeamento e Gestão de Informação
Diretora
Anabela Cabete Mota

- **Setor de Planeamento** — Chefe: Natércia Maria Mosca Teixeira

Núcleo de Apoio Jurídico
Diretora
Sandra Catarina Barros Silva

- **Equipa de Fundo de Garantia Salarial** — Chefe: Cláudia Sofia Marques Oliveira Lopes

Núcleo de Administração Geral
Diretora
Cláudia Patrícia Serapicos Alves

- **Equipa de Expediente e Arquivo** — Chefe: Abílio Fernando Dores Dias Oliveira
- **Equipa de Património e Logística** — Chefe: João Carlos de Faria Martins

Núcleo de Gestão do Cliente

Diretora
Elisa Amélia Oliveira Cunha Coelho

- **Equipa de Gestão do Cliente** — Chefe: Maria Filomena Marques Pinto Ferreira Gonçalves Salazar de Oliveira

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

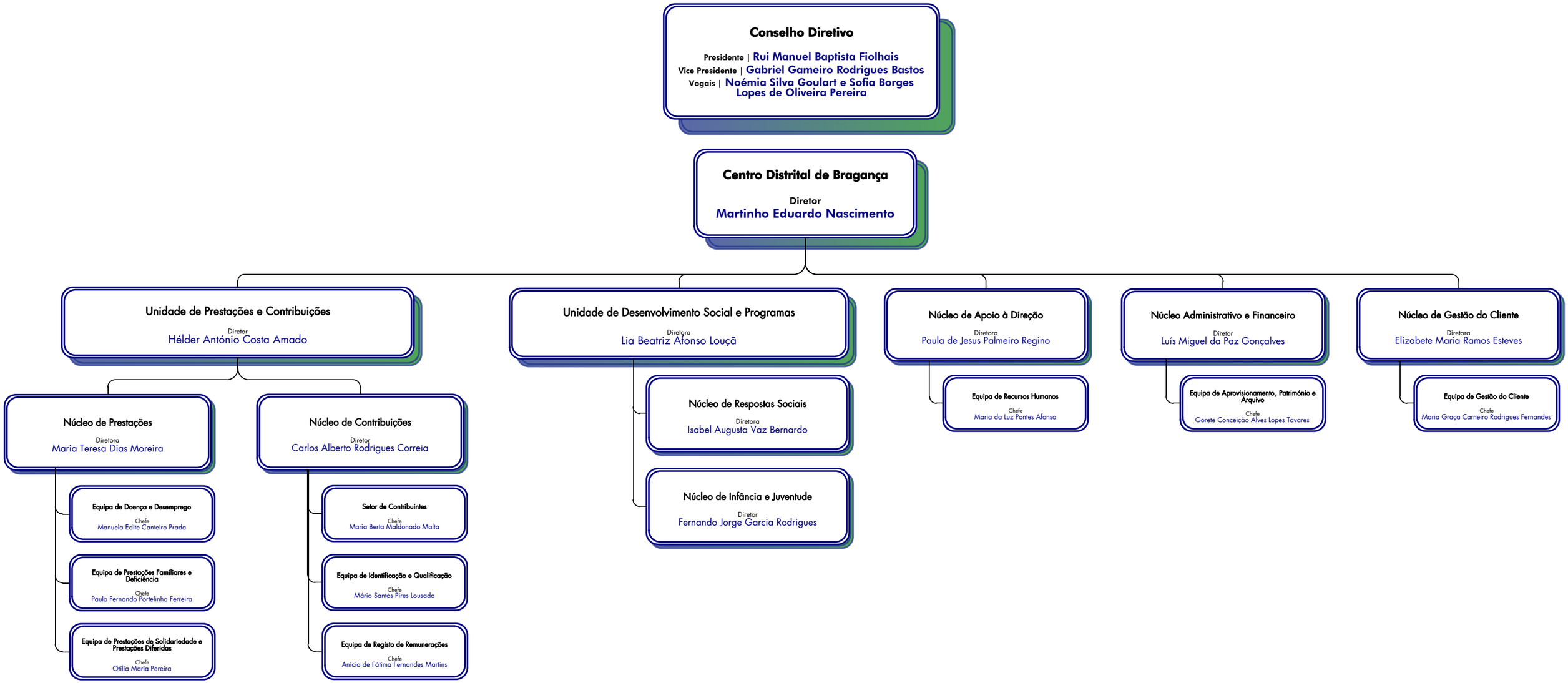
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho..

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, n.º 41/16 de 19 de abril, n.º 154/2016, de 30 de novembro, n.º 155/2016, de 30 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 7545/2016 de 7 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 | Rui Manuel Baptista Fiolhais
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

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 7545/2016 de 7 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 | Rui Manuel Baptista Fiolhais
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

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 Adélia Monteiro dos Santos
  - **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

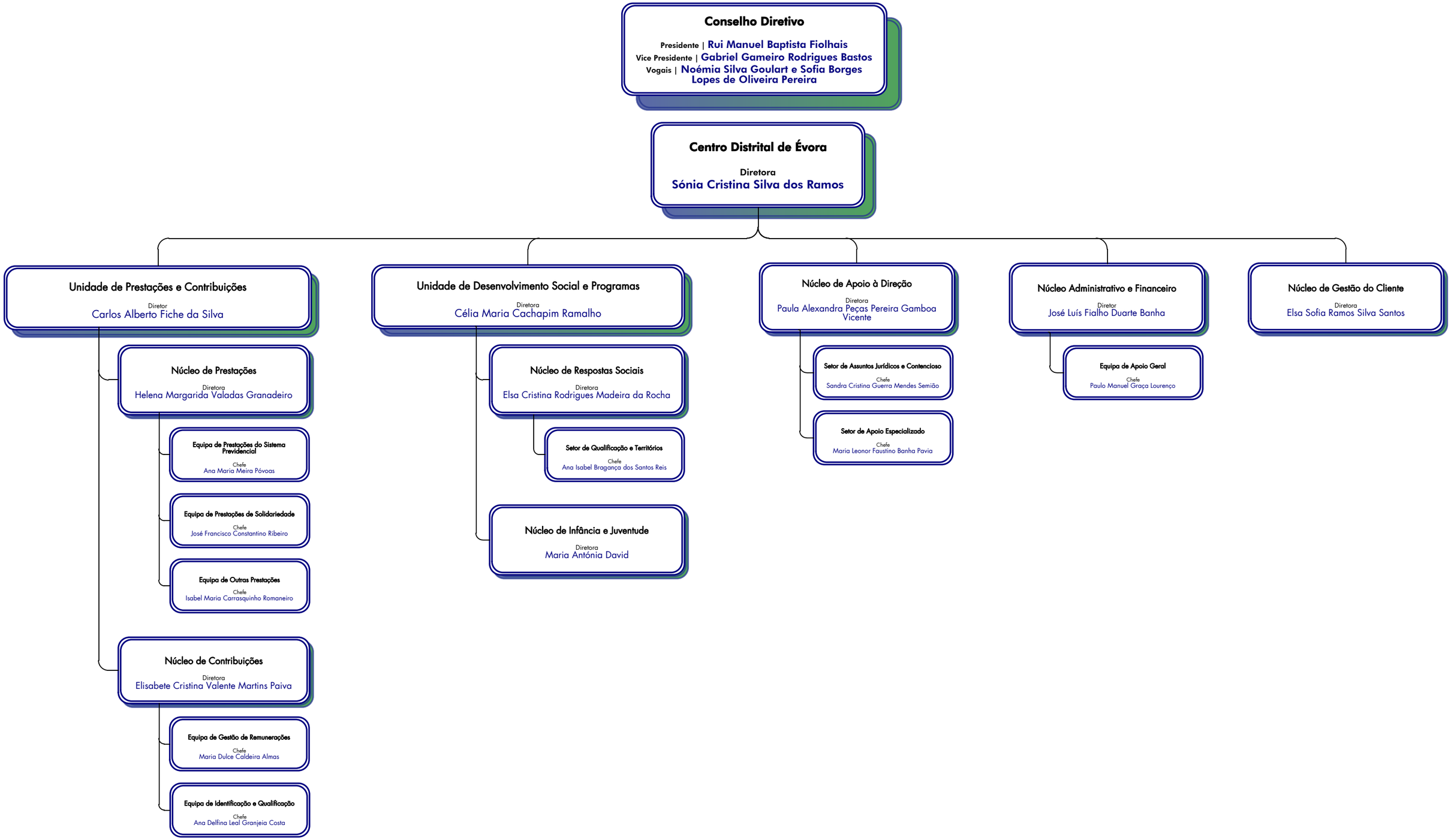
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

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, n.º 83/2016 de 21 de julho

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Évora



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

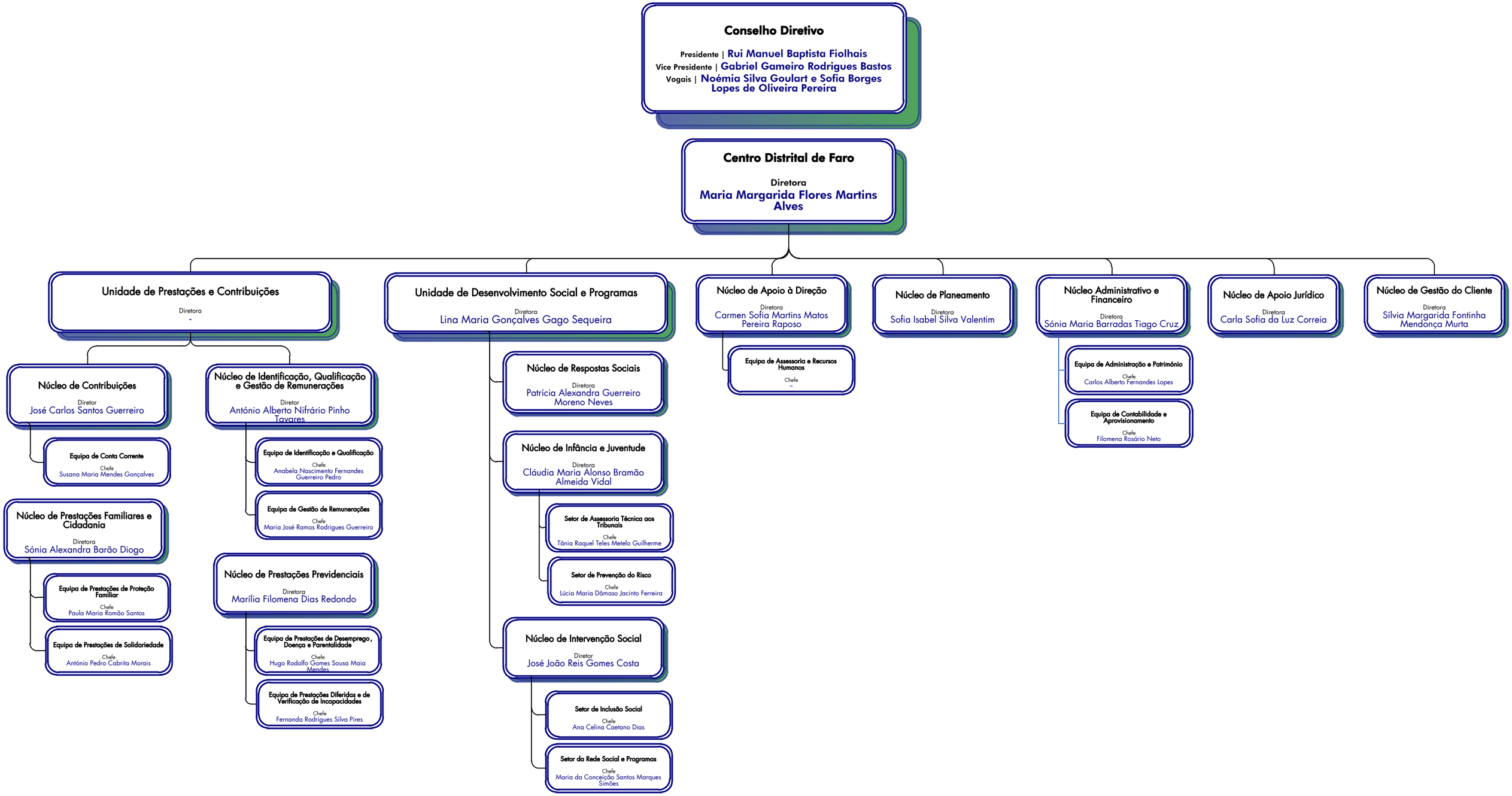
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

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

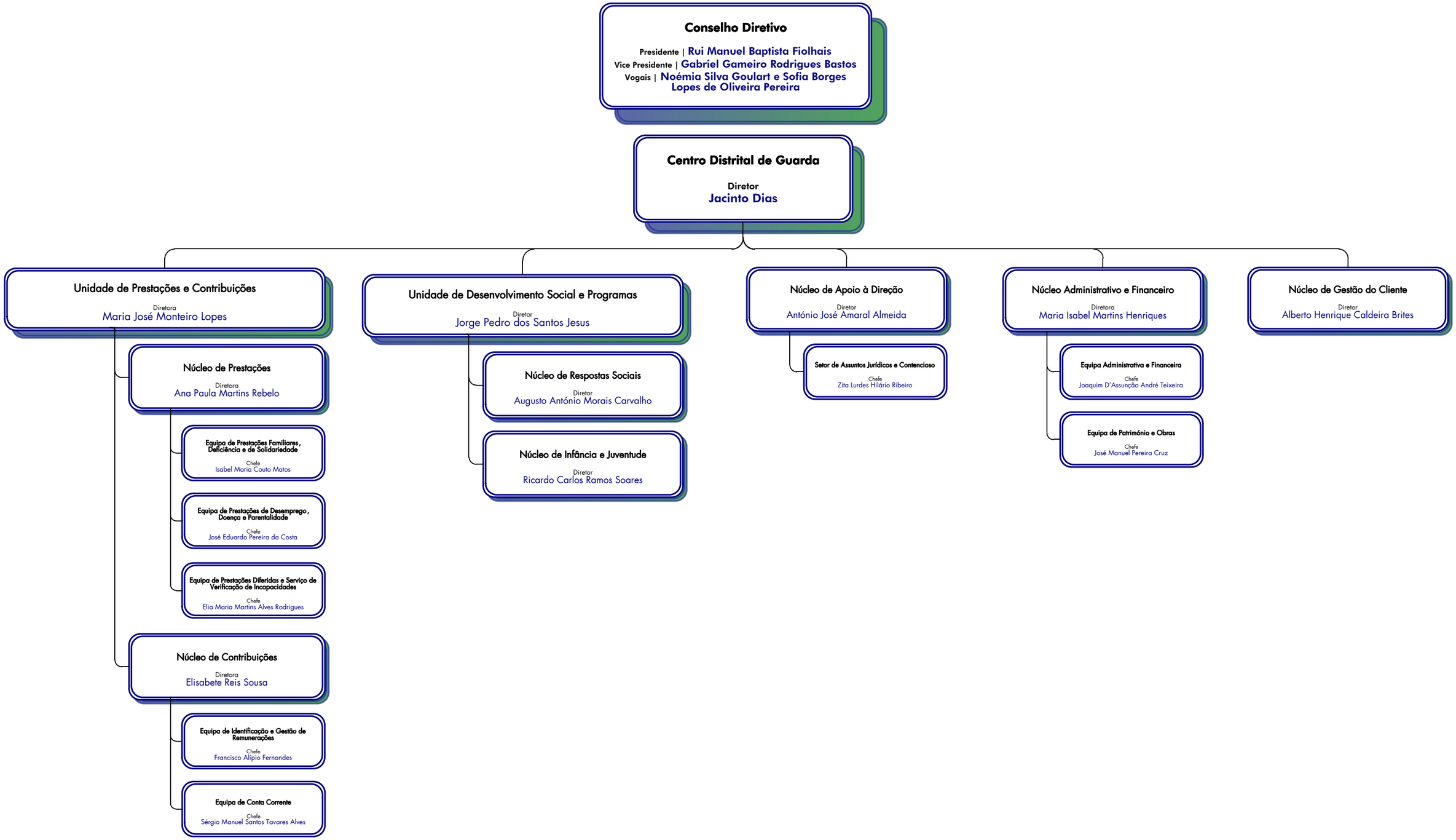
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

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; n.º 117/14 de 11 de junho; n.º 123/14 de 17 de junho; n.º 132/14 de 1 de julho; n.º 31/2016 de 18 de março, n.º 46/2016 de 3 de maio, n.º 145/2016 de 20 de outubro, n.º 171/2016 de 15 de dezembro, n.º 172/2016 de 15 de dezembro.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Guarda



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

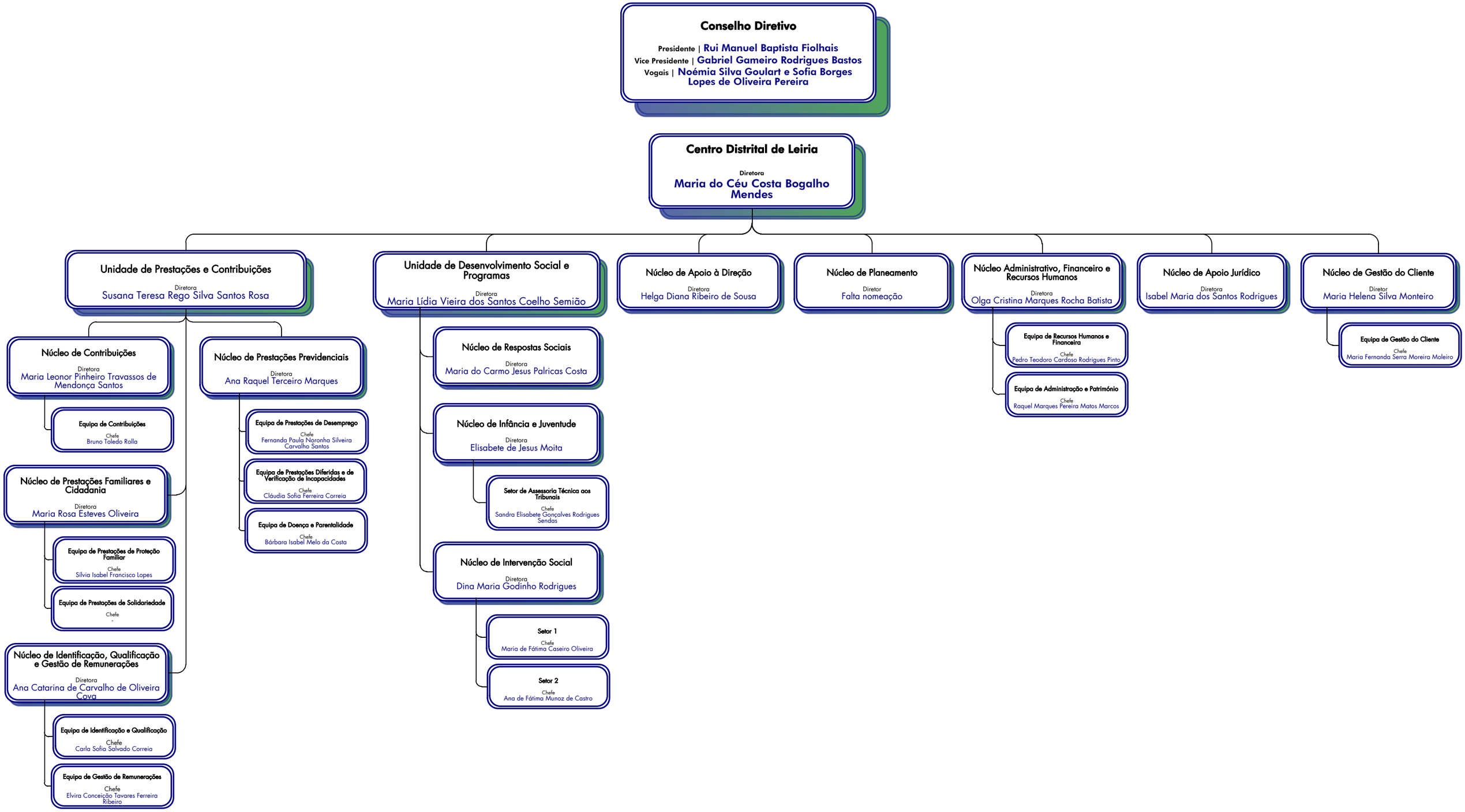
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

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 7545/2016 de 7 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 | Rui Manuel Baptista Fiolhais
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

Centro Distrital de Lisboa

Direto | Isabel Maria dos Santos Morgado da Costa Saldida
Diretora Adjunta | Gabriela Barradas Tavares Crisóstomo Real

Unidade de Prestações
Diretora
Maria de Lurdes Ramos Emídio

- Equipa de Prestações Diferidas — Chefe: Abílio José Silva Pais Mamede
- Núcleo de Prestações Familiares — Diretora: Filipa Isabel Sousa Alexandrino
  - 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
Diretor
Nuno Ricardo Chaves Gonçalves

- 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: --
  - 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: Ana Sá Veríssimo Coelho
- 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
- 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 4441/2016, de 31 de março, n.º 7545/2016 de 7 de junho, n.º 9487/2016, de 25 de julho.

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, n.º 72/2016 de 7 de julho, n.º 86/2016 de 21 de julho, n.º 87/2016 de 21 de julho, n.º 138/2016 de 13 de outubro, n.º 139/2016 de 13 de outubro.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Portalegre

Conselho Diretivo

Presidente | Rui Manuel Baptista Fiolhais
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

Centro Distrital de Portalegre

Diretor
João Carlos Vintém Laranjo

Unidade de Prestações e Contribuições
Diretora
Maria Madalena Vaqueiro Barros

- **Núcleo de Prestações**
  Diretor
  José Álvaro Marques Damião
  - Equipa de Prestações do Sistema Previdencial
    Chefe
    Rosa Maria Dias Baptista Calado
  - Equipa de Prestações de Proteção Familiar
    Chefe
    Maria Celeste Bruno Cândido Narciso
  - Equipa de Prestações de Solidariedade
    Chefe
    Luís Ricardo Calha Silva Portilheiro
- **Núcleo de Contribuições**
  Diretora
  Sandra Isabel Ramos de Matos Rasteiro
  - Setor de Identificação, Qualificação e Gestão de Remunerações
    Chefe
    Nuno Miguel Martins Miranda
  - Equipa de Gestão de Contribuições
    Chefe
    Maria da Piedade Baptista de Carvalho Narciso

Unidade de Desenvolvimento Social e Programas
Diretora
Ana Isabel Belo Costa

- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Diretora
  Eunice de Fátima Neves Gueifão Trindade Henriques
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Diretora
  Maria de Fátima Esteves Lourinho

Núcleo de Apoio à Direção
Diretora
Maria Margarida Bordéu Guerra Costa

- Setor de Assuntos Jurídicos e Contencioso
  Chefe
  Amália de Jesus Ferreira Ramiro Bragança

Núcleo Administrativo e Financeiro
Diretor
Francisco Manuel Patrício Esteves

- Equipa de Administração e Património
  Chefe
  Alexandra Isabel Lopes Miranda Carrapiço
- Equipa de Arquivo e Gestão Documental
  Chefe
  Diogo Álvaro Marques Damião

Núcleo de Gestão do Cliente
Diretora
Anabela de Jesus Marques Regalo Afonso

- Equipa de Gestão do Cliente
  Chefe
  José Manuel Antunes Curado Serra

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

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, n.º 94/16 de 25 de agosto

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Porto

Conselho Diretivo

Presidente | Rui Manuel Baptista Fiolhais
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

Centro Distrital de Porto

Diretor | Nuno Miguel Borges Pinheiro Cardoso
Diretora Adjunta | Maria do Rosário de Magalhães Loureiro

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

Equipa de Apoio Técnico

Chefe
Ricardo Manuel Gonçalves Serrano

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 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: Raquel Maria Ferreira Oliveira Cunha

Núcleo de Prestações de Solidariedade

Diretora
Adília Maria Marques de Sousa

- **Equipa de Prestações de Solidariedade 1** — Chefe: Sofia Alexandra Oliveira Santana Silva
- **Equipa de Prestações de Solidariedade 2** — Chefe: Sílvia Maria Pavão dos Santos

Núcleo de Verificação de Incapacidades

Diretora
Daniela Adriana Martins Gonçalves Dionísio

- **Equipa de Verificação de Incapacidades Permanentes** — Chefe: Maria Amélia Silva Rodrigues Vilas Boas
- **Equipa de Verificação de Incapacidades Temporárias** — Chefe: Cláudio Manuel Pereira Rodrigues

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

Equipa de Apoio Técnico

Chefe
-

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 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 Gestão da Dívida

Diretor
Júlio Augusto Pires Quintela Coelho

- **Setor de Gestão da Dívida** — Chefe: -

Núcleo de Enquadramentos Especiais

Diretora
Paula Teresa Boticas Carvalho Costa

- **Equipa de Enquadramentos Especiais** — Chefe: Ricardo José Nunes Salazar
- **Setor de Relações Internacionais** — Chefe: -

Unidade de Desenvolvimento Social e Programas

Diretora
Maria Luísa Alves Nogueira Costa Lopes

Setor de Apoio Técnico

Chefe
Ana Maria Guedes Silva Cancela

Núcleo de Respostas Sociais

Diretora
Mónica Isabel Borges Lopes Simão

- **Setor da Cooperação e Estabelecimentos Lucrativos** — Chefe: Sílvia Maria Alves Esteves

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
Altina Maria Rocha de Oliveira Silva Assunção

Núcleo de Recursos Humanos

Diretora
Maria da Conceição Ribeiro Pereira da Costa Aleixo

- **Equipa de Administração de Pessoal** — Chefe: Carla Sofia Rodrigues Sousa
- **Setor de Gestão de Recursos Humanos** — Chefe: -

Equipa do Fundo de Garantia Salarial

Chefe
Elsa Cristina Madeira de Freitas

Núcleo de Administração Geral

Diretor
Rui Manuel Sequeira Rebelo

- **Equipa de Compras, Logística e Património** — Chefe: Rui Nuno Santos Teixeira Torres
- **Equipa de Expediente, Arquivo, Microfilme e Centro Gráfico** — Chefe: Nuno Fernando Freitas Dias Trindade da Rocha

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

Núcleo de Gestão do Cliente

Diretor
João Leonel Silva Cunha

- **Setor de Gestão do Cliente** — Chefe: Ana Luísa Afonso Magalhães
- **Equipa de Coordenação dos Serviços Locais** — Chefe: Carla Maria Gomes Sousa

LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

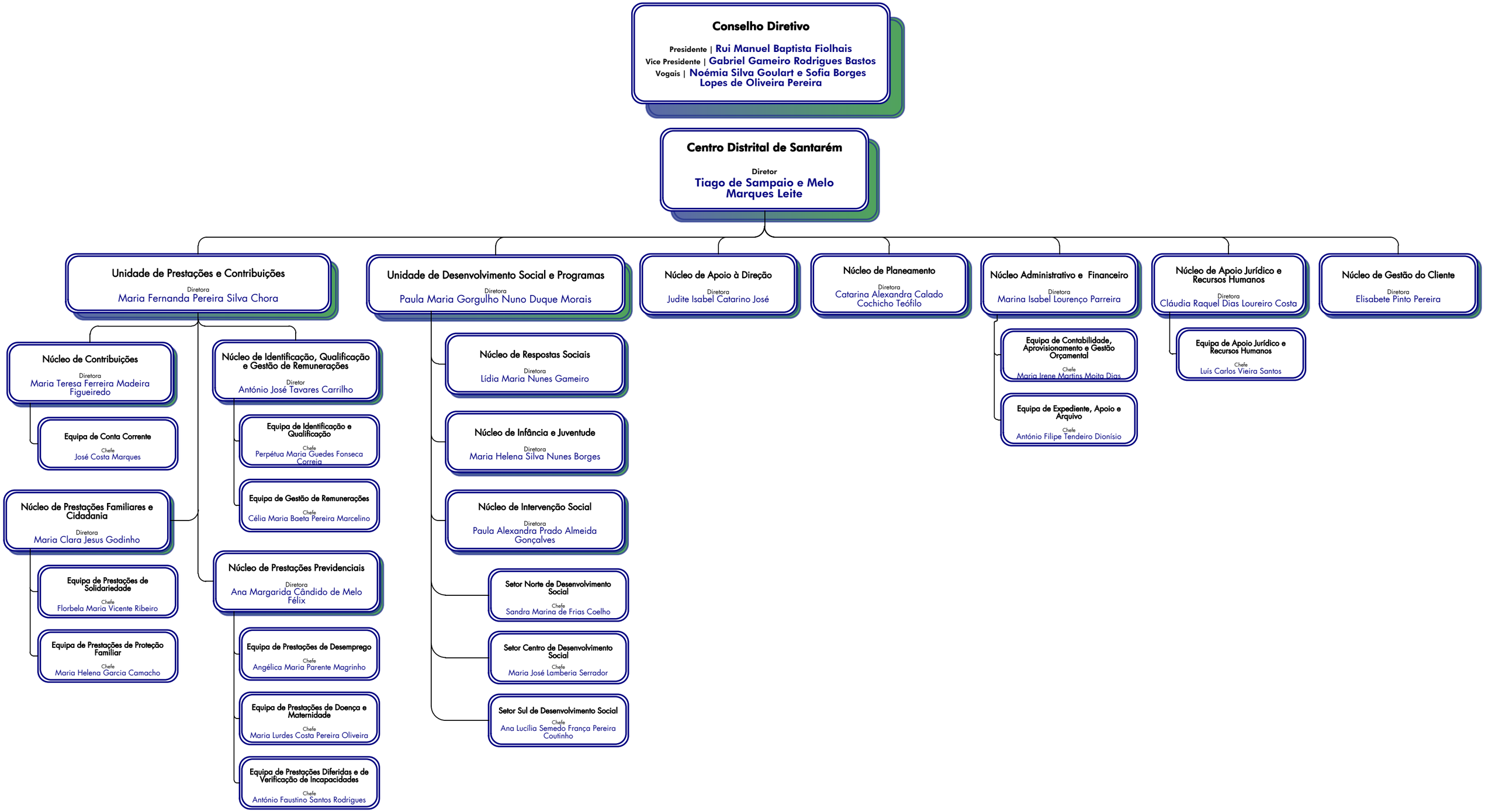
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho; n.º 9028/2016 de 6 de julho, n.º 9029/2016 de 6 de julho;.

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, nº 9/2016 de 13 de janeiro, n.º 12/2016 de 26 de janeiro, n.º 63/2016 de 23 de junho; n.º 119/16 de 29 de setembro; n.º 120/16 de 29 de setembro; n.º 121/16 de 29 de setembro; n.º 122/16 de 29 de setembro; n.º 123/16 de 29 de setembro; n.º 124/16 de 29 de setembro; n.º 125/16 de 29 de setembro; n.º 126/16 de 29 de setembro; n.º 127/16 de 29 de setembro; n.º 128/16 de 29 de setembro; n.º 129/16 de 29 de setembro; n.º 130/16 de 29 de setembro; n.º 140/2016 de 13 de outubro; n.º 141/2016 de 13 de outubro, n.º 176/2016 de 15 de dezembro, n.º 178/2016 de 15 de dezembro, n.º 179/2016 de 15 de dezembro, n.º 180/2016 de 15 de dezembro.

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 7545/2016 de 7 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 | Rui Manuel Baptista Fiolhais
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

Centro Distrital de Setúbal

Diretora
Maria da Natividade Charneca Coelho

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 Isabel de Oliveira Curado
- **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**
  Diretor
  Paulo Jorge da Silva Teixeira

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 4390/2016 de 30 de março, n.º 7545/2016 de 7 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, n.º 93/16 de 25 de agosto, n.º 116/16 de 22 de setembro, n.º 117/16 de 22 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 | Rui Manuel Baptista Fiolhais
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

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
-

- 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 7545/2016 de 7 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 130/15 de 2 de junho, n.º 131/15 de 2 de junho, n.º 29/2016 de 9 de março

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Vila Real

Conselho Diretivo

Presidente | Rui Manuel Baptista Fiolhais
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

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

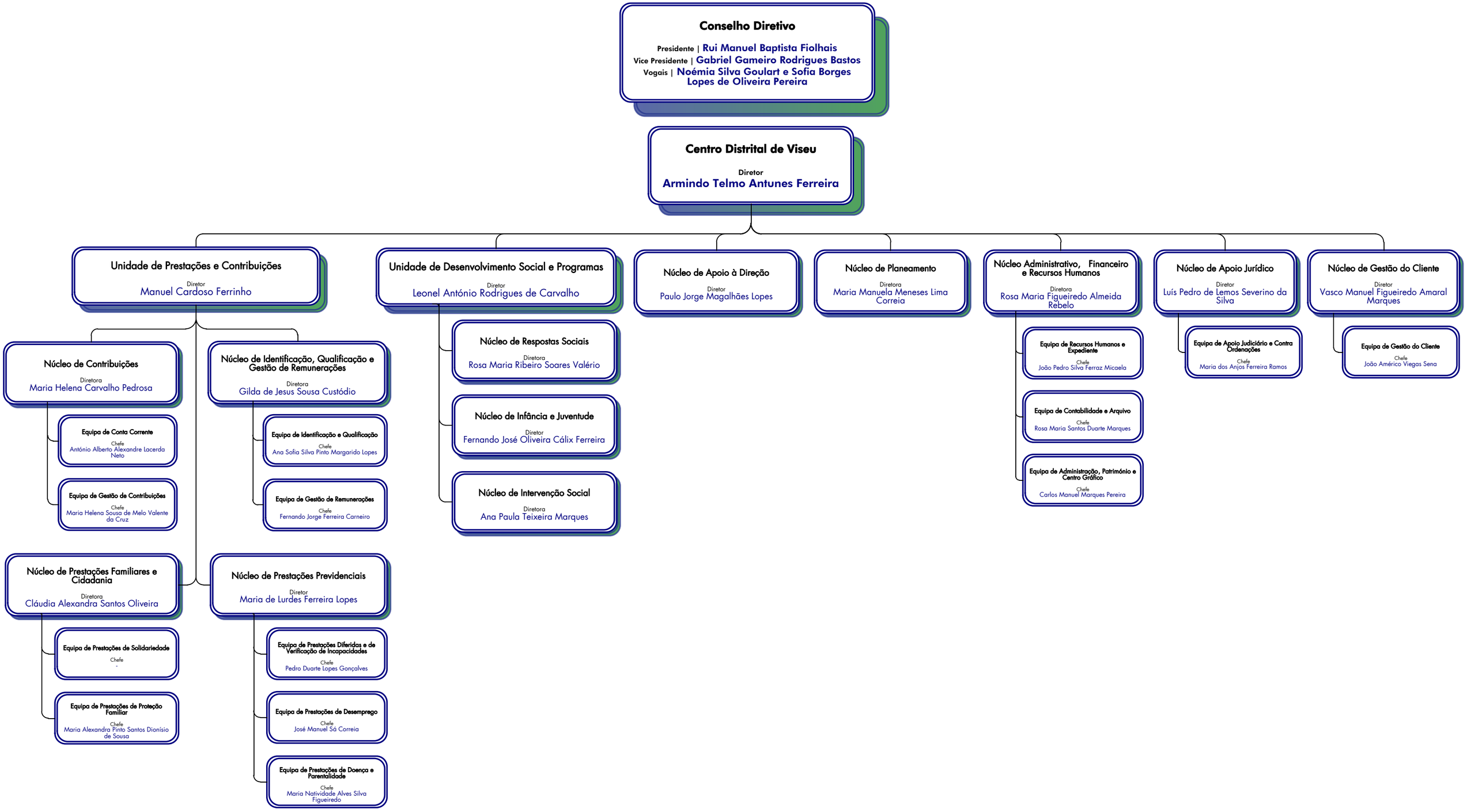
LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7545/2016 de 7 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 7545/2016 de 7 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, 69/2016 de 30 de junho, n.º 109/2016 de 15 de setembro, n.º 110/2016 de 15 de setembro, n.º 111/2016 de 15 de setembro

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Nacional de Pensões

Conselho Diretivo

Presidente | **Rui Manuel Baptista Fiolhais**
Vice Presidente | **Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos**
Vogais | **Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira**

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: Célia Fátima Seixas Serrano
- **Equipa de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice 8** — Chefe: Rosa Maria Possidónio Simão Neves
- **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

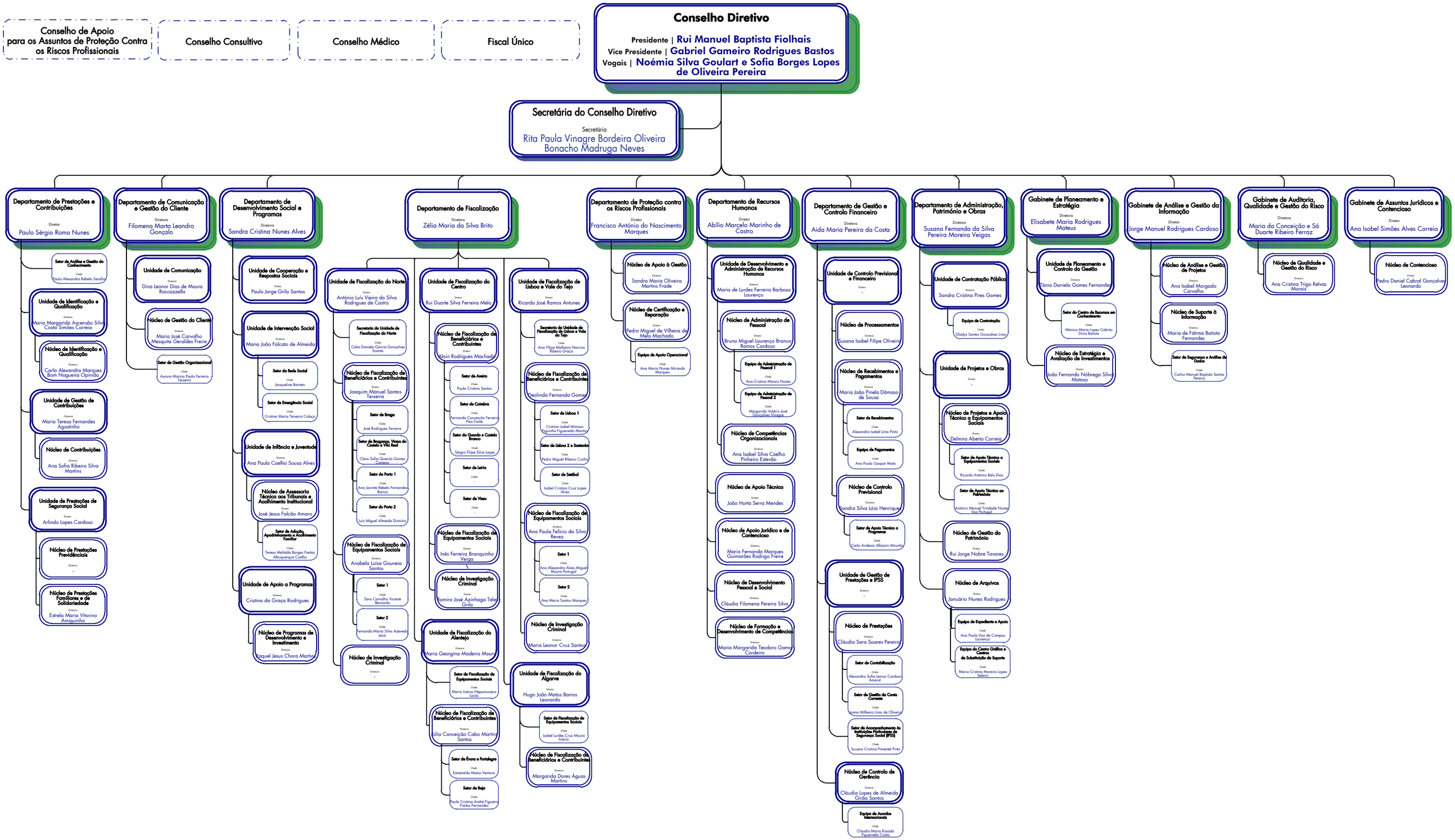
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

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 11/15 de 20 de janeiro; n.º 18/15 de 28 de janeiro; n.º 19/15 de 28 de janeiro; n.º 20/15 de 28 de janeiro; n.º 21/15 de 28 de janeiro; n.º 118/16 de 29 de setembro

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 7545/2016 de 7 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, 106/2016; 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, 80/16, 81/16, 98/16; DPRP – 185/12, 288/12, 289/12, 063/2013, 069/13, 035/14; DRH – 186/12, 198/12, 268/12, 66/2015; 144/2016; DDSP – 181/14, 65/2016; 133/2016; 146/2016. 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, 92/2016; 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, 89/2016; 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

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

Contador Global | Contador por OE e Serviço | Contador por AF e Serviço (Negócio) | Contador por AF e Serviço (Suporte) | Objetivos Incumpridos | Objetivos Superação Excessiva

ISS, IP (início)

PAISS
ISS, I.P.

107 %

M12 / 2016

OE1.Assegurar a Proteção e Inclusão social
M12 / 2016 — 98 %

- 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 / 2016 — 106 %

- 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 / 2016 — 107 %

- 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 / 2016 — 118 %

- 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 / 2016 — 109 %

- 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 / 2016

Objetivos Estratégico / Requisito de Negócio					Total		Conc
OE1.Assegurar a Proteção e Inclusão social	4	8	8	10	30	6	98 %
RN1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais		1	2		3	1	100 %
RN1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	1	2	1		4		109 %
RN1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social						5	
RN1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	3	5	5	10	23		85 %
OE2.Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional	7	5	3	1	16	1	106 %
RN2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva	2	2	1		5		106 %
RN2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional		2			2		108 %
RN2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas			2	1	3		75 %
RN2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas	1				1		125 %
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		111 %
RN2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo						1	
OE3.Assegurar a satisfação dos e das clientes	4	2	3	3	12	1	107 %
RN3.1 Assegurar a qualidade do atendimento	1	1	2		4		103 %
RN3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente	2	1	1	3	7	1	98 %
RN3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto	1				1		119 %
OE4.Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores	5	2			7	1	118 %
RN4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização	1	1			2		116 %
RN4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização	1	1			2		115 %
RN4.3 Melhorar as condições de trabalho						1	
RN4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras	3				3		122 %
OE5.Aumentar a eficiência dos serviços	18	8	2	9	37	3	109 %
RN5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	3	2		4	9		88 %
RN5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras						3	
RN5.3 Controlar a execução do Orçamento	2				2		125 %
RN5.4 Assegurar os níveis de serviço internos	4		1	5	10		94 %
RN5.5 Otimizar os processos do ISS,IP	6	5	1		12		110 %
RN5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	2	1			3		112 %
RN5.7 Racionalização de recursos	1				1		125 %
TOTAL	38	25	16	23	102	12	107 %

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | Sem monitorização

M12 / 2016

Áreas de Suporte							
AF					Total		Conc
AGI	7	1			8	3	115 %
APO	3	1	1	1	6		108 %
AQGR	2	1	1		4		105 %
CGC	7	5	3	1	16	1	100 %
GCF	3			1	4		115 %
JC	2			4	6		83 %
PE			1	2	3		75 %
RH	4	3			7	1	118 %

M12 / 2016

Áreas de Negócio							
AF					Total		Conc
DSP	1	3	2	2	8	6	101 %
FISC		3	2		5		100 %
PC	9	5	3	4	21	1	98 %
PD		2	3	1	6		94 %
RP		1		5	6		54 %

PAISS ISS, IP

M12 / 2016	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					Total		Conc					Total		Conc					Total		Conc					Total		Conc					Total		Conc
ISS, I.P.	4	8	8	10	30	6	98 %	7	5	3	1	16	1	106 %	4	2	3	3	12	1	107 %	5	2			7	1	118 %	18	8	2	9	37	3	109 %
Aveiro	9	5	4	6	24	5	101 %	9				9		112 %	2	2	1	1	6		107 %	4				4		124 %	4	1	2	4	11	1	90 %
Beja	14	4	4	1	23	5	108 %	9				9		114 %	2	2		2	6		101 %	3				3	1	123 %	5	1		5	11	1	93 %
Braga	8	4	1	11	24	6	95 %	7			2	9		110 %	1	3		2	6		92 %	4				4		122 %	5			7	12		89 %
Bragança	19		2	2	23	6	111 %	5	4			9		112 %	4	1			5	1	125 %	4				4		124 %	7	1	3	2	13		101 %
Castelo Branco	17	5			22	7	112 %	8	1			9		114 %	5	1			6		125 %	4				4		124 %	7	2	1	3	13		100 %
Coimbra	17	2	4	1	24	6	109 %	8	1			9		112 %	1	3	1	1	6		103 %	4				4		124 %	12				12		113 %
Évora	20	1	1	2	24	6	99 %	7		2		9		113 %	4	1			5		125 %	4				4		124 %	5	2	3	2	12	1	107 %
Faro	16	5	1	1	23	4	110 %	8	1			9		112 %	2	4			6		118 %	4				4		124 %	10	1	1		12		114 %
Guarda	11	6	1	4	22	6	107 %	9				9		115 %	4	1			5		125 %	4				4		124 %	9	1		2	12		109 %
Leiria	14	8	1	1	24	5	104 %	9				9		113 %	5	1			6		123 %	4				4		123 %	4	2	1	3	10	2	73 %
Lisboa	6	4	1	13	24	5	80 %	3	2		4	9		93 %	2	1		3	6		87 %	2	2			4		109 %	3	1	1	6	11	1	76 %
Portalegre	11	2	1	9	23	6	99 %	6			3	9		105 %	2	3			5		118 %	3			1	4		116 %	6	3	2	1	12	1	109 %
Porto	7	4	4	9	24	6	100 %	8			1	9		107 %	2	2	1	1	6		98 %	4				4		124 %	3		1	7	11	1	78 %
Santarém	14	5	3	2	24	5	105 %	6	1	2		9		111 %	2	3		1	6		102 %	4				4		124 %	4	1	2	5	12		97 %
Setúbal	12	4	3	5	24	5	103 %	8	1			9		113 %	1	2		3	6		89 %	4				4		124 %	6			6	12		82 %
Viana do Castelo	6	7	1	10	24	6	69 %	7		2		9		111 %	5				5	1	125 %	4				4		121 %	6			5	11	1	92 %
Vila Real	13	4		6	23	5	92 %	5	1	2	1	9		108 %	4			2	6		117 %	4				4		124 %	4	1	2	5	12	1	96 %
Viseu	14	5	2	3	24	6	100 %	6		2	1	9		110 %	2	2	1		5	1	105 %	4				4		124 %	3	4		3	10	2	106 %
CNP		3			3		104 %										3		3		95 %	1			1	2		100 %							
Serviços Centrais/Com																						4				4		122 %	1	1			2		113 %

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | Sem monitorização

PAISS ISS, IP

M12 / 2016	DSP							PC							PD						
Serviços					Total		Conc					Total		Conc					Total		Conc
ISS, I.P.	1	3	2	2	8	6	101 %	9	5	3	4	21	1	98 %		2	3	1	6		94 %
Aveiro	2	2	2		6	5	107 %	13	2	3	3	21		101 %	2	1	1	2	6		100 %
Beja	2	3		1	6	4	97 %	18	1		2	21		109 %	2	1	3		6		103 %
Braga		2	1	3	6	6	89 %	14	1		6	21		95 %	1	1		4	6		79 %
Bragança	5				5	6	117 %	13	4	1	2	20	1	116 %	4		2		6		114 %
Castelo Branco	4	1			5	6	115 %	18	2	1		21		115 %	3	3			6		113 %
Coimbra	5	1			6	6	113 %	16	1	2	2	21		104 %	5		1		6		114 %
Évora	4		1	1	6	6	93 %	17	1	2	1	21		113 %	4	1	1		6		114 %
Faro	4		1		5	4	112 %	16	4		1	21		111 %	2	4			6		112 %
Guarda	1	4			5	5	109 %	18	1		2	21		114 %	2	2		2	6		88 %
Leiria	3	2	1		6	5	107 %	16	4		1	21		110 %	3	3			6		111 %
Lisboa	2	2	1	1	6	5	76 %	5	5	1	10	21		84 %				6	6		68 %
Portalegre	2	1		2	5	6	101 %	14	1		6	21		100 %	1	2		3	6		86 %
Porto	1	1	1	3	6	6	94 %	15	1	1	4	21		98 %	3			3	6		91 %
Santarém	2	2	1	1	6	5	103 %	12	4	3	2	21		104 %	2	2	2		6		108 %
Setúbal	3	1	1	1	6	5	106 %	15	3		3	21		102 %	1	1	2	2	6		97 %
Viana do Castelo	2	2		2	6	6	76 %	12	2	2	5	21		100 %		2	1	3	6		72 %
Vila Real	1	2		2	5	5	83 %	13	1	3	4	21		103 %	2	1		3	6		81 %
Viseu	2	3		1	6	6	96 %	14	2	3	2	21		108 %	2	2	1	1	6		84 %
CNP																3			3		104 %
Serviços Centrais																					

Indicadores sem desdobramento distrital

FISC							
				Total		Conc	
	3	2		5		100 %	

RP							
				Total		Conc	
	1		5	6		54 %	

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | Sem monitorização

PAISS ISS, IP

M12 / 2016	APO							CGC							GCF							JC							PE							RH						
Serviços					Total		Conc					Total		Conc					Total		Conc					Total		Conc					Total		Conc					Total		Conc
ISS, I.P.	3	1	1	1	6		108 %	7	5	3	1	16	1	100 %	3		1		4		115 %	2			4	6		83 %			1	2	3		75 %	4	3			7	1	118 %
Aveiro	3			1	4		98 %	2	2			4		113 %						1		2			2	4		59 %			1	1	2		76 %	4				4		123 %
Beja	3				3	1	110 %	2	2			4		121 %						1		2			2	4		93 %				2	2		45 %	3				3	1	123 %
Braga	3			1	4		91 %	1	2		1	4		106 %	1				1		125 %				4	4		46 %	1			1	2		91 %	4				4		121 %
Bragança	4	1			5		106 %	3	1			4		125 %	1				1		125 %			2	2	4		51 %	2				2		118 %	4				4		123 %
Castelo Branco	2	2			4	1	102 %	3	1			4		125 %	1				1		125 %	2			2	4		69 %	1			1	2		107 %	4				4		123 %
Coimbra	3	1			4		105 %	1	3			4		112 %	1				1		121 %	4				4		118 %	2				2		113 %	4				4		123 %
Évora	4				4	1	79 %	2	1			3		125 %	1				1		125 %	1	1		2	4		97 %			2		2		94 %	4				4		123 %
Faro	3		1		4		107 %	2	2			4		118 %	1				1		125 %	4				4		115 %	2				2		116 %	4				4		123 %
Guarda	3				3	1	106 %	2	1			3		125 %	1				1		125 %	4				4		118 %				2	2		86 %	4				4		123 %
Leiria	2			1	3	1	34 %	4				4		125 %						1		1	1		2	4		67 %	1		1		2		110 %	4				4		122 %
Lisboa	3			1	4		83 %	2	1		1	4		111 %						1		2			2	4		63 %				2	2		43 %	2	2			4		113 %
Portalegre	1	2		1	4	1	102 %	1	2			3		122 %	1				1		125 %	1	1	2		4		104 %	2				2		109 %	3			1	4		111 %
Porto	1		2	1	4		79 %	2	1	1		4		112 %						1				1	3	4		50 %				2	2		44 %	4				4		123 %
Santarém	4				4		109 %	1	2		1	4		109 %	1				1		125 %	1		1	2	4		92 %				2	2		55 %	4				4		123 %
Setúbal	3			1	4		83 %	1	2		1	4		102 %	1				1		125 %	1			3	4		54 %	1			1	2		61 %	4				4		123 %
Viana do Castelo	1			2	3		38 %	4				4		125 %	1				1		125 %	2			2	4		79 %	1			1	2		94 %	4				4		120 %
Vila Real	3	1		1	5		98 %	3			1	4		113 %						1		1		1	2	4		87 %	1			1	2		71 %	4				4		123 %
Viseu	2	1			3	1	113 %	2	1	1		4		116 %						1		1	2		1	4		99 %	1			1	2		83 %	4				4		123 %
CNP										3		3		95 %																						1			1	2		100 %
Serviços Centrais	1	1			2		113 %																													4				4		121 %

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | Sem monitorização

Indicadores sem desdobramento distrital	AGI							AQGR						
					Total		Conc					Total		Conc
	7	1			8	3	115 %	2	1	1		4		105 %

ISS, IP

Período: Último do período Série: Série padrão Visão: 01. ISS - Objetivos Incumpridos

AF	Scorecard	Indicador	Período	Meta Acm	Superação Acm	Resultado Acm	Performance Acm	
PC	RN1.4 - PC	P 03A9.4.2 % de requerimentos de renovação RSI deferidos até 12dias	M12 / 2016	55 %	60 %	15,5 %	28 %	
RP	PAISS RP	P 01A1.% Processos Doença Profissional na fase de instrução e triagem até 40dias	M12 / 2016	45 %	55 %	12,6 %	28 %	
RP	PAISS RP	P/F 05A5. N.º convocatórias VIT doenças profissionais	M12 / 2016	2.000	2.200	775	39 %	
RP	PAISS RP	P 01A3.% Processos Doença Profissional concluídos até 40dias	M12 / 2016	50 %	60 %	22,3 %	45 %	
RSI	RN1.4 Cumprir os prazos	P 02I1.% Requerimentos de renovação deferidos até 30dias	M12 / 2016	55 %	60 %	26,6 %	48 %	
JC	RN5.1 - JC	P 02A8 % de audiências prévias nos processos de proteção jurídica, registadas até 20dias	M12 / 2016	65 %	70 %	31,6 %	49 %	
JC	RN5.1 - JC	P 02A29 % de processos sem audiência prévia decididos em 30dias	M12 / 2016	65 %	70 %	33,1 %	51 %	
PC	RN3.2 - PC	P 05A6.% Reclamações PC escritas no livro de reclamações respondidas até 15du	M12 / 2016	80 %	98 %	49,0 %	61 %	
PE	RN5.4 - PE	P 04A4.2 % Processos FSS concluídos nos Centros Distritais até 36du	M12 / 2016	90 %	95 %	55,3 %	61 %	
PE	PAISS PE	P 04A4. % Processos FSS concluídos no ISS, I.P. até 52du	M12 / 2016	90 %	95 %	59,0 %	66 %	
APO	RN5.4 - APO	P 01A3.% Pareceres técnicos e relatórios acompanhamento FSS emitidos até 20du	M12 / 2016	97 %	100 %	67,9 %	70 %	
PC	RN1.4 - PC	P 03A9.1.2 % Novos requerimentos RSI deferidos até 25dias	M12 / 2016	85 %	90 %	63,2 %	74 %	
JC	RN5.1 - JC	P 02A28.I1. Produtividade proteção jurídica (Atv.1-Registo de Processos)	M12 / 2016	83	90	62,84	76 %	
DSP	RN5.4 - DSP	P 36A8.3 % Pareceres FSS emitidos na Área Social até 20du	M12 / 2016	95 %	98 %	75,6 %	80 %	
DSP	RN3.2 - DSP	P 21A19.% Reclamações DSP escritas no livro de reclamações respondidas até 15du	M12 / 2016	80 %	98 %	64,2 %	80 %	
RP	PAISS RP	P 02A2.% Reembolsos efetuados até 30dias	M12 / 2016	80 %	90 %	64,8 %	81 %	
PC	RN1.4 - PC	P 01A1.Tempo Médio entre o Registo e Arquivamento (Sem Pendências) SVIP	M12 / 2016	57	54	68	81 %	
JC	RN5.1 - JC	P 02A28.I2. Produtividade proteção jurídica (Atv.2-Instrução e Elaboração de Proposta de Decisão)	M12 / 2016	20	22	16,5	82 %	
RP	PAISS RP	P 01A2.% Processos Doença Profissional com confirmação clínica concluídos até 160dias	M12 / 2016	45 %	55 %	36,8 %	82 %	
PD	RN1.4 - PD	P 06A1.Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência	M12 / 2016	112	101	129	85 %	
RSI	RN1.4 Cumprir os prazos	P 01I1.% Requerimentos RSI deferidos até 60dias	M12 / 2016	85 %	90 %	73,4 %	86 %	
GCF	PAISS GCF	P 05A1.1 % Pareceres FSS emitidos na Área Financeira até 20du	M12 / 2016	95 %	98 %	81,6 %	86 %	
CGC	PAISS CGC	P 01I1.Nº Atualizações das páginas	M12 / 2016	1.500	1.700	1.315	88 %	
PD	RN1.4 - PD	P 02A1.Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez	M12 / 2016	143	128	157	90 %	

Resultados: 1 - 50 of 70

ISS, IP

Período: Último do período Série: Série padrão Visão: 01. ISS - Objetivos Incumpridos

AF	Scorecard	Indicador	Período	Meta Acm	Superação Acm	Resultado Acm	Performance Acm	
PD	RN1.4 - PD	P 02A1.Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez	M12 / 2016	143	128	157	90 %	
CGC	RN3.1 - CGC	Q 03A1. N.º de atendimentos marcados	M12 / 2016	347.273	416.728	316.380	91 %	
PD	RN1.4 - PD	Q 03A1.Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência/Subsídio por Morte	M12 / 2016	55	49	60,0	91 %	
PC	RN2.3 - PC	P/F 02A2.Taxa de convocatórias SVIT (5º nível)	M12 / 2016	99,0 %	100,0 %	90,77 %	92 %	
FISC	PAISS FISC	P/F 04I1. Nº Processos de fiscalização a equipamentos Sociais	M12 / 2016	1.757	1.933	1.622	92 %	
FISC	PAISS FISC	P/F 03I1. Nº Processos pré-inquérito e inquérito crime concluídos	M12 / 2016	3.000	3.300	2.769	92 %	
PC	RN1.4 - PC	Q 03A4.1 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	M12 / 2016	80 %	85 %	75,2 %	94 %	
PC	RN2.3 - PC	Q/F 02A1.Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	M12 / 2016	99,0 %	100,0 %	94,04 %	95 %	
AQGR	PAISS AQGR	P 06A2.Grau de cumprimento da implementação de recomendações	M12 / 2016	90 %	100 %	85 %	95 %	
CGC	PAISS CGC	P 26I1.% Chamadas atendidas	M12 / 2016	65 %	70 %	62,5 %	96 %	
CGC	PAISS CGC	P 05A1.1 Grau de cumprimento do plano do projeto de uniformização de suportes	M12 / 2016	90 %	100 %	86,7 %	96 %	
APO	RN1.1 - APO	P 01A4.% Pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Prog. Investimento emitidos até 20du	M12 / 2016	97 %	100 %	94,8 %	98 %	
DSP	RN1.4 - DSP	P 03A4.1 % CI novos assinados até 35dias após o envio ao NLI	M12 / 2016	85 %	90 %	83,6 %	98 %	
PE	RN5.4 - PE	P 04A10. Taxa de conclusão dos pedidos de financiamento extraordinário	M12 / 2016	75 %	80 %	75 %	99 %	
DSP	RN1.1 - DSP	P 41A2.1 Grau de concretização programa PARES	M12 / 2016	96,3 %	97,9 %	95,0 %	99 %	
PD	RN1.4 - PD	P 05A3.Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Invalidez	M12 / 2016	116	104	117	99 %	

Resultados: 51 - 66 of 66

ISS, IP

Período: Último do período Série: Série padrão Visão: 02. ISS - Objetivos Superação Excessiva

AF	Scorecard	Indicador	Período	Meta Acm	Superação Acm	Resultado Acm	Performance Acm	
RH	RN4.4 - RH	P 01A1.Tempo médio de triagem, encaminhamento ou resposta a pedidos Contacto RH (dias úteis)	M12 / 2016	1,5	1,3	1,0	131 %	
PC	RN2.1 - PC	Q 05A2.% Contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	M12 / 2016	60 %	65 %	79,4 %	132 %	
RH	RN4.4 - RH	P 01A4.Tempo médio de resposta após decisão a pedidos Contacto RH (dias úteis)	M12 / 2016	1,5	1,3	1,0	133 %	
CGC	RN3.2 - CGC	P 21A5. Nº e-mail de PS atualizados em IDQ pelos NGC	M12 / 2016	40.827	49.814	56.179	138 %	
GCF	RN5.5 - GCF	P 05A4. Taxa de acompanhamento das IPSS na vertente financeira	M12 / 2016	70 %	85 %	96,4 %	138 %	
APO	RN5.5 - APO	P 33I1.Nº Documentação eliminada	M12 / 2016	36.256.705	43.978.173	52.684.857	145 %	
APO	RN5.7 - APO	P 03A3.Taxa de redução do custo de arrendamento	M12 / 2016	5,8 %	8,0 %	8,9 %	153 %	
RH	RN4.1 - RH	Q 04A1.% Trabalhadores com formação	M12 / 2016	40,00 %	45,00 %	62,78 %	157 %	

Resultados: 1 - 8 of 8

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

100 %

APO_ 01A2.% Pareceres técnicos para licenciamento de RS emitidos até 20du	M12 / 2016	102 %
APO_ 01A4.% Pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Prog. Investimento emitidos até 20du	M12 / 2016	98 %
DSP_ 08A9. N.º de Amas ISS, IP que transitaram para o novo regime legal	M12 / 2016	
DSP_ 41A2.1 Grau de concretização programa PARES	T4 / 2016	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

109 %

P	DSP_ 01A3.5 % Acordos Cooperação IP celebrados	A2016	125 %
Q	DSP_ 06A1.% RS com acordo de cooperação acompanhadas	M12 / 2016	104 %
Q	DSP_ 06A2.% RS licenciadas acompanhadas	M12 / 2016	113 %
P/F	FISC_ 04I1. Nº Processos de fiscalização a equipamentos Sociais	T4 / 2016	92 %

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

DSP_ 41A1.11 CLDS 3G	T4 / 2016
DSP_ 41A1.12 RLIS	T4 / 2016
DSP_ 41A1.13 % Emissão decisões técnicas por procedimento concursal	T4 / 2016
DSP_ 41A1.14 % Emissão análises contestações em 5dias	T4 / 2016
DSP_ 41A1.15 % Emissão decisões pedidos de alteração em 10dias	T4 / 2016

PAISS ISS, IP

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

OE1. Assegurar a Proteção e Inclusão Social

RN1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações — 85 %

P	RSI_01I1.% Requerimentos RSI deferidos até 60dias	M12 / 2016	!	86 %
P	DSP_03A4.1 % CI novos assinados até 35dias após o envio ao NLI	M12 / 2016		98 %
P	PC_03A9.1.2 % Novos requerimentos RSI deferidos até 25dias	M12 / 2016		74 %
P	RSI_02I1.% Requerimentos de renovação deferidos até 30dias	M12 / 2016	!	48 %
P	DSP_03A5.1 % CI renovação assinados até 18dias após o envio ao NLI	M12 / 2016		109 %
P	PC_03A9.4.2 % de requerimentos de renovação RSI deferidos até 12dias	M12 / 2016		28 %
P	PC_01A1.Tempo Médio entre o Registo e Arquivamento (Sem Pendências) SVIP	M12 / 2016		81 %
P	PC_03A2.1 % Requerimentos Desemprego deferidos até 20dias	M12 / 2016		111 %
P	PC_03A2.2 % Requerimentos Social Desemprego deferidos até 30dias	M12 / 2016		118 %
P	PC_03A3.1 % Processos Doença deferidos até 17dias	M12 / 2016		101 %
Q	PC_03A4.1 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	M12 / 2016		94 %
P	PC_03A4.2 % Processos Abono de Família pré-natal deferidos até 25dias	M12 / 2016		102 %
P	PC_03A5.% Processos Bonificação por Deficiência deferidos até 40dias	M12 / 2016		112 %
P	PD_02A1.Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez	M12 / 2016		90 %
Q	PD_03A1.Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência/Subsídio por Morte	M12 / 2016		91 %
Q	PD_04A1.% Requerimentos CSI deferidos até 30dias	M12 / 2016		101 %
P	PD_05A1.Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice	M12 / 2016		100 %
P	PD_05A3.Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Invalidez	M12 / 2016		99 %
P	PD_06A1.Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência	M12 / 2016		85 %
P	RP_01A1.% Processos Doença Profissional na fase de instrução e triagem até 40dias	M12 / 2016	!	28 %
P	RP_01A2.% Processos Doença Profissional com confirmação clínica concluídos até 160dias	M12 / 2016	!	82 %
P	RP_01A3.% Processos Doença Profissional concluídos até 40dias	M12 / 2016	!	45 %
P	RP_02A2.% Reembolsos efetuados até 30dias	M12 / 2016	!	81 %

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 — 106 %

Q/F	FISC_ 01A15. Nº Processos de fiscalização a contribuintes	T4 / 2016	102 %
P/F	FISC_ 03I1. Nº Processos pré-inquérito e inquérito crime concluídos	T4 / 2016	92 %
P/F	PC_ 04A5.% Processos Fiscalização a contribuintes concluídos até 30dias	M12 / 2016	105 %
Q	PC_ 05A2.% Contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	T4 / 2016	125 %
P/F	PC_ 05A5.Nº Participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização	M12 / 2016	107 %

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

108 %

Q/F	FISC_ 02A11. Nº Processos de fiscalização à prestação RSI	T4 / 2016	106 %
Q/F	FISC_ 02A12. Nº Processos de fiscalização a outras prestações	T4 / 2016	109 %

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

75 %

Q/F	PC_ 02A1.Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	M12 / 2016	95 %
P/F	PC_ 02A2.Taxa de convocatórias SVIT (5º nível)	M12 / 2016	92 %
P/F	RP_ 05A5. N.º convocatórias VIT doenças profissionais	M12 / 2016	39 %

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

125 %

Q/F	GCF_ 06I1.Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (M€)	M12 / 2016	125 %

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 / 2016	105 %
P	PC_ 05A3.1 % Reclamações de dívida concluídas	M12 / 2016	115 %

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 2016.
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

111 %

AGI_ 01A1.1.1 % NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ	T4 / 2016	121 %	
PC_ 04A3.Taxa de redução dos erros das remunerações (stock)	M12 / 2016	104 %	
PC_ 04A4.Taxa de redução dos erros das remunerações (ano corrente)	M12 / 2016	108 %	

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

P PC_ 09I1.Grau de cumprimento dos tempos de execução dos projetos de implementação do Código Contributivo T4 / 2016

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

103 %

Q	CGC_ 02I1.Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	S2 / 2016	102 %
Q	CGC_ 03A1. N.º de atendimentos marcados	T4 / 2016	91 %
P	CGC_ 04A3. N.º de serviços integrados em balcões partilhados	S2 / 2016	124 %

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

98 %

CGC_ 01I1.Nº Atualizações das páginas	M12 / 2016	!	88 %
CGC_ 03A2.% Clientes com tempos de espera igual ou superior a 30min	M12 / 2016		123 %
CGC_ 05A1.1 Grau de cumprimento do plano do projeto de uniformização de suportes	S2 / 2016	!	96 %
CGC_ 05A1.2 % Suportes implementados no prazo previsto (REVER)			
CGC_ 21A5. Nº e-mail de PS atualizados em IDQ pelos NGC	T4 / 2016		125 %
CGC_ 23A4.% Reclamações escritas no livro de reclamações respondidas em 15du	M12 / 2016		115 %
DSP_ 21A19.% Reclamações DSP escritas no livro de reclamações respondidas até 15du	M12 / 2016		80 %
PC_ 05A6.% Reclamações PC escritas no livro de reclamações respondidas até 15du	M12 / 2016		61 %

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

119 %

CGC_ 25I1.Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com esclarecimento prestado ao motivo da chamada	S2 / 2016	119 %	

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

116 %

RH_ 04A1.% Trabalhadores com formação	M12 / 2016		125 %
RH_ 04A2.Grau de Execução do Plano de Formação	M12 / 2016	!	107 %

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 %

CGC_ 14I1.% Suportes digitais editados no prazo previsto	M12 / 2016	105 %
RH_ 03A1.Cumprimento das ações coletivas de voluntariado	T4 / 2016	125 %

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

RH_ 02A7. N.º Edifícios com reavaliação realizada

Q3 / 2016

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

122 %

P	RH_ 01A1.Tempo médio de triagem, encaminhamento ou resposta a pedidos Contacto RH (dias úteis)	M12 / 2016	125 %
P	RH_ 01A3.Assegurar a resposta a pedidos de autoformação até 3du	M12 / 2016	116 %
P	RH_ 01A4.Tempo médio de resposta após decisão a pedidos Contacto RH (dias úteis)	M12 / 2016	125 %

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

88 %

AGI_ 03A1.Grau Cumprimento do plano projeto (análise e conceção de SI)	M12 / 2016	111 %	
AGI_ 03A2.Grau Cumprimento do plano projeto (implementar SI)	M12 / 2016	111 %	
JC_ 02A8 % de audiências prévias nos processos de proteção jurídica, registadas até 20dias	T4 / 2016	49 %	
JC_ 02A28.I1. Produtividade proteção jurídica (Atv.1-Registo de Processos)	M12 / 2016	76 %	
JC_ 02A28.I2. Produtividade proteção jurídica (Atv.2-Instrução e Elaboração de Proposta de Decisão)	M12 / 2016	82 %	
JC_ 02A29 % de processos sem audiência prévia decididos em 30dias	T4 / 2016	51 %	
PC_ 04A1.% Qualificações TCO registadas até 25dias	M12 / 2016	104 %	
PC_ 04A2.% Processos de incentivo ao emprego tratados até 25du	M12 / 2016	107 %	
RP_ 02A1.% Atestados emitidos ou recusa fundamentada até 240dias	M12 / 2016	105 %	

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

P	_	04A3.Grau de Cumprimento do projeto Contratualização de níveis de serviço com Entidades Parceiras (Suporte Aplicacional)	M12 / 2016
P	AGI_	04A4.Grau de Cumprimento do projeto Contratualização de níveis de serviço com Entidades Parceiras (Implementação de alterações aplicacionais)	M12 / 2016
P	AGI_	04A5.Grau de Cumprimento do projeto Contratualização de níveis de serviço com Entidades Parceiras (Segurança e Análise de Dados)	M12 / 2016

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 / 2016	125 %
GCF_ 01A9.Prazo Médio de Pagamento (faturas 25dias)	T4 / 2016	125 %

PAISS ISS, IP

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 / 2016	!	125 %
AGI_ 06A1.2.2 % Anual de resolução de pedidos de apoio aplicacional	M12 / 2016		112 %
JC_ 03I1.% Recursos hierárquicos concluídos até 120du	M12 / 2016		114 %
JC_ 03A8.Nº Recursos Hierárquicos pendentes concluídos	T4 / 2016		125 %
PE_ 04A10. Taxa de conclusão dos pedidos de financiamento extraordinário	M12 / 2016		99 %
PE_ 04A4. % Processos FSS concluídos no ISS, I.P. até 52du	M12 / 2016		66 %
PE_ 04A4.2 % Processos FSS concluídos nos Centros Distritais até 36du	M12 / 2016		61 %
APO_ 01A3.% Pareceres técnicos e relatórios acompanhamento FSS emitidos até 20du	M12 / 2016		70 %
DSP_ 36A8.3 % Pareceres FSS emitidos na Área Social até 20du	M12 / 2016		80 %
GCF_ 05A1.1 % Pareceres FSS emitidos na Área Financeira até 20du	M12 / 2016	!	86 %

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 — 110 %

P	APO_ 33I1.Nº Documentação eliminada	M12 / 2016	125 %
P/F	AQGR_ 03A51.Grau de cumprimento do prazo fixado para elaboração do Plano Global de Riscos	A2016	104 %
P	AQGR_ 06A2.Grau de cumprimento da implementação de recomendações	M12 / 2016 !	95 %
P	AQGR_ 04I1.% Ações de auditoria acompanhadas	M12 / 2016	111 %
P	AQGR_ 05A2.Grau de concretização das ações de auditoria	T4 / 2016	111 %
P/F	CGC_ 31A2.Grau de cumprimento do plano do projeto envio das convocatórias SVI	M12 / 2016	111 %
P/F	CGC_ 31A3.Grau de cumprimento do plano do projeto envio das notificações de contraordenações	M12 / 2016	108 %
P	CGC_ 31A4.Grau de cumprimento do plano do projeto envio das notificações em massa de SISS	M12 / 2016	102 %
P	CGC_ 31A5.Grau de cumprimento do plano do projeto envio das notificações CNP	M12 / 2016	108 %
P	CGC_ 31A6.Grau de cumprimento do plano do projeto envio das notificações CIMO-XML	M12 / 2016	111 %
P	GCF_ 05A4. Taxa de acompanhamento das IPSS na vertente financeira	M12 / 2016	125 %
P	RH_ 06I1.% Pareceres e informações de RH emitidos até 45du	T4 / 2016	106 %

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 / 2016	100 %
AGI_ 06A3.1 Tempo médio de resposta a pedidos do utilizador (Gestão de Acessos)	M12 / 2016	125 %
AGI_ 06A3.2 Taxa de resolução de pedidos de acesso	M12 / 2016	111 %

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 / 2016	125 %

Anexo 4

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
2016

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 2016, 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?	☒	☐	☐	62,78%
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. Foi iniciado, em 2016, um processo para uniformização destes suportes de informação, agregados à matriz de Processos do ISS, I.P e a disponibilizar a toda a organização.
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

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
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
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 2016 com vista à introdução de uma estratégia anti-fraude, integração com a implementação do Sistema de Gestão de Risco e definição de medidas de natureza prioritária a implementar.
3.9. O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	☒	☐	☐	Para além da atualização do Plano, este é objeto de avaliação anual, neste caso, a a última em 2016.
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

Resumo Centros Distritais | Resultados mensais | Resultados Acumulados | ISS, IP (início)

QUAR
ISS, I.P.

109 %

M12 / 2016

Eficácia

113 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	M12 / 2016	105 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)	ANULADO POR DELIBERAÇÃO DO CONSELHO DIRETIVO DE 3 DE NOVEMBRO DE 2016		
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas	T4 / 2016	102 %	
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais	M12 / 2016	103 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações	M12 / 2016	139 %	

Eficiência

112 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação	T4 / 2016	91 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	T4 / 2016	132 %	

Qualidade

106 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação	M12 / 2016	136 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	M12 / 2016	94 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos	M12 / 2016	94 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	S2 / 2016	102 %	

QUAR - ISS, I.P. M12 / 2016 109 %

Eficácia 113 % 40,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					105 %	25,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	50,00 %	3%	55,00 %	51,92 %	104 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	50,20 %	3%	60,20 %	56,77 %	113 %	12,0 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)	ANULADO POR DELIBERAÇÃO DO CONSELHO DIRETIVO DE 3 DE NOVEMBRO DE 2016 (Informação n.º SCC-71382/2016, de 24 de outubro)					
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas					102 %	25,0 %
Ind 03.1 N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.500		8.250	7.686	102 %	100,0 %
Ind 03.2 Valor Contribuições apuradas e anuladas (M€)			Anulado			
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					103 %	25,0 %
Ind 04.1 Nº de processos concluídos em ações de ficalização à prestação RSI	5.000		5.500	5.324	106 %	33,3 %
Ind 04.2 Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a outras prestações	2.400		2.640	2.623	109 %	33,3 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	94,04 %	95 %	33,4 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações					139 %	25,0 %
Ind 05.1 Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)	175,0 €		200,0 €	242,41 €	139 %	100,0 %
Ind 05.2 Montante de dívida de Prestações Sociais participado (M€)			Anulado			
Ind 05.3 Montante cobrado (milhares€)			Anulado			

Eficiência 112 % 20,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					91 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	347.273		416.728	316.380	91 %	100 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					132 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %	1%	65 %	79,4 %	132 %	100,0 %

Qualidade 106 % 40,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					136 %	20,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %	-	45,00 %	62,78 %	157 %	57,0 %
Ind 08.2 Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual	80,00 %		100,00 %	85,5 %	107 %	43,0 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					94 %	20,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %	-	85 %	75,2 %	94 %	100,0 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					94 %	20,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	55	-	49	60,0	91 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %	-	94 %	86,1 %	101 %	31,0 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	20,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %	-	99 %	99,5 %	105 %	100,0 %
Objetivo / Indicador	**Meta**	**Tol**	**Sup**	**Resultado**	**Conc**	**Pond**
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social					102 %	20,0 %
Ind 12.1 Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	-	4,0	3,7	102 %	100,0 %

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido

QUAR ISS, IP

QUAR

Conc Acum: 109 %

Semáforo

Tendência face mês anterior

Eficácia

Ponderação: 40,0 %

Conc Acum: 113 %

Semáforo

Conc Pond: 45 %

		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais														
25,0 %		236 %	236 %	243 %	91 %	96 %	83 %	117 %	93 %	94 %	74 %	96 %	119 %	105 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas														
88,0 %	Performance	183 %	183 %	242 %	242 %	96 %	82 %	119 %	93 %	89 %	71 %	96 %	120 %	104 %
	Resultado	1,83 %	2,98 %	4,11 %	4,52 %	4,52 %	4,19 %	4,04 %	3,15 %	3,01 %	4,77 %	6,42 %	8,01 %	51,92 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas														
12,0 %	Performance	625 %	625 %	253 %	253 %	98 %	91 %	101 %	90 %	127 %	92 %	100 %	108 %	113 %
	Resultado	2,50 %	2,86 %	3,80 %	4,79 %	4,79 %	4,84 %	3,85 %	3,44 %	4,84 %	6,46 %	7,03 %	7,45 %	56,77 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)														ANULADO POR DELIBERAÇÃO DO CONSELHO DIRETIVO DE 3 DE NOVEMBRO DE 2016 (informação n.º SCC-71362/2016, de 24 de outubro)
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas														
25,0 %		100 %	100 %	100 %	88 %	88 %	88 %	58 %	58 %	58 %	165 %	165 %	165 %	102 %
Ind 03.1 N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes														
100,0 %	Performance	100 %	100 %	100 %	100 %	88 %	88 %	58 %	58 %	58 %	165 %	165 %	165 %	102 %
	Resultado	1.868	1.868	1.868	1.643	1.643	1.643	1.084	1.084	1.084	3.091	3.091	3.091	7.686
Ind 03.2 Valor Contribuições apuradas e anuladas (M€)												Anulado		
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais														
25,0 %		77 %	77 %	91 %	48 %	48 %	48 %	84 %	84 %	84 %	175 %	174 %	174 %	103 %
Ind 04.1 Nº de processos concluídos em ações de fiscalização à prestação RSI														
33,3 %	Performance					13 %	13 %	123 %	123 %	123 %	180 %	180 %	180 %	106 %
	Resultado	58	58	58	220	220	220	2.051	2.051	2.051	2.995	2.995	2.995	5.324
Ind 04.2 Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a outras prestações														
33,3 %	Performance					30 %	30 %	28 %	28 %	28 %	244 %	244 %	244 %	109 %
	Resultado				239	239	239	221	221	221	1.954	1.954	1.954	2.623
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis														
33,4 %	Performance	77 %	77 %	91 %	91 %	101 %	101 %	101 %	100 %	100 %	101 %	98 %	97 %	95 %
	Resultado	76,29 %	79,59 %	90,41 %	99,10 %	99,10 %	99,70 %	99,73 %	99,07 %	99,04 %	99,54 %	97,17 %	96,12 %	94,04 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações														
25,0 %		95 %	95 %	136 %	124 %	318 %	92 %	120 %	85 %	91 %	77 %	143 %	111 %	139 %
Ind 05.1 Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)														
100,0 %	Performance	95 %	95 %	136 %	136 %	318 %	92 %	120 %	85 %	91 %	77 %	143 %	111 %	139 %
	Resultado	13,86 €	39,35 €	19,83 €	18,10 €	18,10 €	13,48 €	17,50 €	12,47 €	13,28 €	11,20 €	20,75 €	16,15 €	242,41 €
Ind 05.2 Montante de dívida de Prestações Sociais participado (M€)												Anulado		
Ind 05.3 Montante cobrado (milhares€)												Anulado		

Eficiência

Ponderação: 20,0 %

Conc Acum: 112 %

Semáforo

Conc Pond: 22 %

		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação														
50,0 %		100 %	100 %	100 %	93 %	93 %	93 %	84 %	84 %	84 %	87 %	87 %	87 %	91 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)														
100 %	Performance	100 %	100 %	100 %	100 %	93 %	93 %	84 %	84 %	84 %	87 %	87 %	87 %	91 %
	Resultado	86.983	86.983	86.983	80.759	80.759	80.759	72.704	72.704	72.704	75.934	75.934	75.934	316.380
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira														
50,0 %		133 %	133 %	133 %	128 %	128 %	128 %	135 %	135 %	135 %	133 %	133 %	133 %	132 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre														
100,0 %	Performance	133 %	133 %	133 %	133 %	128 %	128 %	135 %	135 %	135 %	133 %	133 %	133 %	132 %
	Resultado	79,7 %	79,7 %	79,7 %	77,0 %	77,0 %	77,0 %	81,2 %	81,2 %	81,2 %	79,6 %	79,6 %	79,6 %	79,4 %

Qualidade

Ponderação: 40,0 %

Conc Acum: 106 %

Semáforo

Conc Pond: 42 %

		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação														
20,0 %		149 %	149 %	155 %	40 %	30 %	68 %			69 %	151 %	420 %	155 %	136 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação														
57,0 %	Performance	195 %	195 %	214 %	214 %	27 %	87 %			56 %	166 %	496 %	206 %	157 %
	Resultado	3,23 %	0,24 %	3,57 %	2,17 %	2,17 %	4,33 %	1,74 %	0,03 %	2,79 %	8,30 %	24,81 %	10,31 %	62,78 %
Ind 08.2 Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual														
43,0 %	Performance	89 %	89 %	77 %	77 %	33 %	90 %			87 %	131 %	319 %	88 %	107 %
	Resultado	2,9 %	1,7 %	2,6 %	3,5 %	3,5 %	9,0 %			8,7 %	13,1 %	31,9 %	8,8 %	85,5 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas														
20,0 %		87 %	87 %	93 %	96 %	97 %	100 %	107 %	95 %	97 %	91 %	93 %	84 %	94 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias														
100,0 %	Performance	87 %	87 %	93 %	93 %	97 %	100 %	107 %	95 %	97 %	91 %	93 %	84 %	94 %
	Resultado	69,6 %	69,9 %	74,6 %	76,5 %	76,5 %	80,3 %	85,5 %	75,6 %	77,8 %	72,9 %	74,7 %	67,2 %	75,2 %
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos														
20,0 %		87 %	87 %	104 %	78 %	95 %	92 %	79 %	85 %	77 %	75 %	53 %	82 %	94 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice												Anulado		
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte														
69,0 %	Performance	77 %	77 %	106 %	106 %	93 %	88 %	69 %	80 %	66 %	68 %	34 %	68 %	91 %
	Resultado	67,7	58,4	51,6	71,6	71,6	61,8	72,2	65,7	73,6	72,5	91,9	72,6	60,0
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias														
31,0 %	Performance	109 %	109 %	101 %	101 %	100 %	100 %	101 %	97 %	100 %	91 %	94 %	112 %	101 %
	Resultado	92,4 %	91,0 %	85,5 %	80,8 %	80,8 %	85,4 %	85,5 %	82,8 %	85,1 %	77,1 %	80,3 %	95,2 %	86,1 %
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes														
20,0 %		105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	102 %	105 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)														
100,0 %	Performance	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	102 %	105 %
	Resultado	99,7 %	99,7 %	99,8 %	99,8 %	99,8 %	99,7 %	99,7 %	99,7 %	99,8 %	99,8 %	99,8 %	97,1 %	99,5 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social														
20,0 %		102 %	102 %	102 %	102 %	102 %	102 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	102 %
Ind 12.1 Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço														
100,0 %	Performance	102 %	102 %	102 %	102 %	102 %	102 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	102 %
	Resultado	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,7

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (início)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (início)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	113 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	116 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	110 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	125 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	110 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais

OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais

OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação

OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação

OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas

OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos

OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)

OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas

OB05. Garantir a Cobrança de Divida de Prestações

OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

QUAR CNP

94 %

M12 / 2016

Eficácia

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais

OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)

OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas

OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais

OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações

Eficiência

96 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação	T4 / 2016	96 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira			

Qualidade

93 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação	M12 / 2016	82 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas			
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos	M12 / 2016	103 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes			
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social			

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

Resumo Centros Distritais | Resultados Acumulados | Centro Distrital de Aveiro (inicio)

QUAR Aveiro

116 %

M12 / 2016

Eficácia

104 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Aveiro	M12 / 2016	108 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Indice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Aveiro			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Aveiro			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Aveiro	M12 / 2016	101 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Aveiro			

Eficiência

115 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Aveiro	T4 / 2016	116 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Aveiro	T4 / 2016	114 %	

Qualidade

122 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Aveiro	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Aveiro	M12 / 2016	108 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Aveiro	M12 / 2016	89 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Aveiro	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Aveiro			

QUAR Aveiro

QUAR Aveiro — M12 / 2016 — 116 %

Eficácia — 104 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					108 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	55,10 %		60,10 %	59,43 %	108 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	51,10 %		60,40 %	54,72 %	107 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					101 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	99,9 %	101 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 115 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					116 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	7.810		9.372	9.037	116 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					114 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	68,3 %	114 %	100,0 %

Qualidade — 122 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	74,07 %	185 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					108 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	86,5 %	108 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					89 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	20		18	24	80 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	91,7 %	108 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					101 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,7 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Beja 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Beja

121 %

M12 / 2016

Eficácia

108 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Beja	M12 / 2016	114 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Indice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Beja			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Beja			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Beja	M12 / 2016	101 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Beja			

Eficiência

125 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Beja	T4 / 2016	125 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Beja	T4 / 2016	125 %	

Qualidade

125 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Beja	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Beja	M12 / 2016	116 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Beja	M12 / 2016	99 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Beja	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Beja			

QUAR Beja

QUAR Beja — M12 / 2016 — 121 %

Eficácia — 108 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					114 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	55,20 %		60,00 %	62,87 %	114 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	58,10 %		66,50 %	66,67 %	115 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					101 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	99,94 %	101 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 125 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					125 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	200		240	262	131 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					125 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	100,0 %	167 %	100,0 %

Qualidade — 125 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	74,52 %	186 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					116 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	92,4 %	116 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					99 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	15		13	16	93 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	95,6 %	112 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,6 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Braga 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Braga

113 %

M12 / 2016

Eficácia

94 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Braga	M12 / 2016 !	100 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Indice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Braga			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Braga			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Braga	M12 / 2016	88 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Braga			

Eficiência

108 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Braga	T4 / 2016	81 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Braga	T4 / 2016	125 %	

Qualidade

125 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Braga	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Braga	M12 / 2016 !	113 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Braga	M12 / 2016	81 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Braga	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Braga			

QUAR Braga

QUAR Braga — M12 / 2016 — 113 %

Eficácia — 94 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					100 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	40,10 %		45,00 %	38,84 %	97 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	46,70 %		60,10 %	57,78 %	124 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					88 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	87,60 %	88 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 108 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					81 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	27.535		33.042	22.440	81 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					125 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	80,3 %	134 %	100 %

Qualidade — 125 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	80,82 %	202 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					113 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	90,4 %	113 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					81 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	20		18	26	70 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	89,5 %	105 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,9 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Bragança 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Bragança

121 %

M12 / 2016

Eficácia

109 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Bragança	M12 / 2016	119 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Bragança			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Bragança			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Bragança	M12 / 2016 !	100 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Bragança			

Eficiência

125 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Bragança	T4 / 2016	125 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Bragança	T4 / 2016	113 %	

Qualidade

125 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Bragança	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Bragança	M12 / 2016	124 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Bragança	M12 / 2016	122 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Bragança	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Bragança			

QUAR Bragança — M12 / 2016 — 121 %

Eficácia — 109 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					119 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	59,70 %		65,40 %	68,97 %	116 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	55,70 %		66,60 %	77,78 %	140 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					100 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	98,69 %	100 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 125 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					125 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	600		720	882	147 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					111 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	67,8 %	113 %	100 %

Qualidade — 125 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	80,00 %	200 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					124 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	98,9 %	124 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					122 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	12		10	9	125 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	97,4 %	115 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					100 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,7 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Castelo Branco 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Castelo Branco

120 %

M12 / 2016

Eficácia

107 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Castelo Branco	M12 / 2016	112 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Castelo Branco		
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Castelo Branco		
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Castelo branco	M12 / 2016	101 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Castelo Branco		

Eficiência

125 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Castelo Branco	T4 / 2016	125 %
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Castelo Branco	T4 / 2016	123 %

Qualidade

125 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Castelo Branco	M12 / 2016	125 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Castelo Branco	M12 / 2016	118 %
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Castelo Branco	M12 / 2016	119 %
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Castelo Branco	M12 / 2016	105 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Castelo Branco		

QUAR Castelo Branco — M12 / 2016 — 120 %

Eficácia — 107 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					112 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	60,20 %		65,10 %	64,07 %	106 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	56,80 %		66,60 %	90,00 %	158 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					101 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	99,95 %	101 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 125 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					125 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	209		251	436	209 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					123 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	74,1 %	123 %	100 %

Qualidade — 125 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	85,28 %	213 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					118 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	94,3 %	118 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					115 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	10		9	8	120 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	98,3 %	116 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,7 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Coimbra 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Coimbra

116 %

M12 / 2016

Eficácia

108 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Coimbra	M12 / 2016	115 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Coimbra		
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Coimbra		
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Coimbra	M12 / 2016	101 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Coimbra		

Eficiência

108 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Coimbra	T4 / 2016	111 %
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Coimbra	T4 / 2016	105 %

Qualidade

123 %

OB086.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Coimbra	M12 / 2016	125 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Coimbra	M12 / 2016	98 %
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Coimbra	M12 / 2016	117 %
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Coimbra	M12 / 2016	105 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Coimbra		

QUAR Coimbra — M12 / 2016 — 116 %

Eficácia — 108 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					115 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	54,90 %		60,00 %	62,74 %	114 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	56,10 %		65,10 %	68,18 %	122 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					101 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	99,83 %	101 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 108 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					111 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	9.600		11.520	10.655	111 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					105 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	63,2 %	105 %	100 %

Qualidade — 123 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	69,44 %	174 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					98 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	78,2 %	98 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					117 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	18		16	15	117 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	98,7 %	116 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,7 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Évora 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Évora

121 %

M12 / 2016

Eficácia

107 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Évora	M12 / 2016	115 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Évora			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Évora			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Évora	M12 / 2016	99 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Évora			

Eficiência

125 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Évora			
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Évora	T4 / 2016	125 %	

Qualidade

125 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Évora	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Évora	M12 / 2016	122 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Évora	M12 / 2016	125 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Évora	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Évora			

QUAR Évora

QUAR Évora — M12 / 2016 — 121 %

Eficácia — 107 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					115 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	49,70 %		54,90 %	57,53 %	116 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	56,10 %		60,70 %	61,02 %	109 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					99 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	97,68 %	99 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 125 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					125 %	100,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	93,0 %	155 %	100 %

Qualidade — 125 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	70,48 %	176 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					122 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	97,7 %	122 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					125 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	13		11	9	131 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	98,1 %	115 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					100 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,6 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Faro 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

Navegar

QUAR Faro

120 %

M12 / 2016

Eficácia

106 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Faro	M12 / 2016	111 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Faro			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Faro			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Faro	M12 / 2016	101 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Faro			

Eficiência

125 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Faro	T4 / 2016	125 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Faro	T4 / 2016 !	113 %	

Qualidade

125 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Faro	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Faro	M12 / 2016	108 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Faro	M12 / 2016 !	125 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Faro	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Faro			

QUAR Faro

QUAR Faro — M12 / 2016 — 120 %

Eficácia — 106 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					111 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	55,40 %		60,10 %	60,83 %	110 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	56,00 %		65,60 %	68,49 %	122 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					101 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	99,94 %	101 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 125 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					125 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	6.774		8.129	9.193	136 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					113 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	67,6 %	113 %	100 %

Qualidade — 125 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	73,72 %	184 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					108 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	86,2 %	108 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					125 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	18		16	11	139 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	92,1 %	108 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,7 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

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

118 %

M12 / 2016

Eficácia

105 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Guarda	M12 / 2016 !	110 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Guarda			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Guarda			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Guarda	M12 / 2016	101 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Guarda			

Eficiência

115 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Guarda			
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Guarda	T4 / 2016 !	115 %	

Qualidade

125 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Guarda	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Guarda	M12 / 2016	120 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Guarda	M12 / 2016	125 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Guarda	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Guarda			

QUAR Guarda

QUAR Guarda — M12 / 2016 — 118 %

Eficácia — 105 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					110 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	55,40 %		60,20 %	60,00 %	108 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	56,00 %		68,10 %	68,00 %	121 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					101 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	99,65 %	101 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 115 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					115 %	100,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	69,2 %	115 %	100 %

Qualidade — 125 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	87,92 %	220 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					120 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	95,9 %	120 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					125 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	16		14	11	131 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	96,1 %	113 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,7 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Leiria 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

Resumo Centros Distritais | Resultados Acumulados | Centro Distrital de Leiria (início)

QUAR Leiria

116 %

M12 / 2016

Eficácia

101 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Leiria	M12 / 2016	100 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Leiria		
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Leiria		
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Leiria	M12 / 2016	101 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Leiria		

Eficiência

125 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Leiria	T4 / 2016	125 %
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Leiria	T4 / 2016	111 %

Qualidade

120 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Leiria	M12 / 2016	125 %
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Leiria	M12 / 2016	122 %
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Leiria	M12 / 2016	104 %
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Leiria	M12 / 2016	105 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Leiria		

QUAR Leiria — M12 / 2016 — 116 %

Eficácia — 101 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					100 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	55,10 %		60,30 %	55,18 %	100 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	55,80 %		60,30 %	55,56 %	100 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					101 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	99,78 %	101 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 125 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					125 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	3.840		4.608	5.902	154 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					111 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	66,9 %	111 %	100 %

Qualidade — 120 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	58,80 %	147 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					122 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	97,8 %	122 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					104 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	12		10	12	100 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	95,9 %	113 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	100,0 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Lisboa 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Lisboa

88 %

M12 / 2016

Eficácia

92 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Lisboa	M12 / 2016	100 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Indice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Lisboa			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Lisboa			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Lisboa	M12 / 2016	83 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Lisboa			

Eficiência

98 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcaçãoo - Lisboa	T4 / 2016	79 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Lisboa	T4 / 2016	117 %	

Qualidade

81 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Lisboa	M12 / 2016	101 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Lisboa	M12 / 2016	58 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Lisboa	M12 / 2016	60 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Lisboa	M12 / 2016	104 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Lisboa			

QUAR Lisboa

QUAR Lisboa — M12 / 2016 — 88 %

Eficácia — 92 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					100 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	40,10 %		44,90 %	40,32 %	101 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	49,90 %		60,10 %	47,61 %	95 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					83 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	81,99 %	83 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 98 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					79 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	163.804		196.565	130.024	79 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					117 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	70,0 %	117 %	100 %

Qualidade — 81 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					101 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	40,55 %	101 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					58 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	46,1 %	58 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					60 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	18		16	25	61 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	48,7 %	57 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					104 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	98,6 %	104 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Portalegre 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Portalegre

114 %

M12 / 2016

Eficácia

95 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Portalegre	M12 / 2016	105 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Portalegre			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Portalegre			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Portalegre	M12 / 2016	85 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Portalegre			

Eficiência

112 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Portalegre			
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Portalegre	T4 / 2016	112 %	

Qualidade

125 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Portalegre	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Portalegre	M12 / 2016	109 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Portalegre	M12 / 2016	122 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Portalegre	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Portalegre			

QUAR Portalegre — M12 / 2016 — 114 %

Eficácia — 95 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					105 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	59,00 %		64,20 %	59,12 %	100 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	49,70 %		64,40 %	71,43 %	144 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					85 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	83,94 %	85 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 112 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					112 %	100,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	67,2 %	112 %	100 %

Qualidade — 125 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	81,37 %	203 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					109 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	86,9 %	109 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					122 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	12		10	9	125 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	98,0 %	115 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,5 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital do Porto 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Porto

106 %

M12 / 2016

Eficácia

111 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Porto	M12 / 2016	121 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Porto			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Porto			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Porto	M12 / 2016	101 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Porto			

Eficiência

120 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Porto	T4 / 2016	90 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Porto	T4 / 2016	125 %	

Qualidade

97 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Porto	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Porto	M12 / 2016	95 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Porto	M12 / 2016	58 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Porto	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Porto			

QUAR Porto

QUAR Porto — M12 / 2016 — 106 %

Eficácia — 111 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					121 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	50,40 %		55,10 %	61,11 %	121 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	50,00 %		65,30 %	61,01 %	122 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					101 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	99,64 %	101 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 120 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					90 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	50.700		60.840	45.626	90 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					125 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	89,4 %	149 %	100 %

Qualidade — 97 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	52,25 %	131 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					95 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	75,9 %	95 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					58 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	20		18	33	35 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	93,1 %	110 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,7 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Santarém 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Santarém

111 %

M12 / 2016

Eficácia

96 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Santarém	M12 / 2016 !	97 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Indice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Santarém			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Santarém			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Santarém	M12 / 2016	96 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Santarém			

Eficiência

100 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Santarém	T4 / 2016	89 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Santarém	T4 / 2016	110 %	

Qualidade

125 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Santarém	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Santarém	M12 / 2016	104 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Santarém	M12 / 2016 !	120 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Santarém	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Santarém			

QUAR Santarém

QUAR Santarém — M12 / 2016 — 111 %

Eficácia — 96 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					97 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	55,40 %		60,10 %	50,88 %	92 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	55,70 %		60,20 %	73,58 %	132 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					96 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	95,22 %	96 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 100 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					89 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	592		710	529	89 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					110 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	66,2 %	110 %	100 %

Qualidade — 125 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	80,07 %	200 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					104 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	83,5 %	104 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					100 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	20		18	15	125 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	92,2 %	108 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,7 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Setúbal 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Setúbal

112 %

M12 / 2016

Eficácia

98 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Setúbal	M12 / 2016	95 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Setúbal			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Setúbal			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Setúbal	M12 / 2016 !	101 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Setúbal			

Eficiência

125 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Setúbal	T4 / 2016	106 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Setúbal	T4 / 2016	125 %	

Qualidade

113 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Setúbal	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Setúbal	M12 / 2016	104 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Setúbal	M12 / 2016	99 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Setúbal	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Setúbal			

QUAR Setúbal — M12 / 2016 — 112 %

Eficácia — 98 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					95 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	40,00 %		44,70 %	36,56 %	91 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	40,00 %		50,10 %	50,00 %	125 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					101 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	99,69 %	101 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 125 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					106 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	58.388		70.066	61.639	106 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					125 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	99,0 %	165 %	100 %

Qualidade — 113 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	57,30 %	143 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					104 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	83,1 %	104 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					99 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	20		18	19,0	105 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	73,0 %	86 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,5 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Viana do Castelo 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Viana do Castelo

104 %

M12 / 2016

Eficácia

85 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Viana do Castelo	M12 / 2016	70 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Indice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Viana do Castelo			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Viana do Castelo			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Viana do Castelo	M12 / 2016	99 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Viana do Castelo			

Eficiência

125 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Viana do Castelo	T4 / 2016	125 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Viana do Castelo	T4 / 2016	125 %	

Qualidade

104 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Viana do Castelo	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Viana do Castelo	M12 / 2016 !	61 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Viana do Castelo	M12 / 2016	30 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Viana do Castelo	M12 / 2016	104 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Viana do Castelo			

QUAR Viana do Castelo — M12 / 2016 — 104 %

Eficácia — 85 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					70 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	50,00 %		55,20 %	33,06 %	66 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	47,70 %		65,30 %	47,83 %	100 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					99 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	97,91 %	99 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 125 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					125 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	111		132	159	143 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					125 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	88,3 %	147 %	100 %

Qualidade — 104 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	87,83 %	220 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					61 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	48,8 %	61 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					30 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	20		18	41	-5 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	93,1 %	109 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					104 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,1 %	104 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Vila Real 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Vila Real

109 %

M12 / 2016

Eficácia

80 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Vila Real	M12 / 2016 !	60 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Indice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Vila Real			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Vila Real			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Vila Real	M12 / 2016	100 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Vila Real			

Eficiência

125 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Vila Real	T4 / 2016	125 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Vila Real	T4 / 2016	125 %	

Qualidade

115 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Vila Real	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Vila Real	M12 / 2016	108 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Vila Real	M12 / 2016	105 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Vila Real	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Vila Real			

QUAR Vila Real

QUAR Vila Real — M12 / 2016 — 109 %

Eficácia — 80 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					60 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	50,10 %		55,10 %	27,25 %	54 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	50,20 %		60,80 %	50,00 %	100 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					100 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	99,33 %	100 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 125 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					125 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	2.418		2.901	3.430	142 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					125 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	76,0 %	127 %	100 %

Qualidade — 115 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	56,71 %	142 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					108 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	86,6 %	108 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					105 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	11		9	11	100 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	98,7 %	116 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,7 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

1. Índice 1

2. Centro Distrital de Viseu 2

3. Resultados Acumulados 3

4. Resumo Centros Distritais 4

QUAR Viseu

107 %

M12 / 2016

Eficácia

100 %

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais - Viseu	M12 / 2016	100 %	
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Indice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE) - Viseu			
OB03.Combater a Fraude e Evasão Contributivas - Viseu			
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais - Viseu	M12 / 2016 !	99 %	
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações - Viseu			

Eficiência

119 %

OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação - Viseu	T4 / 2016 !	91 %	
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira - Viseu	T4 / 2016	125 %	

Qualidade

105 %

OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação - Viseu	M12 / 2016	125 %	
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas - Viseu	M12 / 2016	123 %	
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos - Viseu	M12 / 2016 !	16 %	
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes - Viseu	M12 / 2016	105 %	
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social - Viseu			

QUAR Viseu

QUAR Viseu — M12 / 2016 — 107 %

Eficácia — 100 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais					100 %	50,0 %
Ind 01.1 % RS com acordo de cooperação acompanhadas	49,90 %		55,20 %	49,77 %	100 %	88,0 %
Ind 01.2 % RS licenciadas acompanhadas	56,30 %		61,00 %	56,52 %	100 %	12,0 %
OB02.Realizar ações de Fiscalização suportadas no Índice de Risco de Fraude da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)						
OB03.Combater a fraude e evasão contributivas						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Combater a fraude e evasão prestacionais					99 %	50,0 %
Ind 04.3 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99,0 %		100,0 %	98,05 %	99 %	100,0 %
OB05.Garantir a cobrança de dívida de prestações						

Eficiência — 119 % — 25,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Aumentar o número de atendimentos por marcação					91 %	50,0 %
Ind 06.1 N.º atendimentos por marcação (exlui os cancelados pelo ISS)	1.525		1.831	1.384	91 %	100 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira					125 %	50,0 %
Ind 07.1 % de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	60 %		65 %	88,3 %	147 %	100 %

Qualidade — 105 % — 50,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação					125 %	25,0 %
Ind 08.1 % de trabalhadores com formação	40,00 %		45,00 %	69,69 %	174 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					123 %	25,0 %
Ind 09.1 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80 %		85 %	98,2 %	123 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos					16 %	25,0 %
Ind 10.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice			Anulado			
Ind 10.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	16		14	36,0	-25 %	69,0 %
Ind 10.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85 %		94 %	91,5 %	108 %	31,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes					105 %	25,0 %
Ind 11.1 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95 %		99 %	99,8 %	105 %	100,0 %
OB12.Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social						

Legenda: Superado — Cumprido — Recuperável — Incumprido

RAISS - Execução acumulada por CDist

Resumo Centros Distritais (inicio)
QUAR ISS, IP
ISS, IP (inicio)

M12 / 2016	QUAR	Eficácia	OB 01	OB 04	Eficiência	OB 06	OB 07	Qualidade	OB 08	OB 09	OB 10	OB 11
Aveiro	116 %	104 %	108 %	101 %	115 %	116 %	114 %	122 %	125 %	108 %	89 %	105 %
Beja	121 %	108 %	114 %	101 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	116 %	99 %	105 %
Braga	111 %	94 %	100 %	88 %	108 %	81 %	125 %	125 %	125 %	113 %	81 %	105 %
Bragança	121 %	109 %	119 %	100 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	124 %	122 %	105 %
Castelo Branco	120 %	107 %	112 %	101 %	125 %	125 %	123 %	125 %	125 %	118 %	119 %	105 %
Coimbra	116 %	108 %	115 %	101 %	108 %	111 %	105 %	123 %	125 %	98 %	117 %	105 %
Évora	121 %	107 %	115 %	99 %	125 %		125 %	125 %	125 %	122 %	125 %	105 %
Faro	120 %	106 %	111 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	125 %	108 %	125 %	105 %
Guarda	118 %	105 %	110 %	101 %	115 %		115 %	125 %	125 %	120 %	125 %	105 %
Leiria	116 %	101 %	100 %	101 %	125 %	125 %	111 %	120 %	125 %	122 %	104 %	105 %
Lisboa	88 %	92 %	100 %	83 %	98 %	79 %	117 %	81 %	101 %	58 %	60 %	104 %
Portalegre	114 %	95 %	105 %	85 %	112 %		112 %	125 %	125 %	109 %	122 %	105 %
Porto	106 %	111 %	121 %	101 %	120 %	90 %	125 %	97 %	125 %	95 %	58 %	105 %
Santarém	111 %	96 %	97 %	96 %	100 %	89 %	110 %	125 %	125 %	104 %	120 %	105 %
Setúbal	112 %	98 %	95 %	101 %	125 %	106 %	125 %	113 %	125 %	104 %	99 %	105 %
Viana do Castelo	104 %	85 %	70 %	99 %	125 %	125 %	125 %	104 %	125 %	61 %	30 %	104 %
Vila Real	109 %	80 %	60 %	100 %	122 %	125 %	125 %	113 %	125 %	108 %	105 %	105 %
Viseu	107 %	100 %	100 %	99 %	119 %	91 %	125 %	105 %	125 %	123 %	16 %	105 %

Objetivos com desdobramento distrital

OB01.Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais
OB04.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
OB06.Aumentar a taxa de atendimentos por marcação
OB07.Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira
OB08.Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação
OB09.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas
OB10.Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos
OB11.Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02. Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)
OB03. Combater a Fraude e Evasão Contributivas
OB05. Garantir a Cobrança de Dívida de Prestações
OB12. Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

Anexo 7
Questionários de Satisfação dos Utentes

Correio Eletrónico

Modelo de Questionário a ser enviado aos contactos feitos via SSD em maio de 2016

O Instituto da Segurança Social 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.

:*1 – Relativamente ao contacto por correio eletrónico feito através da Segurança Social Direta no mês de maio 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
A 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 Complemntos
- ☐ Complemento Solidário para Idosos e Pensões Sociais
- ☐ RPC - Regime Público de Capitalização

- [ ] Segurança Social Direta
- [ ] Declarações de Remunerações
- [ ] 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 neste 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
A resposta obtida ao seu pedido de esclarecimento	○	○	○	○	○
E 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 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 (300 502 502)
- ☐ 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?

Por favor, responda utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa que nunca recomendaria e 5 significa que recomendaria claramente

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Presencial

Identificação

***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
- ☐ Declarações de Remunerações

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. No que se refere ao Atendimento, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica:**

	1	2	3	4	5
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. No se refere à Informação, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica:**

	1	2	3	4	5
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. No que se refere às Instalações, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica:

	1	2	3	4	5
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. No que se refere à Proximidade e Horário, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica:**

	1	2	3	4	5
Localização do Serviço Local	○	○	○	○	○
Acesso facilitado/possível a pessoas com mobilidade condicionada (cadeira de rodas, invisuais...)	○	○	○	○	○
Horários de atendimento	○	○	○	○	○

***13. Avalie globalmente o serviço prestado no Atendimento da Segurança Social, utilizando uma**

escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5

***14. Classifique o seu Grau de satisfação com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5

***15. 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 300502502?**

○ Sim ○ Não

[D]

Telefone

Semana de _____ a _____ de _____ de 201___

Número de telefone do cliente _____

"Bom dia/Boa tarde, o meu nome é _____ do Instituto da Segurança Social. Estamos a realizar inquéritos de avaliação da satisfação do cliente com a Linha Segurança Social. É oportuno falarmos?" Sim____ Não ____
"Na semana de _____ a _____, contactou a Linha Segurança Social (300 502 502)?" Sim____ Não ____
"O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido na chamada?" Sim____ Não ____
"O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?" Sim, nesse contacto ___ Sim, de outra forma ___ Não, não está resolvido ___ Não sabe ___

"Quais os motivos principais da chamada?" Enquadrar a resposta do cliente em **todas** as opções aplicáveis. No caso que apenas seja efetuada uma marcação de atendimento, selecionar apenas o tema "Atendimento por marcação" e não o tema efetivamente marcado.	Atendimento por marcação ___ Contribuições ___ Desemprego ___ Doença ___ Gestão de remunerações ___ IQ - Pessoa Coletiva ___ IQ - Pessoa Singular ___ Outras ___ Parentalidade ___ Pensões e complementos ___ Prestações familiares ___ Regime público de capitalização ___ Rendimento social de inserção ___ Segurança Social Direta ___ Trabalhadores independentes ___

Relativamente a essa chamada, utilizando uma 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?" 1 ___ 2___ 3___ 4___ 5___
"E quanto à amabilidade e disponibilidade do assistente?" 1 ___ 2___ 3___ 4___ 5___

Semana de _____ a _____ de _____ de 201___

Número de telefone do cliente _____

"E quanto à clareza e objetividade na informação prestada pelo assistente?" 1 ___ 2___ 3___ 4___ 5___
"E quanto aos conhecimentos demonstrados pelo assistente?" 1 ___ 2___ 3___ 4___ 5___
"E quanto ao esclarecimento prestado ao motivo da chamada?" 1 ___ 2___ 3___ 4___ 5___
"Que classificação atribuiria de forma global à Linha Segurança Social (300 502 502)?" 1 ___ 2___ 3___ 4___ 5___
Se a resposta anterior for menor ou igual a 2, pergunte " O que considera que poderia estar melhor?" R:_____
"De 1 a 5, qual a **probabilidade de recomendar a Linha Segurança Social** a um amigo, familiar ou colega?" 1 ___ 2___ 3___ 4___ 5___
"Se não tivesse ligado para a Linha Segurança Social, de que forma iria procurar esclarecer este assunto?" Balcão da Segurança Social ___ Telefone de um balcão da SS ___ Email da Segurança Social Direta ___ E-mail ___ Loja do Cidadão ___ Outros ___

Anexo 8
Balanço Social do ISS, IP 2016

BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro

2016

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 2016	7318
Em 31 de Dezembro de 2016	7561

Nota: Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2016 indicar o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2016 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

Notas Explicativas:

Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2016 deverá ser indicado o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2016.

Por exemplo: *caso de uma entidade que resulta da fusão de 2 entidades, em que a nova entidade iniciou o seu funcionamento a 1 de junho 2016:*
Deverá registar os dados da entidade nova referente ao período de 1 junho a 31 dezembro, especificando em baixo na descrição da entidade a data de início da nova entidade e o número de trabalhadores em exercício de funções nessa data, em substituição do n.º de trabalhadores a 1 de janeiro 2016 na folha de identificação.

Caso este critério não seja aplicável para algum dos quadros, deverá também ser descrita neste campo de descrição o critério adotado.

Critério adotado (descrição da entidade):

BALANÇO SOCIAL 2016

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/carreiral / Modalidades de vinculação	Cargo Politico / 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								1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)															1	2							1	2	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)															16	18							16	18	34
Dirigente intermédio de 2º grau a)															84	208							84	208	292
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)															136	387							136	387	523
Técnico Superior			3	14					379	2.287													382	2.301	2.683
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo									511	2.727													511	2.727	3.238
Assistente operacional, operário, auxiliar									113	369													113	369	482
Aprendizes e praticantes																							0	0	0
Informático									23	18													23	18	41
Magistrado																							0	0	0
Diplomata																							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																							0	0	0
Pessoal de Inspecção			50	119					1	1													51	120	171
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									5	73													5	73	78
Médico																							0	0	0
Enfermeiro									3	3													3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica										9													0	9	9
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	0	0	53	133	0	0	0	0	1.035	5.487	0	0	0	0	238	615	0	0	0	0	0	0	1.326	6.235	7.561

Prestações de Serviços	M	F	Total
Tarefa			0
Avença	171	147	318
Total	171	147	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) 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 e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do 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												1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)											1	1		1											1	2	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)											5	3	3	7	1	3	3	3	4	2					16	18	34
Dirigente intermédio de 2º grau a)								1	5	17	29	72	24	54	9	34	9	16	8	13		1			84	208	292
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)									14	28	26	101	20	68	11	49	33	62	27	70	5	9			136	387	523
Técnico Superior					1	2	6	54	41	248	108	691	81	615	53	309	46	240	36	117	10	25			382	2.301	2.683
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo							3	9	46	155	92	364	78	430	78	500	114	764	91	458	9	47			511	2.727	3.238
Assistente operacional, operário, auxiliar							1	1	6	13	8	20	15	43	32	63	28	119	21	90	2	20			113	369	482
Aprendizes e praticantes																									0	0	0
Informático											5	2	4	3	4	3	7	3	3	7					23	18	41
Magistrado																									0	0	0
Diplomata																									0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																									0	0	0
Pessoal de Inspecção								4	11	11	9	50	10	27	6	11	6	8	9	9					51	120	171
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												5	1	12	1	13		28	3	14		1			5	73	78
Médico																									0	0	0
Enfermeiro															1		2	1		2					3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica												2		4				1		2					0	9	9
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	2	10	69	123	472	283	1.311	237	1.264	196	985	248	1.245	202	784	26	103	0	0	1.326	6.235	7.561

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							5	5	7	6	7	8	4	3	7	7	44	61	78	48	18	8	1	1	171	147	318
Total	0	0	0	0	0	0	5	5	7	6	7	8	4	3	7	7	44	61	78	48	18	8	1	1	171	147	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) 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 e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do 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										1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)		1			1			1											1	2	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)		1	3		1		3	8	2	1	1	5	4	1	2			2	16	18	34
Dirigente intermédio de 2º grau a)	1	3	1	1	6	22	54	126	5	22	5	12	3	9	4	6	5	7	84	208	292
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	1		3	1	16	49	34	143	11	37	6	27	11	26	19	39	35	65	136	387	523
Técnico Superior	10	53	15	161	53	261	176	1.216	28	244	31	146	22	105	23	79	24	36	382	2.301	2.683
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	4	17	4	11	55	261	131	614	84	635	37	289	51	247	71	335	74	318	511	2.727	3.238
Assistente operacional, operário, auxiliar	1		1		6	25	42	99	15	65	12	38	12	40	9	64	15	38	113	369	482
Aprendizes e praticantes																			0	0	0
Informático					2		5	5	5	2	3	1	4	3	3	6	1	1	23	18	41
Magistrado																			0	0	0
Diplomata																			0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																			0	0	0
Pessoal de Inspecção	2		3	8	7	13	19	79	2	4	1	4	2	2	9	3	6	7	51	120	171
Pessoal de Investigação Científica																			0	0	0
Docente Ensino Universitário																			0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																			0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário						5	1	12		5	1	5		19	3	24		3	5	73	78
Médico																			0	0	0
Enfermeiro									3	3									3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica								3		2		1		2		1			0	9	9
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	19	75	30	182	147	636	465	2.306	156	1.020	97	528	109	454	143	557	160	477	1.326	6.235	7.561

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);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de 4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																					0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																	1				1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)															1	2					1	2	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)															15	16	1	2			16	18	34
Dirigente intermédio de 2º grau a)															75	192	8	16	1		84	208	292
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)						2	10	8	17	41	56	115		8	52	203	1	10			136	387	523
Técnico Superior			1						1	1	3	8	7	36	343	2.110	26	141	1	5	382	2.301	2.683
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			3	7	11	36	54	215	75	506	361	1.929	2	18	5	15		1			511	2.727	3.238
Assistente operacional, operário, auxiliar	2	4	27	96	27	67	31	115	13	43	13	41				3					113	369	482
Aprendizes e praticantes																					0	0	0
Informático									1		7	5			13	13	2				23	18	41
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	37	106	4	6		1	51	120	171
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	13	2	54	2	4			5	73	78
Médico																					0	0	0
Enfermeiro									1	1	2	1		1							3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica														4		4		1			0	9	9
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	31	103	38	105	96	338	112	592	446	2.105	11	83	543	2.718	45	181	2	6	1.326	6.235	7.561

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															171	147					171	147	318
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	171	147	0	0	0	0	171	147	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) 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 e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro

Grupo/cargo/carreira Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos							0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)				3			0	3	3
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			1	1			1	1	2
Técnico Superior		6	4	10			4	16	20
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		5	2	11		1	2	17	19
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	12	7	28	0	1	7	41	48

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	1				2	1	3
Total	1	1	1	0	0	0	2	1	3

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 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 e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

Grupo/cargo/carreira	menor que 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																									0	0	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	3	1						4	4	8
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)												2	2			3	1	2	3	5	1				7	12	19
Técnico Superior										3	4	16	4	26	4	15	2	15	4	8	1	2			19	85	104
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo										3	3	11	1	8	4	28	4	35	6	31	1	3			19	119	138
Assistente operacional, operário, auxiliar								1	1	1	3	3	3	2	6	8	5	12	5	7		1			23	35	58
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	1		3											1	4	5
Pessoal de Investigação Científica																									0	0	0
Docente Ensino Universitário																									0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																									0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário														1				6							0	7	7
Médico																									0	0	0
Enfermeiro																									0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																		1		1					0	2	2
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	1	7	12	34	11	40	14	54	13	74	19	54	3	6	0	0	73	270	343

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	2						2	1	3
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	2	1	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);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Procedimento concursal		Cedência		Mobilidade		Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental		Comissão de serviço		CEAGP*		Outras situações		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos															0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)									1						1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)									1	2				1	1	3	4
Dirigente intermédio de 1º grau a)										2			2	4	2	6	8
Dirigente intermédio de 2º grau a)									3	1			3	5	6	6	12
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)										1			5	5	5	6	11
Técnico Superior				3	11	84	1	1	1				66	388	79	476	555
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	4	16		1	9	42							37	162	50	221	271
Assistente operacional, operário, auxiliar					15	133		1					1	72	16	206	222
Aprendizes e praticantes															0	0	0
Informático					1								1		2	0	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	1	1	1	2
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		27								8	0	36	36
Médico															0	0	0
Enfermeiro													3	3	3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica						5							1		1	5	6
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	4	16	0	5	36	291	1	2	6	6	0	0	120	649	167	969	1.136

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 período 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)																			3		1	1	4	1	5
Dirigente intermédio de 1º grau a)																			2	2			2	2	4
Dirigente intermédio de 2º grau a)																			2	2	2	7	4	9	13
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)				5															1		3	8	4	13	17
Técnico Superior																				3			0	3	3
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo																							0	0	0
Assistente operacional, operário, auxiliar																							0	0	0
Aprendizes e praticantes																							0	0	0
Informático																							0	0	0
Magistrado																							0	0	0
Diplomata																							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																							0	0	0
Pessoal de Inspecção													1		4	3					4	1	9	4	13
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	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	3	0	0	8	8	10	17	23	33	56

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			2	12																	8	35	2	3	12	71	24	122	146
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	1	3			5	36									1	1							6	32		1	62	342	75	415	490
Assistente operacional, operário, auxiliar	2	1			2	23										1							1	1	1	1	32	127	38	154	192
Aprendizes e praticantes																													0	0	0
Informático					1																								1	0	1
Magistrado																													0	0	0
Diplomata																													0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																													0	0	0
Pessoal de Inspecção																													0	0	0
Pessoal de Investigação Científica																													0	0	0
Docente Ensino Universitário																													0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																													0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário					1	2																		1				1	1	4	5
Médico																													0	0	0
Enfermeiro																													0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica					1																							2	1	2	3
Técnico Superior de Saúde																													0	0	0
Chefia Tributária																													0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																													0	0	0
Pessoal Aduaneiro																													0	0	0
Conservador e Notário																													0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																													0	0	0
Oficial de Justiça																													0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																													0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																													0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																													0	0	0
Polícia Judiciária																													0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																													0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																													0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																													0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																													0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																													0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																													0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																													0	0	0
Guarda Prisional																													0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																													0	0	0
Bombeiro																													0	0	0
Polícia Municipal																													0	0	0
Total	3	5	0	0	12	73	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	15	69	3	5	106	543	140	697	837

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)	22					22
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	45					45
Técnico Superior	73					73
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	280					280
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	47					47
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	467	0	0	0	0	467

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									8	17	8	17	25
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo							4	10	5	28	9	38	47
Assistente operacional, operário, auxiliar									5	80	5	80	85
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	0	2	2
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										14	0	14	14
Médico											0	0	0
Enfermeiro									1	2	1	2	3
Téc. Diagnóstico e Terapêutica										2	0	2	2
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	4	10	19	145	23	155	178

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		1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)													1	2	1	2	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)													16	18	16	18	34
Dirigente intermédio de 2º grau a)													84	208	84	208	292
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)													136	387	136	387	523
Técnico Superior	2	16	360	1.975	2	18	13	262	4	8	1	22			382	2.301	2.683
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	39	138	427	2.225	12	102	12	185	4	8	17	69			511	2.727	3.238
Assistente operacional, operário, auxiliar	35	44	66	211	8	42	1	11	3	50		11			113	369	482
Aprendizes e praticantes															0	0	0
Informático			23	15		1		2							23	18	41
Magistrado															0	0	0
Diplomata															0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência															0	0	0
Pessoal de Inspecção	10	22	40	82			1	15				1			51	120	171
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	5	63		3		1							5	73	78
Médico															0	0	0
Enfermeiro			3	3											3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				8				1							0	9	9
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	226	924	4.582	22	166	27	477	11	66	18	103	238	615	1.326	6.235	7.561

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 (*)		M	F	
							células abertas para indicar nº horas/semana		*células abertas para indicar nº horas/semana*												
	35 horas		40 horas		42 horas				<= 24 horas		> 24 horas e <= 29 horas		> 29 horas e <= 35 horas								
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																			0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	1																		1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)	1	2																	1	2	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)	16	18																	16	18	34
Dirigente intermédio de 2º grau a)	84	208																	84	208	292
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	136	387																	136	387	523
Técnico Superior	381	2.290								5	1	5		1					382	2.301	2.683
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	510	2.725								2	1								511	2.727	3.238
Assistente operacional, operário, auxiliar	113	365								4									113	369	482
Aprendizes e praticantes																			0	0	0
Informático	23	18																	23	18	41
Magistrado																			0	0	0
Diplomata																			0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																			0	0	0
Pessoal de Inspecção	51	119												1					51	120	171
Pessoal de Investigação Científica																			0	0	0
Docente Ensino Universitário																			0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																			0	0	0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	5	73																	5	73	78
Médico																			0	0	0
Enfermeiro	3	3																	3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica		9																	0	9	9
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	1.324	6.217	0	0	0	0	0	0	0	11	2	5	0	2	0	0	0	0	1.326	6.235	7.561

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);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 14: Contagem das horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho suplementar	Trabalho suplementar diurno		Trabalho suplementar nocturno		Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho em dias de descanso semanal complementar		Trabalho em dias feriados		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos											0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)											0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)											0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)											0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)											0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)											0:00	0:00	0:00
Técnico Superior	54:18	467:58					401:43	1214:41			456:01	1682:39	2138:40
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	1934:31	2760:35					1628:40	4610:30			3563:11	7371:05	10934:16
Assistente operacional, operário, auxiliar	18709:45	5651:03					1950:40	6351:46			#VALOR!	12002:49	#VALOR!
Aprendizes e praticantes											0:00	0:00	0:00
Informático							8:00				8:00	0:00	8:00
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	62:30	49:48					248:00	308:15			310:30	358:03	668:33
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	2051:19	8929:24	0:00	0:00	0:00	0:00	4237:03	12485:12	0:00	0:00	#VALOR!	21414:36	#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)				120,0																							0,0	120,0	120,0
Dirigente intermédio de 1º grau a)					4,0	1,0	21,0	18,0																	1,0	1,0	26,0	20,0	46,0
Dirigente intermédio de 2º grau a)			70,0	667,0	19,0	61,0	31,5	621,0					31,0		6,0	32,0									4,5	6,0	162,0	1.387,0	1.549,0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	26,0		99,0	1.072,0	23,0	117,5	351,5	2.559,5		44,0			20,0	115,0	20,0	70,0					3,0	2,0			18,5	17,5	561,0	3.997,5	4.558,5
Técnico Superior	30,0	130,0	455,0	11.352,0	116,5	491,0	3.218,5	29.851,5	110,5	2.268,0		27,0	39,0	286,5	47,5	299,5			19,0	88,0	29,5	148,0	22,0	44,5	109,0	336,0	4.196,5	45.322,0	49.518,5
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	37,0	111,0	478,0	4.199,0	95,0	768,5	7.290,0	53.923,9	425,0	3.571,0			138,0	525,5	46,0	390,0				30,0	78,5	464,0	9,0	22,0	238,5	383,5	8.835,0	64.388,4	73.223,4
Assistente operacional, operário, auxiliar		11,0	50,0	264,0	20,0	73,0	1.634,5	13.893,5	142,0	991,0				33,0	16,0	22,0					11,5	31,0		1,0	8,5	27,0	1.882,5	15.346,5	17.229,0
Aprendizes e praticantes																											0,0	0,0	0,0
Informático			12,0	30,0	9,0	9,0	181,5	221,5							1,0										2,5	0,5	206,0	261,0	467,0
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			75,0	734,0	13,0	41,5	439,5	1.806,0		149,0				2,0	6,0	23,0						1,0			39,5	24,5	573,0	2.781,0	3.354,0
Pessoal de Investigação Científica																											0,0	0,0	0,0
Docente Ensino Universitário																											0,0	0,0	0,0
Docente Ensino Superior Politécnico																											0,0	0,0	0,0
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário				53,0	5,0	30,0	22,5	974,0	51,0							6,0						1,0				7,0	78,5	1.071,0	1.149,5
Médico																											0,0	0,0	0,0
Enfermeiro							1,5	2,0																			1,5	2,0	3,5
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				12,0				110,0								1,0											0,0	123,0	123,0
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	93,0	252,0	1.239,0	18.503,0	304,5	1.592,5	13.192,0	#########	728,5	7.023,0	0,0	27,0	228,0	962,0	142,5	843,5	0,0	0,0	19,0	118,0	122,5	647,0	31,0	67,5	422,0	803,0	16.522,0	#########	#########

NOTAS:

Considerar o total de <u>dias completos</u> de ausência ou <u>periodos de meio dia</u>;

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
02/01/2016	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			108_OUTRAS REIVINDICAÇÕES SALARIAIS
40 horas	339	24:00	
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	339	24:00	

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
20/05/2016	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			201_REDUÇÃO OU MODIFICAÇÃO DA DURAÇÃO DE TRABALHO
40 horas	140	24:00	
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	140	24:00	

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
18/11/2016	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	181	24:00	108_OUTRAS REIVINDICAÇÕES SALARIAIS
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	181	24:00	

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

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	0	0
501-1000 €	537	2794	3331
1001-1250 €	246	1054	1300
1251-1500 €	96	518	614
1501-1750 €	179	912	1091
1751-2000€	24	112	136
2001-2250 €	85	335	420
2251-2500 €	20	80	100
2501-2750 €	16	138	154
2751-3000 €	9	31	40
3001-3250 €	59	191	250
3251-3500 €	3	4	7
3501-3750 €	25	44	69
3751-4000 €	3	1	4
4001-4250 €	10	8	18
4251-4500 €	0	3	3
4501-4750 €	0	0	0
4751-5000 €	0	1	1
5001-5250 €	12	7	19
5251-5500 €	0	2	2
5501-5750 €	1	0	1
5751-6000 €	0	0	0
Mais de 6000 €	1	0	1
Total	1326	6235	7561

NOTAS:

i) Deve indicar o número de trabalhadores em cada escalão por género;

ii) O total do quadro 17 deve ser igual ao total dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13, por género;

iii) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro;

iv) Remunerações mensais ilíquidas (brutas): Considerar remuneração mensal base ilíquida mais suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente;

v) Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais;

vi) 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 (€)	530,00 €	530,00 €
Máxima (€)	6.178,31 €	5.255,22 €

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/ referenciais remuneratórios de natureza permanente.

Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	132.395.797,83 €
Suplementos remuneratórios	7.287.346,47 €
Prémios de desempenho	
Prestações sociais	7.985.506,88 €
Benefícios sociais	0,00 €
Outros encargos com pessoal (**)	44.276.837,91 €
Total	191.945.489,09 €

Nota:

Não incluir prestadores de serviços.

(*) - incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal.

(**) registar:

- as indemnizações por férias não gozadas;
- as compensações por caducidade dos contratos dos trabalhadores saídos;
- os encargos da entidade patronal com a CGA e a Segurança Social;
- os abonos pagos ao trabalhador a aguardar aposentação até que a pensão passe a ser paga pela entidade competente.

Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho suplementar (diurno e nocturno)	136.161,56 €
Trabalho normal nocturno	
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	110.766,83 €
Isenção de horário de trabalho	
Disponibilidade permanente	
Outros regimes especiais de prestação de trabalho (**)	
Risco, penosidade e insalubridade	
Fixação na periferia	
Trabalho por turnos	273.897,42 €
Abono para falhas	265.866,97 €
Participação em reuniões	
Ajudas de custo	551.352,71 €
Representação	5.714.406,53 €
Secretariado	
Outros suplementos remuneratórios (***)	234.894,45 €
Total	7.287.346,47 €

Nota:

(*) - caso não tenha sido incluído em trabalho suplementar (diurno e nocturno);

(**) - incluir também tempo prolongado na carreira médica e suplemento de comando;

(***) - incluir também os prémios de desempenho e o subsidio de residência.

Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção)	
Abono de família	254.162,59 €
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	35.969,57 €
Subsídio de desemprego	
Subsídio de refeição	7.435.619,72 €
Outras prestações sociais (incluindo Pensões)	259.755,00 €
Total	7.985.506,88 €

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	**2**	0	0	1	1	0	**7**	1	0	2	4	0
	F	**36**	2	2	19	13	0	**79**	5	7	38	29	0
Nº de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano de referência	M	**2**		0	1	1		**6**		0	2	4	
	F	**34**		2	19	13		**74**		7	38	29	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	**186**		0	17	169		**430**		0	42	388	
	F	**1.989**		4	247	1.738		**4.649**		21	579	4.049	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	**0**		0	0	0		**0**		0	0	0	
	F	**620**		0	0	620		**1.446**		0	0	1.446	

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:	3
- absoluta	0
- parcial	2
- absoluta para o trabalho habitual	1
Casos de incapacidade temporária e absoluta	98
Casos de incapacidade temporária e parcial	23
Total	124

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	0
Visitas aos locais de trabalho	1
Outras	51 ações de sensibilização

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	27
Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas	511

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	8.467	2	0	0	8.469
Externas	1.017	26	0	3	1.046
Total	9.484	28	0	3	9.515

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	
Dirigente superior de 1º grau a)			0	
Dirigente superior de 2º grau a)			0	
Dirigente intermédio de 1º grau a)	26	3	29	18
Dirigente intermédio de 2º grau a)	704	94	798	257
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	1.214	50	1.264	448
Técnico Superior	2.580	802	3.382	1.790
Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo	3.381	67	3.448	1.837
Assistente operacional, operário, auxiliar	163	1	164	108
Aprendizes e praticantes			0	
Informático	59	3	62	33
Magistrado			0	
Diplomata			0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo			0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional			0	
Pessoal de Inspecção	307	17	324	146
Pessoal de Investigação Cientifica			0	
Docente Ensino Universitário			0	
Docente Ensino Superior Politécnico			0	
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	32	8	40	24
Médico			0	
Enfermeiro			0	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	3	1	4	2
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	8.469	1.046	9.515	4.663
	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
Dirigente superior de 1º grau a)			0:00
Dirigente superior de 2º grau a)			0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)	170:30	18:00	188:30
Dirigente intermédio de 2º grau a)	5038:30	1030:00	6068:30
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	9205:30	511:30	9717:00
Técnico Superior	23248:00	7880:30	#VALOR!
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	25514:15	1073:00	#VALOR!
Assistente operacional, operário, auxiliar	1133:00	20:00	1153:00
Aprendizes e praticantes			0:00
Informático	685:00	22:00	707:00
Magistrado			0:00
Diplomata			0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo			0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional			0:00
Pessoal de Inspecção	3907:00	90:00	3997:00
Pessoal de Investigação Científica			0:00
Docente Ensino Universitário			0:00
Docente Ensino Superior Politécnico			0:00
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	307:30	67:30	375:00
Médico			0:00
Enfermeiro			0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	31:30	7:00	38:30
Técnico Superior de Saúde			0:00
Chefia Tributária			0:00
Pessoal de Administração Tributária			0:00
Pessoal Aduaneiro			0:00
Conservador e Notário			0:00
Oficial dos Registos e do Notariado			0:00
Oficial de Justiça			0:00
Forças Armadas - Oficial b)			0:00
Forças Armadas - Sargento b)			0:00
Forças Armadas - Praça b)			0:00
Polícia Judiciária			0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial			0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia			0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente			0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial			0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento			0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda			0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras			0:00
Guarda Prisional			0:00
Outro Pessoal de Segurança c)			0:00
Bombeiro			0:00
Polícia Municipal			0:00

Notas:
Considerar as horas 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	61.928,46 €
Despesa com acções externas	15.468,51 €
Total	77.396,97 €

Notas:
i) Considerar as despesas efectuadas durante ano em actividades de formação e suportadas pelo orçamento da entidade;
ii) Considerar também as despesas de deslocação relacionadas com a formação.

Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	2.308
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	27
Processos instaurados durante o ano	50
Processos transitados para o ano seguinte	29
Processos decididos - total:	48
* Arquivados	20
* Repreensão escrita	12
* Multa	6
* Suspensão	7
* Demissão (1)	3
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador (2)	0
* 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 AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DO ISS, IP 2016

v1.4

Gabinete de Planeamento e Estratégia

Versão	1.4
Data	8 de janeiro de 2017
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

QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2016 Última atualização: 08/01/2017

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 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			2014	2015	2016				
			Result	Result	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Result	Taxa de Realização
EFICÁCIA		**40%**							
OB 1								**Ponderação:**	**25%**
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	61%	53%	50%	3%	55%	52%	104
	Peso	88%							
	Ind 1.2	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	61%	47%	50%	3%	60%	57%	113
	Peso	12%							
~~OB 2~~								~~Ponderação:~~	~~20%~~
~~Realizar ações de Fiscalização suportadas no índice de risco da Plataforma de Combate à Fraude (PTCOFRE)~~	~~Ind 2.1~~	~~N.º de processos de averiguação a contribuintes com origem PTCOFRE~~	~~n.a.~~	~~n.a.~~	~~1.000~~		~~1.100~~	Anulado	
	~~Peso~~	~~33,3%~~							
	~~Ind 2.2~~	~~Garantir a realização das ações de averiguação aos NISS "suspeitos" decorrentes das análises ao PTCOFRE, na prestação de RSI~~	~~n.a.~~	~~n.a.~~	~~2.500~~		~~2.750~~	Anulado	
	~~Peso~~	~~33,3%~~							
	~~Ind 2.3~~	~~Garantir a realização das ações de averiguação aos NISS "suspeitos" decorrentes das análises ao PTCOFRE, noutras prestações~~	~~n.a.~~	~~n.a.~~	~~1.200~~		~~1.320~~	Anulado	
	~~Peso~~	~~33,3%~~							
OB 3								**Ponderação:**	**25%**
Combater a Fraude e Evasão Contributivas	Ind 3.1	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	5.637	8.612	7.500		8.250	7.686	102
	Peso	100,0%							
	~~Ind 3.2~~	~~Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)~~	~~44~~	~~42~~	~~34~~	~~3~~	~~37~~	Anulado	
	~~Peso~~	~~50,0%~~							
OB 4								**Ponderação:**	**25%**
Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind 4.1	N.º Total processos de fiscalização à prestação de RSI	n.a.	n.a.	5.000		5.500	5.324	106
	Peso	33,3%							
	Ind 4.2	N.º Total processos de fiscalização a outras prestações	n.a.	n.a.	2.400		2.640	2.623	109
	Peso	33,3%							
	Ind 4.3	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis	n.a.	n.a.	99%		100%	94%	95
	Peso	33,4%							
OB 5								**Ponderaçã**	**25%**
Garantir a cobrança de dívida de prestações	Ind 5.1	Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (Milhões€)	n.a.	200	175		200	242,4	139
	Peso	33,4%							
	~~Ind 5.2~~	~~Montante de dívida de Prestações Sociais participado (Milhões€)~~	~~n.a.~~	~~n.a.~~	~~15~~		~~17~~	Anulado	
	~~Peso~~	~~33,3%~~							
	~~Ind 5.3~~	~~Montante cobrado de dívida de Prestações Diferidas (Milhões€)~~	~~n.a.~~	~~n.a.~~	~~1~~		~~1,1~~	Anulado	
	~~Peso~~	~~33,3%~~							

Objetivos Operacionais			2014	2015	2016				
			Result	Result	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Result	Taxa de Realização
EFICIÊNCIA	**20%**								
OB 6								Ponderação:	50%
Aumentar o número de atendimentos por marcação	Ind 6.1	Número de atendimentos por marcação (exclui os cancelados pelo ISS)	n.a.	293.632	347.273		416.728	316.380	91
	Peso	100%							
OB 7								Ponderação:	50%
Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos	Ind 7.1	% de contribuintes em carteira acompanhados pelo Gestor do Contribuinte no trimestre	n.a.	71%	60,0%	1%	65,0%	79,4%	132
	Peso	100%							
QUALIDADE	**40%**								
OB 8								Ponderação:	20%
Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação	Ind 8.1	% de trabalhadores com formação	40%	65%	40%		45%	63%	157
	Peso	57%							
	Ind 8.2	Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual	94%	175%	80%		100%	86%	107
	Peso	43%							
OB 9								Ponderação:	20%
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 9.1	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	83%	75%	80%		85%	75%	94
	Peso	100%							
OB 10								Ponderação:	20%
Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos	~~Ind 10.1~~	~~Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice~~	~~36~~	~~47~~	~~60~~		~~54,0~~	Anulado	
	~~Peso~~	~~52,0%~~							
	Ind 10.2	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	51	47	55		49	60	91
	Peso	33%							
	Ind 10.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80%	93%	85%		94%	86%	101
	Peso	15%							
OB 11								Ponderação:	20%
Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	Ind 11.1	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	100%	98%	95%		99%	99,5%	105
	Peso	100%							
OB 12								Ponderação:	20%
Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	Ind 12.1	Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	4,1	3,9	3,6		4,0	3,7	102
	Peso	100%							

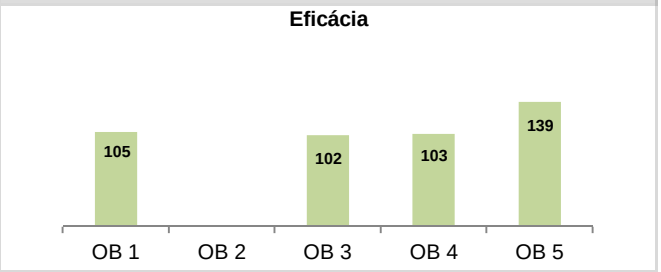
Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	19.040	19.040	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	3.240.608	3.232.992	
Técnico Superior	12	7.319.928	8.533.728	
Coordenador Técnico	9	23.562	21.420	
Assistente Técnico	8	6.610.688	6.146.112	
Assistente operacional	5	559.300	573.580	
Total	70	17.773.126	18.526.872	

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio (MC)
Funcionamento	22.378.424.590	22.016.716.895	
Investimento	4.400.000	1.534.748	

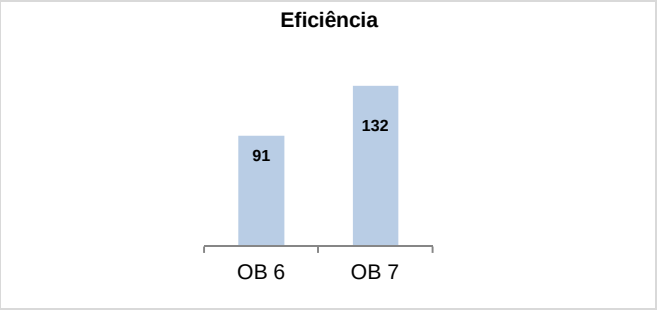
Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 40%	Ponderação 20%	Ponderação 40%
113%	**112%**	**106%**

Parâmetros

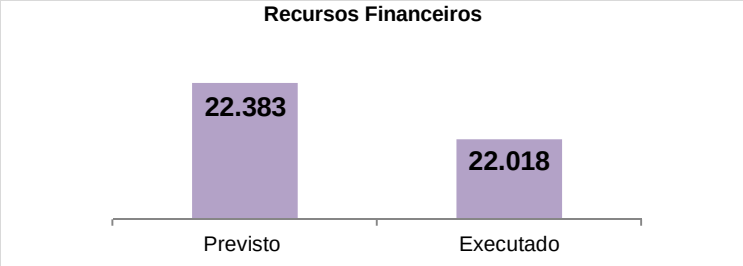


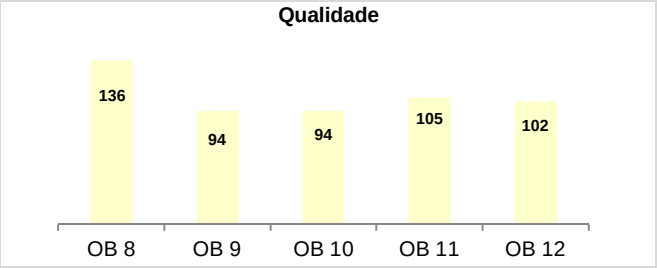
Avaliação Final do Serviço

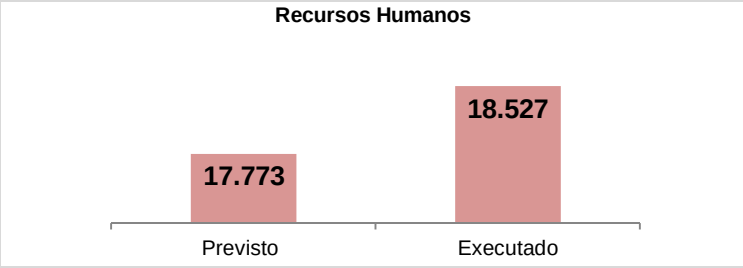
Bom	Satisfatório	Insuficiente
	X	



Recursos Financeiros e Humanos







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; SESS\SVI
Objetivo 3	Responsável Nacional do Objectivo (SIF)
Objetivo 4	DCGC\VMP
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	SESS\PF
Objetivo 8	CNP\SAR; SESS\CSI
Objetivo 9	SESS\GR
Objetivo 10	Inquérito anual a amostra aleatória de clientes atendidos por telefone, presencialmente e por email da SSD