

# Relatório de Atividades 2021

## Instituto da Segurança Social, IP

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



## FICHA TÉCNICA

<b>Título</b>	Relatório de Atividades 2021	
<b>Propriedade</b>	Instituto da Segurança Social, IP	
<b>Autor</b>	Gabinete de Planeamento e Estratégia/ Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão	
<b>Coordenação</b>	Tânia Fernandes	
<b>Equipa técnica</b>	Carlos Palma Nuno Gomes Raquel Macedo	Sílvia Carraça Susana Guerra
<b>Morada</b>	Av. 5 de Outubro, n.º 175 1069-451 Lisboa	
<b>E-mail:</b>	ISS-GP-UPCG@seg-social.pt	
<b>Site</b>	www.seg-social.pt	
<b>Data</b>	março 2024	V1.2

**ÍNDICE**

<b>Nota Introdutória.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 1 Enquadramento e resumo da atividade .....</b>	<b>15</b>
<b>1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social.....</b>	<b>15</b>
<b>2. O Instituto da Segurança Social, IP.....</b>	<b>17</b>
2.1. Enquadramento Legal.....	19
2.2. Referências Estratégicas .....	22
<b>3. Resumo da Atividade.....</b>	<b>27</b>
3.1. Missão.....	27
3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas .....	27
Beneficiários Ativos (Regime Geral) .....	27
Doença .....	27
Parentalidade.....	28
Desemprego .....	28
Prestações Familiares .....	30
Rendimento Social de Inserção .....	31
Prestação Social para a Inclusão .....	32
Tempos médios de deferimento das prestações imediatas .....	32
Licença de reestruturação familiar e respetivo subsídio para vítimas violência doméstica .....	33
3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas .....	33
Pensionistas Ativos e respetiva despesa.....	33
Complemento Solidário para Idosos.....	34
Pensões de velhice.....	34
Tempos médios de deferimento das pensões e complementos .....	35
3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais .....	35
3.1.4. Verificação de Incapacidades .....	37
3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias .....	37
3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes .....	37
3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional.....	38
3.1.6. Gestão das Contribuições.....	39
Incentivos ao Emprego .....	39
Entidades Empregadoras .....	40
3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos .....	41
3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva .....	43
3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas .....	43
3.1.8.1. Intervenção Social .....	43
SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.....	44
SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio.....	45
Rede Social .....	47
Programas de Desenvolvimento.....	48
CLDS 4G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 4G.....	48
FEAC – Fundo Europeu Apoio a Carenciados.....	51
Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência .....	55
Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo .....	55
3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação .....	57
Apoio Técnico a Equipamentos Sociais.....	57
Programas de Investimento .....	58
PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais.....	58
Programa PARES 2.0.....	60

PARES 3.0.....	62
Programa orçamental P-012 - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.....	63
PAIES - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais.....	63
Respostas Sociais e Cooperação.....	64
Acordos de revisão dos Acordos de Gestão e Acordos de Gestão com Comodato.....	67
PROCOOP.....	67
PARES Cooperação-Programa.....	68
Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais.....	68
Apoios Financeiros Extraordinários.....	69
Sistema de Qualificação das Respostas Sociais.....	70
Gratuidade da frequência das respostas sociais Creche e Creche Familiar.....	72
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI).....	73
Programa de Emergência Alimentar.....	75
3.1.8.3. Infância e Juventude.....	76
Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção e Tutelares Cíveis.....	76
Adoção.....	77
AMAS 82	
Acolhimento Familiar.....	83
SNIPI -Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância.....	85
Principais Medidas COVID-19 na área do Desenvolvimento Social.....	86
3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	86
3.1.10. Proteção Jurídica.....	88
3.1.11. Coordenação Internacional.....	89
3.2. Suporte.....	91
3.2.1. Gestão dos RH.....	92
Caracterização.....	92
Principais Medidas COVID-19 na área de Recursos Humanos.....	92
3.2.2. Gestão Financeira.....	92
Custos com pessoal.....	93
Aquisição de Bens e Serviços.....	93
Juros e Outros Encargos.....	95
Transferências Correntes.....	95
Subsistema de Solidariedade.....	95
Subsistema de Proteção Familiar.....	96
Subsistema de Ação Social.....	97
Sistema Previdencial.....	99
Subsídios.....	100
Outras Despesas Correntes.....	100
Aquisição de Bens de Capital.....	100
Transferências de Capital.....	100
Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários.....	100
3.2.3. Administração, Património e Obras.....	101
Documentação e arquivo.....	101
Gestão do Património.....	102
Intervenções no Edificado do ISS, IP.....	103
Gestão do Património/Frota automóvel.....	105
3.3. Relacionamento com o Cidadão.....	105
3.3.1. Rede de Atendimento Presencial.....	106
3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social.....	108
3.3.3 Segurança Social Direta.....	110
3.3.4 Adidos de Segurança Social.....	113
3.4. Sistemas de Controlo Interno.....	114
3.4.1. Plano de Gestão de Riscos (PGR).....	114
3.4.2. Sistemas de Informação.....	115
Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação.....	115

Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas .....	119
Projetos de disponibilização de Serviços Eletrónicos e de Atendimento ao Cidadão .....	119
Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas .....	122
Qualidade de Dados .....	125
Segurança de Dados .....	125
Suporte à Decisão .....	127
<b>3.4.3. Planeamento .....</b>	<b>127</b>
<b>3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade .....</b>	<b>129</b>
<b>3.4.5. Plano de Auditorias .....</b>	<b>131</b>
Auditorias internas .....	131
Auditorias externas .....	133
<b>3.4.6. Gestão Financeira .....</b>	<b>134</b>
Projeto Interface SICC-SIF-TU .....	134
Recuperação de valores processados indevidamente .....	134
Projeto de alteração da aplicação Orçamento e Contas das IPSS (OCIP) .....	134
Implementação Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública – SNC-AP .....	135
<b>3.4.7. Recursos Humanos .....</b>	<b>135</b>
<b>3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso .....</b>	<b>136</b>
Emissão de pareceres jurídicos e grupos de trabalho .....	136
Contraordenações e Proteção. Jurídica .....	136
Recursos Hierárquicos .....	137
Contencioso .....	137
<b>CAPÍTULO 2 Modernização Administrativa .....</b>	<b>141</b>
<b>1. Comunicação Administrativa .....</b>	<b>141</b>
Simplificação de procedimentos administrativos .....	141
Redação de documentos .....	143
Processos de Expedição em massa em papel .....	143
Consultas mútuas entre administração pública com vista à obtenção de declarações, atestados, certidões e Dispensa de apresentação de documentos instrutórios por parte dos cidadãos .....	144
<b>2. Mecanismos de Audição e Participação .....</b>	<b>145</b>
Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes .....	145
<b>3. Divulgação de informação administrativa .....</b>	<b>147</b>
Portais e sítios na internet .....	147
<b>Novo Portal da Segurança Social</b> .....	147
<b>Portal da Segurança Social em inglês</b> .....	147
<b>Meios de divulgação e publicidade institucional</b> .....	148
<b>MENU COVID-19</b> .....	148
<b>REDES SOCIAIS</b> .....	149
<b>WEBINARES</b> .....	149
<b>4. Simplex .....</b>	<b>149</b>
<b>4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS .....</b>	<b>149</b>
Apoio Judiciário Eletrónico .....	151
DR Oficiosa .....	152
DR Única .....	153
Menos espera na Pensão .....	153
Pensões + Próximas .....	153
PPSS - Pré-Pago na Segurança Social .....	153
Segurança Social e Fundos 3 em 1 .....	154
Novo Portal da Segurança Social .....	154
<b>Portal da Segurança Social em inglês</b> .....	154
Gestão do Relacionamento - Visão 360 .....	154
Gestão online de conta bancária .....	155
eAtendimento .....	155
Alargamento SIATT ao Tutelar Cível .....	156

Carreira Contributiva + Integrada .....	156
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples .....	157
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional.....	158
Cuidador Informal Online.....	159
<b>Declarações da Segurança Social na Hora .....</b>	<b>159</b>
<b>Pensão na hora .....</b>	<b>159</b>
<b>Simplificação do Reembolso das despesas de funeral .....</b>	<b>159</b>
<b>Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais .....</b>	<b>159</b>
<b>4.2. Projetos em que o MTSSS colabora .....</b>	<b>160</b>
Anexo SS simplificado .....	162
Balcão Único do Imigrante.....	162
Cartão de estacionamento atestado.....	162
Cartões urgentes mais frequentes.....	162
Espaços Cidadão de Nova Geração.....	162
Gestão Inteligente do Atendimento Presencial (glAp).....	163
LabAP - Laboratório de Atendimento Público.....	163
Linha iCidadão.....	163
Mapa do Cidadão à Medida.....	163
Notificações simples e uniformes .....	163
Plataforma INTERIORIZAR .....	163
Portal da Família .....	163
Portal do Cuidador Informal.....	164
Prova Escolar Automática no Ensino Superior .....	164
Renovação automática do Cartão de Cidadão .....	164
Plataforma das Associações de Defesa de Utentes de Saúde.....	164
Saúde Militar + Próxima .....	164
<b>CAPÍTULO 3 Autoavaliação .....</b>	<b>167</b>
<b>1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP .....</b>	<b>168</b>
1.1. Objetivos.....	168
1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR .....	171
1.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR.....	174
1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho .....	174
1.4.1. Objetivos de Eficácia .....	174
OB 1 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário .....	174
OB 2 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e invasão contributivas.....	175
OB 3 Combater a fraude e evasão prestacionais .....	175
1.4.2. Objetivos de Eficiência .....	175
OB 4 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos .....	175
OB 5 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema.....	175
OB 6 Desenvolver o potencial humano .....	176
1.4.3. Objetivos de Qualidade .....	176
OB 7 Assegurar o tempo mínimo de deferimento das prestações imediatas .....	176
OB 8 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos .....	176
OB 9 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social .....	177
<b>2. Plano de Ação do ISS, IP .....</b>	<b>177</b>
2.1. Objetivos.....	177
2.2. Resultados.....	178
<b>3. Comparação de unidades de produção homogéneas.....</b>	<b>180</b>
3.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP .....	180

3.2. Plano de Ação do ISS, IP .....	183
<b>4. Plano de Formação .....</b>	<b>184</b>
4.1. Objetivos .....	184
4.2. Resultados .....	185
4.3. Análise Evolutiva .....	186
4.4 Inquéritos de satisfação com a Formação .....	188
<b>5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores .....</b>	<b>188</b>
Caracterização do inquérito à satisfação dos trabalhadores .....	188
Principais resultados da aplicação do inquérito à satisfação dos trabalhadores .....	189
<b>6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes.....</b>	<b>190</b>
Atendimento telefónico .....	192
Atendimento por correio eletrónico .....	194
Atendimento presencial .....	195
Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento .....	197
<b>7. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP.....</b>	<b>197</b>
I. Atividade A3 - Implementação e melhoria do processo .....	198
II. Atividade A4 - Reconhecimento Externo .....	204
<b>CAPÍTULO 4 Balanço Social.....</b>	<b>209</b>
<b>1. Recursos Humanos .....</b>	<b>209</b>
<b>2. Remunerações e Encargos .....</b>	<b>210</b>
<b>3. Higiene e Segurança.....</b>	<b>210</b>
<b>4. Formação Profissional .....</b>	<b>210</b>
<b>5. Relações Profissionais .....</b>	<b>210</b>
<b>CAPÍTULO 5 Avaliação Final .....</b>	<b>213</b>
<b>1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social .....</b>	<b>213</b>
<b>2. Breve Análise dos Resultados.....</b>	<b>219</b>
Indicadores de Avaliação e Responsabilização .....	219
Recursos Financeiros .....	220
Recursos Humanos .....	221
<b>3. Autoavaliação.....</b>	<b>221</b>
<b>4. Menção qualitativa proposta.....</b>	<b>223</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>225</b>
<b>1. Plano de Ação do ISS, IP 2021 (v2.2)</b>	
<b>2. Estrutura orgânica</b>	
<b>3. Monitorização Mensal do QUAR</b>	
<b>4. Monitorização Mensal do PAISS</b>	
<b>5. Monitorização Mensal dos Centros Distritais</b>	

**6. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno**

**7. Questionário Satisfação Trabalhadores**

**8. Questionários Satisfação Clientes**

**9. Balanço Social do ISS, IP 2021**

**10. Avaliação Final do QUAR**

**Índice de Quadros**

Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais .....	25
Quadro 2 - Beneficiários Ativos.....	27
Quadro 3 - Subsídio por Doença .....	28
Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade.....	28
Quadro 5 - Prestações de Desemprego .....	29
Quadro 6 - Prestações Familiares .....	30
Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI).....	31
Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI.....	31
Quadro 9 – Prestação Social para a Inclusão (PSI).....	32
Quadro 10 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas.....	32
Quadro 11 - Pensionistas Ativos e Despesa.....	33
Quadro 12 - Complemento Solidário para Idosos (CSI).....	34
Quadro 13 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos .....	35
Quadro 14 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas .....	36
Quadro 15 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito.....	36
Quadro 16 - Subsídio Doença Profissional .....	36
Quadro 17 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT).....	37
Quadro 18 - Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP) .....	38
Quadro 19 - Tempos médios Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP) .....	38
Quadro 20 - Ações de fiscalização a prestações .....	38
Quadro 21 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano .....	40
Quadro 22 - Contribuições Declaradas e Pagas.....	40
Quadro 23 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras .....	43
Quadro 24 - Processos-crime .....	43
Quadro 25 – Atendimento e Acompanhamento Social .....	45
Quadro 26 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio.....	46
Quadro 27 - Monitorização dos Documentos de Planeamento dos CLAS em 2021.....	48
Quadro 28 - Monitorização dos instrumentos de Planeamento das PSCRS em 2021 .....	48
Quadro 29 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais.....	57
Quadro 30 - Pareceres emitidos Programas de Investimento .....	58
Quadro 31 - PARES – Execução .....	59
Quadro 32 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados).....	60
Quadro 33 - PARES – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados) .....	60
Quadro 34 - PARES – 2.0 Execução .....	61
Quadro 35 - PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção.....	64
Quadro 36 – Cooperação .....	64
Quadro 37 - Cooperação na área da Infância e Juventude .....	65
Quadro 38 - Cooperação na área das Pessoas Adultas .....	66
Quadro 39 - Acordos de revisão dos Acordos de Gestão e Acordos de Gestão com Comodato .....	67

Quadro 40 - PROCOOP - 1º aviso de 2019.....	68
Quadro 41 - PROCOOP – Isenção PARES-Cooperação Programa .....	68
Quadro 42 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio .....	69
Quadro 43 - Respostas Social Certificadas em 2021, por nível e tipo de resposta .....	72
Quadro 44 - RNCCI - Execução física .....	74
Quadro 45 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física .....	75
Quadro 46 - Programa de Emergência Alimentar .....	76
Quadro 47 - Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	87
Quadro 48 - Proteção Jurídica .....	89
Quadro 49 - Destacamento de Trabalhadores.....	91
Quadro 50 - Evolução do número de recursos humanos .....	92
Quadro 51 - Estrutura da Despesa Global.....	93
Quadro 52 - Rubricas Custos com pessoal .....	93
Quadro 53 - Rubricas aquisição de bens e serviços.....	94
Quadro 54 - Despesas de Investimento: execução financeira.....	104
Quadro 55 - Número de atendimentos por tipo de canal .....	106
Quadro 56 - Número de Atendimentos presenciais .....	106
Quadro 57 - Temas mais procurados no atendimento presencial .....	107
Quadro 58 - Evolução das marcações por VMP .....	108
Quadro 59 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social.....	108
Quadro 60 - Atendimento médio diário por colaborador na Linha Segurança Social .....	109
Quadro 61 - Temas mais procurados no Atendimento telefónico da LSS .....	109
Quadro 62 - Temas mais procurados no atendimento por e-mail da LSS .....	110
Quadro 63 - Acessos à Segurança Social Direta.....	111
Quadro 64 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço .....	111
Quadro 65 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2021 .....	116
Quadro 66 - Projetos concluídos em 2021.....	117
Quadro 67 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas .....	123
Quadro 68 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2021 .....	132
Quadro 69 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2021 .....	133
Quadro 70 – Protocolos de trocas diretas de dados entre organismos da Administração Pública .....	144
Quadro 71 - Medidas Simplex 2020-21 da responsabilidade MTSSS com intervenção do ISS, IP.....	149
Quadro 72 - Medidas Simplex 2021 em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP .....	160
Quadro 73 - QUAR do ISS, IP 2021: Principais Características .....	168
Quadro 74 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2021 .....	169
Quadro 75 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2021.....	170
Quadro 76 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2021 .....	171
Quadro 77 - Síntese da Concretização por Parâmetros .....	171
Quadro 78 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos .....	172
Quadro 79 - Objetivos de eficácia – Avaliação .....	172
Quadro 80 - Objetivos de eficiência – Avaliação .....	173
Quadro 81 - Objetivos de qualidade – Avaliação.....	173

Quadro 82 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica .....	177
Quadro 83 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica .....	178
Quadro 84 - Unidades de produção homogêneas – objetivos e ponderações .....	180
Quadro 85 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital.....	181
Quadro 86 - Ranking global e por parâmetro.....	182
Quadro 87 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica.....	183
Quadro 88 - Ranking global e por Objetivo Estratégico .....	184
Quadro 89 - Quadro Síntese do Plano de Formação 2021.....	185
Quadro 90 - Cursos e Ações de Formação por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio .....	186
Quadro 91 - Formação de recursos humanos .....	188
Quadro 92 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos trabalhadores .....	189
Quadro 93 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos trabalhadores .....	190
Quadro 94 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes.....	192
Quadro 95 - Ponderação dos resultados dos drivers.....	192
Quadro 96 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal .....	192
Quadro 97 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto .....	193
Quadro 98 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico.....	194
Quadro 99 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes – Presencial.....	196
Quadro 100 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes - Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial .....	197
Quadro 101 - Breve caracterização dos recursos humanos.....	209
Quadro 102 - Participações em ações de formação por tipo e duração da acção.....	210
Quadro 103 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização .....	219

## Índice de Figuras

Figura 1 - Missão, Visão e Valores .....	23
Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas .....	23
Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP .....	25
Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações .....	39
Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais .....	39
Figura 6 - Evolução das Respostas Sociais Certificadas .....	71
Figura 7 - Fiscalização a Equipamentos Sociais .....	87
Figura 8 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção .....	87
Figura 9- N.º de encerramentos por área de intervenção e por resposta social .....	88
Figura 10 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital .....	181
Figura 11 - Evolução do número de ações de formação e volume de formação .....	187
Figura 12 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto .....	193
Figura 13 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico .....	195
Figura 14 - Evolução da satisfação com o serviço – Presencial .....	196
Figura 15 - Evolução da Despesa .....	213
Figura 16 - Evolução do número de beneficiários ativos .....	213
Figura 17 - Evolução do número de pensionistas .....	214
Figura 18 - Evolução do número de atendimentos .....	214
Figura 19 - Evolução do número de Recursos Humanos .....	214
Figura 20 - Evolução do número dos beneficiários das prestações .....	215
Figura 21 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas .....	216
Figura 22 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias .....	217
Figura 23 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa .....	217
Figura 24 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica .....	218
Figura 25 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos .....	218
Figura 26 - Tendência da Despesa 2005 a 2021 .....	220
Figura 27 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa .....	220
Figura 28 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2021 .....	220
Figura 29 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2021 .....	221
Figura 30 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2021 .....	221
Figura 31 - Taxa de realização por objectivo .....	222
Figura 32 - Página de publicação do PAISS .....	223

## 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 2021.

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

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

O Capítulo 2, **Modernização Administrativa**, aborda os temas da desburocratização, qualidade e inovação.

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

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

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

## CAPÍTULO 1

### Enquadramento e resumo da atividade

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

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

- 2.1. Enquadramento Legal
- 2.2. Referências Estratégicas

#### 3. Resumo da Atividade

- 3.1. Missão
  - 3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas
  - 3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas
  - 3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais
  - 3.1.4. Verificação de Incapacidades
  - 3.1.5. 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
  - 3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais
  - 3.1.10. Proteção Jurídica
  - 3.1.11. Coordenação Internacional
- 3.2. Suporte
  - 3.2.1. Gestão dos RH
  - 3.2.2. Gestão Financeira
  - 3.2.3. Administração, Património e Obras
- 3.3. Relacionamento com o Cidadão
  - 3.3.1. Rede de Atendimento Presencial
  - 3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social
  - 3.3.3. Segurança Social Direta
  - 3.3.4. Adidos de Segurança Social
- 3.4. Sistemas de Controlo Interno
  - 3.4.1. Plano de Gestão de Riscos (PGR)
  - 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 2021 foi ainda muito marcado pelos emergentes desafios impulsionados pela pandemia da COVID-19. De facto, o planeamento efetuado para o ano de 2021 foi, à semelhança do ano anterior, constantemente adaptado à conjuntura e ao ambiente externo, pese embora tenha por base as novas estratégias de desenvolvimento económico e social e de consolidação das contas públicas conforme consagrado no Programa do XXII Governo Constitucional.

As Grandes Opções do Plano (GOP) 2020-2023 traduzem os compromissos do XXII Governo Constitucional para o período e identificam um conjunto de políticas que se desenvolvem em torno de quatro agendas estratégicas:

1. Alterações climáticas e valorização dos recursos;
2. Sustentabilidade demográfica e melhor emprego;
3. Menos desigualdades e um território mais coeso;
4. Transição digital e uma sociedade da inovação.

As Grandes Opções do Plano para 2020-2023 integram ainda compromissos e políticas nos seguintes domínios transversais de intervenção:

1. Valorização das funções de soberania;
2. No aperfeiçoamento da qualidade da democracia;
3. Política orçamental estável e credível;
4. Na melhoria da qualidade dos serviços públicos e das infraestruturas.

Os compromissos assumidos pelo setor da Segurança Social, no âmbito das GOP 2020-2023, são concretizados em estrita observância pela Lei de Bases da Segurança Social, que define as bases gerais em que assenta o Sistema de Segurança Social.

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

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

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

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

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

- Serviços e equipamentos sociais;
  - Programas de combate à pobreza, disfunção, marginalização e exclusão sociais;
  - Prestações pecuniárias, de carácter eventual e em condições de exceção;
  - Prestações em espécie.
- **Subsistema de Solidariedade** – destina-se a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como a garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no subsistema previdencial, e concretiza-se através de:
    - Prestações do rendimento social de inserção;
    - Pensões sociais;
    - Subsídio social de desemprego e de parentalidade;
    - Complemento solidário para idosos;
    - Complementos sociais;
    - Outras prestações ou transferências afetas a finalidades específicas, no quadro da concretização dos objetivos do presente subsistema.

Este subsistema abrange:

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

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

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

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

Este sistema abrange os seguintes regimes:

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

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

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

Os Regimes Complementares

- De iniciativa coletiva e individual são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas e nestes integram-se os regimes profissionais complementares.
- 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 da respetiva ministra.

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

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

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

Em 2019, através do Despacho n.º 7712-B/2019, de 30 de agosto, com o objetivo global de melhoria da acessibilidade aos serviços da Segurança Social foram criadas soluções de proximidade consubstanciadas em Representações da Segurança Social em cinco países/postos consulares, cuja comunidade portuguesa apresenta dimensão relevante ou especificidade que o justifica, numa iniciativa inédita e inovadora de simplificação da relação e de facilitação do acesso dos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro com os serviços da Segurança Social. Foram designados como representantes do ISS, I.P. cinco Adidos colocados na Alemanha, França, Luxemburgo, Reino Unido e Suíça.

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

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

São atribuições do ISS, IP:

- a) Gerir as prestações do sistema de Segurança Social e dos seus subsistemas;
- b) Garantir a realização dos direitos e promover o cumprimento das obrigações dos beneficiários do sistema de Segurança Social;
- c) Arrecadar as receitas do sistema de Segurança Social, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas;
- d) Participar às secções de processo executivo do Instituto da Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS, IP), as dívidas à Segurança Social, designadamente por contribuições e respetivos juros de mora;
- e) Reclamar os créditos da Segurança Social em sede de processos de insolvência e de execução de índole fiscal, cível e laboral, bem como requerer, na qualidade de credor, a declaração de insolvência, em articulação com o IGFSS, IP;
- f) Assegurar, no seu âmbito de atuação, o cumprimento das obrigações decorrentes dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- g) Celebrar acordos que prevejam exceções às normas relativas à determinação da legislação aplicável constantes de instrumentos internacionais de coordenação e decidir sobre a vinculação, manutenção ou isenção do vínculo à legislação portuguesa de Segurança Social, no quadro, designadamente, dos referidos instrumentos internacionais, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE);
- h) Assegurar a atribuição das prestações devidas por aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social em matéria de acidentes de trabalho e de doenças profissionais;
- i) Promover a execução das disposições financeiras estabelecidas nos instrumentos internacionais de Segurança Social e colaborar na sua execução, quando se trate de prestações que em Portugal não sejam do âmbito do sistema de Segurança Social;
- j) Promover a liquidação e pagamento das prestações a cargo e por conta de instituições estrangeiras, no quadro da aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- k) Apoiar o Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade, Voluntariado, Família, Reabilitação e Segurança Social na promoção, desenvolvimento e execução das políticas de garantia e valorização do voluntariado;
- l) Desenvolver e executar as políticas de ação social, bem como desenvolver medidas de combate à pobreza e de promoção da inclusão social;
- m) Desenvolver a cooperação com as instituições particulares de solidariedade social e exercer, nos termos da lei, a sua tutela, bem como desenvolver a cooperação com outras entidades;
- n) Assegurar o apoio social às famílias, através do financiamento direto, nos termos da lei;

- o) Desenvolver e apoiar iniciativas que tenham por finalidade a melhoria das condições de vida das famílias e a promoção da igualdade de oportunidades, designadamente as dirigidas à infância, à juventude, ao envelhecimento ativo, dependência, imigração, minorias étnicas e outros grupos em situação de vulnerabilidade;
- p) Assegurar, nos termos da lei, assessoria técnica aos tribunais em matéria de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo e tutelar cível;
- q) Promover o licenciamento dos serviços e estabelecimentos de apoio social;
- r) Celebrar acordos ou protocolos de cooperação;
- s) Avaliar e fixar as incapacidades em matéria de doenças emergentes de riscos profissionais e assegurar a prestação dos cuidados médicos e medicamentosos necessários, bem como as compensações, indemnizações e pensões por danos emergentes de riscos profissionais, por incapacidade temporária ou permanente;
- t) Participar na Revisão e Atualização da Tabela Nacional de Incapacidades por Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais e assegurar o apoio necessário aos respetivos trabalhos;
- u) Exercer a ação fiscalizadora no cumprimento dos direitos e obrigações dos beneficiários e contribuintes do sistema de Segurança Social, das instituições particulares de solidariedade social e de outras entidades privadas que exerçam atividades de apoio social;
- v) Exercer os poderes sancionatórios no âmbito dos ilícitos de mera ordenação social relativos aos estabelecimentos de apoio social, a beneficiários e contribuintes, nos termos legais;
- w) Assegurar nos termos da lei, as ações necessárias à eventual aplicação dos regimes sancionatórios referentes a infrações criminais praticadas por beneficiários e contribuintes no âmbito do sistema de Segurança Social;
- x) Intervir na adoção, nos termos da lei, bem como no âmbito da adoção internacional, como autoridade central;
- y) Assegurar, nos termos da lei, a concessão de proteção jurídica;
- z) Promover a divulgação da informação e as ações adequadas ao exercício do direito de informação e de reclamação dos interessados, bem como a dignificação da imagem do sistema de Segurança Social;
- aa) Assegurar as relações externas em matéria das suas atribuições, sem prejuízo das atribuições da Direção-Geral de Segurança Social, e das competências próprias do MNE;
- bb) Assegurar a promoção de respostas e o apoio à produção de respostas na área da inclusão social, com vista a prevenir e combater as situações indiciadas e ou sinalizadas de crianças e jovens em risco de exclusão social, compaginando a mobilização de medidas já existentes com medidas específicas;
- cc) Emitir orientações técnicas no âmbito das suas atribuições.

## 2.1. Enquadramento Legal

Na estrutura orgânica aprovada para o Ministério do Trabalho e da Solidariedade pelo Decreto-Lei N.º 45-A/2000, de 22 de março, foi criado o Instituto de Solidariedade e Segurança Social (ISSS) que veio

agregar as competências e atribuições que vinham sendo desempenhadas, separadamente, pelos Centros Regionais de Segurança Social e pelo Centro Nacional de Pensões, com dois objetivos essenciais: dar maior unidade estratégica ao conjunto do sistema de Segurança Social e permitir um maior nível de desconcentração de base distrital, utilizando amplamente as novas oportunidades de gestão fornecidas pelos modernos sistemas de informação e informática.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Simultaneamente foram nomeados os dirigentes das novas unidades orgânicas.

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

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

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

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

- Unidade de Contribuintes Estratégicos, à qual compete assegurar o acompanhamento integrado dos contribuintes estratégicos nas diversas vertentes da relação com a segurança social, através de gestores de contribuinte
- Unidade de Coordenação Internacional, competindo-lhe assegurar o cumprimento das disposições dos Regulamentos da União Europeia, bem como dos acordos e convenções bilaterais em matéria de segurança social, sem prejuízo das competências específicas do Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais e do Centro Nacional de Pensões.
- Unidade de Apoio a Programas, com vista a preparar as candidaturas do ISS, IP, a fundos e programas europeus e apoiar e acompanhar a execução das candidaturas aprovadas, bem como gerir os programas de que o ISS, IP, seja entidade gestora, em articulação com as demais unidades orgânicas.
- Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia, à qual compete apoiar tecnicamente os serviços do ISS, IP, nos processos da respetiva responsabilidade que impliquem a apreciação de matérias relacionadas com as áreas de arquitetura e engenharia.

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

Entre os ajustamentos efetuados, destacam-se:

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

Em 2020 deu-se início às funções dos Adidos de Segurança Social, compostos por cinco representantes do Instituto da Segurança Social, colocados na Alemanha, França, Luxemburgo, Reino Unido e Suíça, em sede de experiência piloto, com o objetivo de dar prioridade e facilitar a ligação dos portugueses residentes no estrangeiro às entidades públicas nacionais, mediando a comunicação entre as comunidades residentes nesses países e a Segurança Social portuguesa, bem como assegurando a ligação com os organismos congéneres.

## 2.2. Referências Estratégicas

As principais referências estratégicas do ISS, IP para 2021, são as definidas no Plano Estratégico do Instituto para o triénio 2020-2022. Estas referências integram a Missão, a Visão e os Valores.

Figura 1 - Missão, Visão e Valores

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

O Plano Estratégico do ISS, IP 2020-2022 integrou cinco objetivos estratégicos (OE), que se subdividem em 15 prioridades estratégicas (PE), da seguinte forma:

Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas

<b>OE</b>	<b>Prioridades Estratégicas</b>
<b>1</b>	<b>Promover a coesão social e a inclusão</b>
	1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades
	1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
	1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos
<b>2</b>	<b>Garantir a sustentabilidade da Segurança Social</b>
	2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento
	2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos
	2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas
<b>3</b>	<b>Reforçar a confiança na Segurança Social</b>
	3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão
	3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos
	3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas
<b>4</b>	<b>Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>
	4.1 Desenvolver o potencial humano
	4.2 Valorizar a cultura organizacional
	4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável
<b>5</b>	<b>Modernizar e humanizar os serviços</b>
	5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços
	5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos
	5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental

O Anexo 1 integra a última versão do Plano de Ação do ISS, IP de 2020 (PAISS2021 v2.2) com o detalhe dos objetivos, projetos e respetivos indicadores integrados em cada um dos objetivos estratégicos e requisitos de negócio acima identificados.

### 2.3. Estrutura orgânica

Durante o ano de 2021, não se verificaram alterações à estrutura orgânica do ISS, IP.

As últimas alterações ocorridas à estrutura orgânica do ISS, IP, respeitaram à publicação da Portaria n.º 46/2019, de 7 de fevereiro, em que se verificou a criação da Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, mantendo-se no restante a estrutura definida em 2012, com os ajustamentos efetuados em 2015 e a criação, em 2017 de 4 novas Unidades nos Serviços Centrais:

### **Serviços Centrais (SC)**

#### Áreas Operacionais:

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

#### Áreas de Administração Geral:

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

#### Áreas de Apoio Especializado:

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

#### • **Centros Distritais (CDist):**

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| • Centro Distrital de Aveiro         | • Centro Distrital de Leiria           |
| • Centro Distrital de Beja           | • Centro Distrital de Lisboa           |
| • Centro Distrital de Braga          | • Centro Distrital de Portalegre       |
| • Centro Distrital de Bragança       | • Centro Distrital do Porto            |
| • Centro Distrital de Castelo branco | • Centro Distrital de Santarém         |
| • Centro Distrital de Coimbra        | • Centro Distrital de Setúbal          |
| • Centro Distrital de Évora          | • Centro Distrital de Viana do Castelo |
| • Centro Distrital de Faro           | • Centro Distrital de Vila Real        |
| • Centro Distrital da Guarda         | • 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 2021 espelha-se no organograma seguinte:

**Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP**



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

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

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

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

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

Aos Centros Distritais do ISS, IP compete, além do referido no N.º 1 do Art.º 17º dos estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 102/2017, de 8 de março, que veio proceder à segunda alteração da Portaria 135/2012, de 8 de maio, o referido na alínea b) do n.º 2 do Art.º 17º dos estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 46/2019, de 7 de fevereiro: “Proceder ao reconhecimento de direitos, à atribuição e pagamento de prestações, exceto as que se referem no artigo 20.º, bem como de subsídios, retribuições e participações, nos termos a definir por deliberação do conselho diretivo.”

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

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

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

### 3. Resumo da Atividade

#### 3.1. Missão

##### 3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas

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

Ao contrário do ano passado, o número de beneficiários ativos no regime dos Trabalhadores por Conta de Outrem subiu, ainda que muito ligeiramente (1,9%), de 2020 para 2021. Por outro lado, confirmando a tendência já verificada no ano transato, houve um ligeiro aumento de beneficiários (3,7%) no regime dos Trabalhadores Independentes, consequência de se manter uma linha de contribuições indexadas aos seus rendimentos. Por último, tendo em conta que os resultados da pandemia Covid-19 na estrutura macroeconómica do país e do mundo se têm vindo a desvanecer, verificou-se uma diminuição (-3,7%) no número de beneficiários com prestações de Desemprego.

**Quadro 2 - Beneficiários Ativos**

Unidades: n.º e %

Beneficiários	2019		2020		2021		Variação (2020 - 2021)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Trab. Conta Outrem (a)	3.997.940	84%	3.979.089	70%	4.054.763	70%	75.674	1,9%
Trab. Independentes (b)	397.433	8%	400.694	7%	415.321	7%	14.627	3,7%
Desempregados (c)	375.404	8%	1.332.172	23%	1.283.316	22%	-48.856	-3,7%
<b>Total</b>	<b>4.770.777</b>	<b>100%</b>	<b>5.711.955</b>	<b>100%</b>	<b>5.753.400</b>	<b>100%</b>	<b>41.445</b>	<b>0,7%</b>

Fonte: RAISS 2019 e 2020 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Notas:

Situação da BD a 01.fev.2022

(a) n.º de beneficiários distintos com pelo menos um registo de remuneração.

(b) n.º de trabalhadores distintos com pelo menos uma contribuição à S.Social.

(c) n.º de beneficiários distintos com pelo menos um processamento de prestação de desemprego (todos os tipos de subsídios).

#### Doença

Mantendo-se o valor anual do Indexante dos Apoios Sociais (IAS), para o ano de 2021, nos 438,01€, o valor mínimo do subsídio de doença continuou a ser 4,36€ por dia (30% do IAS) ou 100% da remuneração de referência líquida (em caso de valor inferior a 4,36€).

Relativamente às prestações em si, um melhor controlo da pandemia e doenças associadas, permitiu uma diminuição (-7,7%) no número de beneficiários com subsídio de doença relativamente ao ano passado. Apesar disso, houve um ligeiríssimo acréscimo (0,4%) na despesa com este subsídio, uma vez que o isolamento profilático e o subsídio por doença Covid-19 não têm prazo de espera e são pagos a 100% da remuneração de referência líquida do trabalhador. Além disso, os serviços de verificação de incapacidades estiveram encerrados no início do ano, o que comprometeu a poupança pela realização de avaliações.

**Quadro 3 - Subsídio por Doença**

Unidades: N° e milhares de euros

Doença	2019		2020		2021		Variação (2020 - 2021)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Concessão Provisória de Subsídio Doença	25.412	28.725	20.374	30.092	18.938	27.467	-7,0%	-8,7%
Subsídio Doença	676.584	535.327	657.458	658.261	606.985	660.641	-7,7%	0,4%
Subsídio Doença por Tuberculose	881	2.751	2.856	3.568	2.195	3.010	-23,1%	-15,6%

**Fonte:** RAISS 2019/2020 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 18.fev.2022

**Nota:** Os valores referentes a Subsídio de Doença por Tuberculose incluem alguns processamentos de situações que deveriam ter sido imputadas a "Subsídio por Isolamento Profilático (o próprio) – Covid".

**Parentalidade**

Ao contrário do ano anterior, o número de beneficiários e titulares da Parentalidade Inicial e da Parentalidade Alargada diminuiu de 2020 para 2021 (-6,6% e -8,0%, respetivamente), tal como a despesa (-3,3% e -8,2%, respetivamente). Já no que diz respeito à Parentalidade Social, tal como ocorrido de 2019 para 2020, houve uma diminuição no número de beneficiários (-4,8%), ainda que tenha havido um aumento (6,0%) no montante da despesa.

**Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade**

Unidades: N° e milhares de euros

Subsídio	2019		2020		2021		Variação (2020 - 2021)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Parental Inicial	151.070	327.854	152.675	347.525	142.546	336.171	-6,6%	-3,3%
Social Parental Inicial	16.495	15.134	12.377	10.927	11.780	11.584	-4,8%	6,0%
Parental Alargado	12.157	8.256	14.931	10.927	13.742	10.028	-8,0%	-8,2%
<b>Total</b>	<b>179.722</b>	<b>351.245</b>	<b>179.983</b>	<b>369.378</b>	<b>168.068</b>	<b>357.783</b>	<b>-6,6%</b>	<b>-3,1%</b>

**Fonte:** RAISS 2019 e 2020 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 18.fev.2022

**Desemprego**

No que se refere às Prestações de Desemprego, de 2020 para 2021, à exceção do Subsídio por Cessação de Atividade, todas as prestações diminuíram no número de beneficiários e no montante despendido, nomeadamente: Subsídio de Desemprego (-6,5% de beneficiários e -1,1% na despesa), Subsídio Social de Desemprego (-14,5% de beneficiários e -20,6% de despesa), Subsídio Social de Desemprego Subsequente (-19,3% de beneficiários e -18,7% de despesa) e Prolongamento do Subsídio Social de Desemprego (-21,7% de beneficiários e -19,7% na despesa). Esta diminuição global é fruto não só da cessação das prestações, como da retoma macroeconómica evidenciada pela diminuição do cenário pandémico.

Quadro 5 - Prestações de Desemprego

Unidades: N° e milhares de euros

Prestação	2019		2020		2021		Variação (2020 - 2021)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Desemprego	293.313	872.888	368.821	1.159.622	344.822	1.146.970	-6,5%	-1,1%
Subsídio Social Desemprego	17.058	28.736	24.644	46.482	21.064	36.902	-14,5%	-20,6%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	39.130	85.698	42.930	91.651	34.661	74.493	-19,3%	-18,7%
Prolongamento Subsídio Social Desemprego	46	87	23	54	18	43	-21,7%	-19,7%
Subsídio por Cessação de Atividade	850	1.504	1.405	3.035	1.547	3.749	10,1%	23,5%

Fonte: RAISS 2019/2020 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 18.fev.22

O Orçamento do Estado para 2021, estatuído através da Lei n.º 75 – B/2020, de 31 de dezembro, vem trazer algumas alterações ao nível do desemprego, nomeadamente:

- artigo 141.º, estabelece a condição especial de acesso ao subsídio social de desemprego subsequente;
- artigo 154.º, prorroga, excecionalmente, por mais seis meses, os períodos de concessão do subsídio de desemprego que terminem em 2021;
- artigo 155.º, estabelece as condições de majoração do limite mínimo do subsídio de desemprego;
- artigo 158.º, estabelece a majoração do montante subsídio de desemprego, subsídio por cessação de atividade e do subsídio por cessação de atividade profissional.

Foi também ajustado o limite mínimo ao montante do subsídio de desemprego. Em 2021, nas situações em que as remunerações que serviram de base ao cálculo do subsídio de desemprego correspondam, pelo menos, ao salário mínimo nacional (665,00€), a prestação de desemprego é majorada de forma a atingir o valor mínimo correspondente a 1,15 IAS (504,63€).

No que respeita à condição especial de acesso ao subsídio social de desemprego subsequente, durante o ano de 2021, o acesso a este subsídio, por beneficiários que à data do desemprego inicial tinham 52 ou mais anos e que na data da cessação do subsídio de desemprego tenham condições para acesso à pensão antecipada de velhice, por desemprego involuntário de longa duração, depende de os rendimentos mensais, por pessoa, do agregado familiar não ultrapassarem 105% do IAS, ou seja, 460,75€.

Existiu, ainda, uma prorrogação excecional dos períodos de concessão de subsídio de desemprego, tendo estes sido em 2021, excecionalmente, prorrogados por mais seis meses

Também decorrente da situação conjuntural que se viveu em 2021, foi ainda salvaguardada a majoração do montante no subsídio de desemprego, no subsídio por cessação de atividade e do subsídio por cessação de atividade profissional, nos seguintes termos:

1 - O montante diário do subsídio de desemprego, do subsídio por cessação de atividade e do subsídio por cessação de atividade profissional, calculado de acordo com as normas em vigor, é majorado em 25 % nas situações seguintes:

a) Quando, no mesmo agregado familiar, ambos os cônjuges ou pessoas que vivam em união de facto sejam titulares dos referidos subsídios e tenham filhos ou equiparados a cargo;

b) Quando, no agregado monoparental, o parente único seja titular dos referidos subsídios.

2 - A majoração referida na alínea a) do número anterior é de 25 % para cada um dos beneficiários.

3 - Sempre que um dos cônjuges ou uma das pessoas que vivam em união de facto deixe de ser titular do subsídio por cessação de atividade, do subsídio por cessação de atividade profissional, ou do subsídio de desemprego e, neste último caso, lhe seja atribuído subsídio social de desemprego subsequente ou, permanecendo em situação de desemprego, não aquirir qualquer prestação social por essa eventualidade, mantém -se a majoração desses subsídios em relação ao outro beneficiário

### Prestações Familiares

Em termos de Prestações Familiares, à semelhança do ano transato, quer no Abono de Família para Crianças e Jovens, quer na Bonificação por Deficiência, quer na Assistência de Terceira Pessoa, houve, de 2020 para 2021, uma diminuição no número de requerentes (-2,5%, -5,4% e -0,3%, respetivamente) e no número de titulares (-1,9%, -5,8% e -0,4%, respetivamente). Quanto à despesa associada, diminuiu o montante pago pelo Abono de Família para Crianças e Jovens e pela Bonificação por Deficiência (-5,9% e -3,8%, respetivamente). Ao invés, apesar de ter diminuído o número de titulares, o montante envolvido na Assistência à Terceira Pessoa aumentou 0,4%.

**Quadro 6 - Prestações Familiares**

Prestações Familiares	2019			2020			2021			Variação (2020 - 2021)		
	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa
Abono de família para crianças e jovens	792.079	1.155.700	708.644	773.144	1.132.175	745.295	753.455	1.110.823	701.350	-2,5%	-1,9%	-5,9%
Bonificação por deficiência	95.112	107.922	99.490	89.768	101.386	96.617	84.958	95.472	92.976	-5,4%	-5,8%	-3,8%
Assistência a 3ª pessoa	12.256	12.565	15.564	12.088	12.403	15.685	12.052	12.356	15.751	-0,3%	-0,4%	0,4%

Fonte: RAISS 2019 e 2020 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01.fev.2022

Por acréscimo, no que concerne à Bonificação por Deficiência, destaca-se o trabalho desenvolvido, no âmbito da avaliação e decisão dos processos pendentes de avaliação e decisão. Deste outubro de 2019, pelo disposto no n.º 2 do art.º 61.º do Decreto-Lei n.º 133-B/97, de 30 de maio, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 136/2019, de 6 de setembro “Os critérios a ter em consideração na prova da deficiência referidos no número anterior são definidos por Portaria dos membros do governo responsáveis pelas áreas do trabalho, solidariedade e segurança social e da saúde”. Na sequência da publicação da portaria n.º 108/2021, que veio definir os critérios a ter em conta na prova da deficiência para efeitos de atribuição da bonificação por deficiência do abono de família para crianças e jovens, e do Despacho n.º 5265-C/2021, publicado em 25 de maio, que definiu os critérios de atuação das equipas multidisciplinares de avaliação médico-pedagógica no âmbito da verificação das condições de atribuição inicial da bonificação por deficiência foram constituídas as referidas Equipas Multidisciplinares de Avaliação Médico-Pedagógica, para efeitos de aplicação do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 61.º do Decreto-Lei n.º 133-B/97, de 30 de maio, na sua redação atual, e foram iniciados os trabalhos de avaliação para decisão dos processos.

### Rendimento Social de Inserção

Houve, de 2020 para 2021, uma diminuição no número de beneficiários (-9,5%), mas um aumento no número de agregados familiares (3,2%) com processamento. Isto porque o número de requerimentos feitos por beneficiários declarando viver sozinhos diminuiu significativamente. Com o aumento do número de agregados familiares nesta prestação, aumentou consequentemente o montante despendido (4,1%).

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

Unidades: n.º e milhares de euros

	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				N.º	%
Beneficiários com processamento no ano	269.675	261.874	237.035	-24.839	-9,5%
Agregados Familiares com processamento no ano	116.350	112.924	116.543	3.619	3,2%
Valor Processado no ano	288.087	285.861	297.505	11.644	4,1%

Fonte: RAISS 2019 e 2020 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 18.fev.2022

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

Este Decreto-Lei procede, ainda, à uniformização, do conceito de agregado familiar, bem como dos rendimentos a considerar na determinação do montante da prestação de RSI.

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

No ano 2021 dos diversos tipos de ação em Contrato de Inserção, verifica-se a predominância das ações de Emprego (26%), de Acompanhamento Psicossocial (23%), e de Saúde (19%).

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

Tipo de Ação	Estado da Ação 31/12/2021			%
	Em curso	Cessada	Outro (a)	
Acompanhamento Psicossocial	4.887	4.519	2.472	23%
Educação	1.855	1.902	1.322	10%
Emprego	4.986	4.890	3.389	26%
Formação Profissional	1.075	1.156	1.032	6%
Habitação	560	523	414	3%
Saúde	3.995	3.671	2.217	19%
Respostas Sociais	1.150	972	566	5%
Outro	1.419	1.567	684	7%
<b>Total</b>	<b>19.927</b>	<b>19.200</b>	<b>12.096</b>	<b>100%</b>

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

Situação da BD a 06.fev.2022

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

Os protocolos vigoram pelo período de dois anos e a sua renovação depende da avaliação da execução das ações de acompanhamento dos beneficiários de RSI, a efetuar pelas entidades distritais da segurança social. A celebração/revisão dos protocolos depende de autorização do Conselho Diretivo, do Instituto da Segurança Social, I.P.

Em 2021 foram atempadamente renovados 139 protocolos RSI.

### Prestação Social para a Inclusão

A Prestação Social para a Inclusão, uma prestação social para as pessoas com deficiência ou incapacidade, que veio englobar os beneficiários do Subsídio Mensal Vitalício e da Pensão Social de Invalidez, além de estender a cobertura da proteção social a novos beneficiários, tem vindo a aumentar de importância nos últimos anos. Assim, tal como nos anteriores, também de 2020 para 2021 houve um aumento no número de beneficiários com processamento (8,0%) e, paralelamente, um aumento no valor processado (6,8%).

**Quadro 9 – Prestação Social para a Inclusão (PSI)**

Unidades: n.º e milhares de euros

	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				N.º	%
Beneficiários com processamento no ano	100.089	107.980	116.573	8.593	8,0%
Valor Processado no ano	322.078	377.000	402.713	25.713	6,8%

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

Situação da BD a 19.fev.2022

### Tempos médios de deferimento das prestações imediatas

No que concerne aos tempos médios de deferimento das prestações imediatas, os resultados apresentados continuam a ser díspares, com apenas algumas prestações a ser deferidas mais rapidamente de 2020 para 2021. Foi o caso do Subsídio de Desemprego (2,1 para 1,8 dias), do Subsídio Social de Desemprego (7,6 para 5,7 dias) e da Prestação Social para a Inclusão (91,5 para 64,2 dias), cujo tratamento de processos ficou agilizado. Quanto às restantes prestações, o tempo médio de deferimento aumentou, sendo apenas de realçar o aumento de 5,8 para 9,7 dias no Subsídio Parental Inicial e de 21,7 para 24,1 dias no Rendimento Social de Inserção.

**Quadro 10 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas**

Unidades: n.º e %

Prestação	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				N.º	%
Subsídio de Doença	2,9	2,9	3,3	0,4	13,0%
Subsídio parental inicial	10,0	5,8	9,7	3,9	40,5%
Subsídio de Desemprego	2,1	2,1	1,8	-0,3	-18,8%
Subsídio Social de Desemprego	7,8	7,6	5,7	-2,0	-34,6%
Abono de Família	15,7	17,5	18,7	1,1	6,1%
Rendimento Social de Inserção	21,0	21,7	24,1	2,5	10,2%
Prestação Social para a Inclusão	59,9	91,5	64,2	-27,3	-42,6%

Fonte: RAISS 2019 e 2020 Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 18.fev.2022

Notas: Foram considerados os movimentos de concessão normal e majoração

### Licença de reestruturação familiar e respetivo subsídio para vítimas violência doméstica

A licença de reestruturação familiar, e respetivo subsídio, é aplicável a vítimas do crime de violência doméstica, que, como medida de proteção, sejam obrigadas a alterar a sua residência. Esta licença e respetivo subsídio foram criados pelo Decreto-Lei n.º 101/2020, de 26 novembro, no âmbito do regime jurídico de prevenção à violência doméstica, proteção e assistência às suas vítimas, e teve na Portaria n.º 138-E/2021, de 1 de julho, a aprovação dos modelos dos documentos comprovativos da atribuição do estatuto de vítima e do estatuto de vítima especialmente vulnerável, incluindo por crime de violência doméstica.

Recorreram a este apoio em 2021 vinte e cinco vítimas de violência doméstica, com idades entre os 33 e os 59 anos. Foram deferidos 32%.

### 3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas

#### Pensionistas Ativos e respetiva despesa

No que concerne ao número total de pensionistas do Regime Geral e Regime Rural, nas eventualidades Velhice, Invalidez e Sobrevivência, verificou-se no ano de 2021 um ligeiro aumento global de 0,30% comparativamente a 2020, variação esta que corresponde em números absolutos a um aumento de 8.679 pensionistas assim distribuídos:

- Quanto à pensão de velhice, onde se verificou uma variação de 0,0%, mantem-se o mesmo número de pensionistas.
- Na pensão de invalidez, verificou-se uma variação negativa de -2,71%, a que corresponde em números absolutos a menos 4.863 pensionistas.
- A pensão de sobrevivência apresenta um acréscimo mais significativo de 1,93%, a que corresponde um aumento de 13.609 pensionistas.

Ao desagregar esta análise aos pensionistas do Regime Rural (RESSAA), constatamos que há uma tendência decrescente de pensionistas deste regime e em todos as eventualidades na ordem dos - 11,27%, que em números absolutos corresponde a menos 10.478 que no ano 2020.

Relativamente à variação da despesa, observou-se que no ano de 2021 há um ligeiro aumento da despesa com a totalidade das pensões na ordem dos 1,5%, a que corresponde o valor de mais 252.608M€, face a 2020. O aumento da despesa com as pensões resulta de um crescimento verificado nomeadamente, nos eventos de velhice e sobrevivência do Regime Geral, a que corresponde um aumento de 1,81% e 3,4% respetivamente e à atualização, dos valores das pensões.

**Quadro 11 - Pensionistas Ativos e Despesa**

Pensões Regime Geral e Rural	2019		2020		2021		Variação (2020 - 2021)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
	Unidades: Nº e milhares de euros							
Velhice	1.916.099	12.876.783	2.041.987	13.719.519	2.041.920	13.930.063	0,0%	1,5%
Invalidez	168.840	954.027	179.494	1.040.957	174.631	1.009.658	-2,7%	-3,0%
Sobrevivência	660.007	2.323.689	705.542	2.455.052	719.151	2.528.415	1,9%	3,0%
<b>Total</b>	<b>2.744.946</b>	<b>16.154.499</b>	<b>2.927.023</b>	<b>17.215.528</b>	<b>2.935.702</b>	<b>17.468.136</b>	<b>0,3%</b>	<b>1,5%</b>

Fonte: RAISS 2019 e 2020 e Índice de indicadores de gestão dezembro 2021 – II,IP- CNP

Situação da BD a 31.dez.2021

### Complemento Solidário para Idosos

O CSI é uma prestação monetária do subsistema de solidariedade destinada a combater a pobreza entre a população idosa. De acordo com o Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro e com a atual Lei de Bases da Segurança Social, o CSI é uma prestação extraordinária que se integra no subsistema de solidariedade e cuja gestão cabe ao Instituto da Segurança Social (ISS, I.P.).

O CSI visa colmatar a necessidade de correção das assimetrias de rendimento existentes entre os portugueses, que penalizam particularmente os mais idosos, baseando-se numa política de mínimos sociais para idosos, diferenciando as situações, com o objetivo de aumentar a eficácia no combate à pobreza dos idosos.

Em 2021 verificou-se uma redução de requerentes com processamento de -2,6%, bem como uma redução na despesa de -3,0%.

**Quadro 12 - Complemento Solidário para Idosos (CSI)**

Unidades: N.º e milhares de euros

Ano	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				n.º	%
Requerentes com processamento	169.071	164.689	160.528	-4.161	-2,6%
Despesa	204.180	202.706	196.751	-5.955	-3,0%

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

Situação da BD a 18.fev.2022

### Pensões de velhice

O pedido de pensão de velhice online passou a estar disponível na Segurança Social Direta desde fevereiro de 2021 para todos os cidadãos beneficiários do sistema de segurança social português e permite pedir a pensão de velhice, de forma mais simples e rápida. Em 2021, foram atribuídas através deste mecanismo 8.631 pensões.

Não são atribuídas automaticamente pensões cujas carreiras incluem períodos e descontos no estrangeiro, no regime público, em regimes especiais ou as pensões antecipadas (porque carecem de troca de informação com entidades terceiras, avaliação de documentação e de carreira contributiva).

Ao fazer o pedido na Segurança Social Direta o cidadão pode visualizar o valor da pensão de velhice com os detalhes da carreira contributiva. Após o preenchimento do formulário, o cidadão pode ter o pedido aprovado automaticamente, sendo-lhe deferida uma pensão provisória num prazo máximo de 24 horas.

Em 2021, o tempo médio de decisão de pensões de velhice reduziu para 94 dias, traduzindo-se numa melhoria de 16 dias por relação ao ano anterior.

### Tempos médios de deferimento das pensões e complementos

A evolução dos tempos médios de deferimento das pensões e complementos estão refletidos no quadro abaixo.

**Quadro 13 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos**

Unidades: n.º de dias e %

Pensões/Complementos	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				N.º	%
Velhice	169	110	94	-16	-17%
Invalidez	160	190	155	-35	-23%
Sobrevivência	110	83	64	-19	-30%
Social Velhice	53	46	47	1	2%
Complemento Dependência	365	712	1.002	290	41%
CSI	23	22	21	-1	-5%

Fonte: 2019 e 2020 - SAR, Análise Processos por Unidade; 2021 - Microdados (pensão velhice e invalidez (jul a dez) – TMD área nacional e pensão automática);

SAR (pensão de sobrevivência – TMD área nacional).

Situação da BD a 24/02/2022

### 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.

O final de 2020 e início 2021, no que à situação pandémica diz respeito, deixava antever que, em 2021, podia dar-se uma inversão daquela que havia sido a tendência de recuperação do serviço no ano transato. No entanto, apesar de no seu início se ter assistido a um retrocesso no número de processos concluídos, rapidamente se recuperou esse atraso e se diminuíram os números dos requerimentos pendentes.

Num ano ainda marcado pela pandemia, à semelhança do que sucedeu em 2020, esta acabou por influenciar o desempenho dos serviços, não só porque obrigou à suspensão de consultas médicas, mas também porque vimos aumentar o número de pedidos de certificação de doença profissional dos profissionais de saúde infetados com o novo coronavírus (Sars-CoV-2).

No entanto, ao contrário do que havia sucedido em 2020, os serviços já se tinham adaptado a esta nova realidade e até mesmo ao nível dos novos regimes de trabalho (teletrabalho e/ou do trabalho por turnos) essa realidade já se encontrava devidamente implementada. Complementarmente a esta habituação, o DPRP também viu os seus recursos humanos serem reforçados com a entrada de novos trabalhadores, o que, aliado à normalização das novas rotinas, muito contribuiu para que se apresentassem os melhores resultados dos últimos 3 anos.

Como se pode verificar através dos dados apresentados, nunca antes se certificaram tantas doenças profissionais como em 2021. Comparativamente com 2020, que já havia sido um ano marcado por um

enorme crescimento, o número de doenças certificadas aumentou 23%, ou seja, certificaram-se mais 2.940 doenças profissionais, tendo-se passado das 12.813 doenças certificadas, em 2020, para as 15.753 doenças certificadas, em 2021. Mas mais significativo que o aumento do número de doenças certificadas, foi o aumento do número de beneficiários a quem foi assegurada a devida compensação. Neste critério registou-se um aumento de 32%, tendo aumentado em 2.318 o número de beneficiários com doença(s) certificada(s), ou seja, passou-se de 7.162 beneficiários avaliados em 2020 para 9.480 beneficiários avaliados em 2021.

**Quadro 14 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas**

Unidades: n.º e %

Ano	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				N.º	%
Doenças certificadas	5.606	12.813	15.753	2.940	23%
Doenças Profissionais com Incapacidade	4.053	9.367	10.199	832	9%
Doenças Profissionais sem Incapacidade	1.553	3.446	5.554	2.108	61%
Beneficiários	3.202	7.162	9.480	2.318	32%

Fonte: RAISS 2019/2020 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 18.fev.2022

**Quadro 15 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito**

Âmbito do Processo	2019		2020		2021		Variação (2020 - 2021)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Doença profissional	33.215	51.158	37.579	55.407	43.009	59.228	14,4%	6,9%
Pensão de Sobrevivência/ Subsídio por Morte	3.058	8.919	2.870	8.371	2.736	8.169	-4,7%	-2,4%
Reembolso de Despesas	3.376	368	2.552	307	1.986	214	-22,2%	-30,4%
Outro	309	516	255	505	221	344	-13,3%	-31,9%
<b>Total</b>	<b>39.958</b>	<b>60.961</b>	<b>43.256</b>	<b>64.591</b>	<b>47.952</b>	<b>67.955</b>	<b>10,9%</b>	<b>5,2%</b>

Fonte: RAISS 2019/2020, SESS [Valores Processados por mês (despesa)]

Situação da BD a 18.fev.2022

No que concerne à evolução dos beneficiários e da despesa com doenças profissionais, e à semelhança do que sucedeu no indicador anterior, também aqui os resultados foram positivos. Não só porque, como se viu anteriormente, aumentou o número de beneficiários com doença certificada relativamente ao ano anterior (10,9%), como essa variação não foi diretamente proporcional ao aumento da despesa (5,2%).

**Quadro 16 - Subsídio Doença Profissional**

Unidades: N.º e milhares de euros

Doença	2019		2020		2021		Variação (2020 - 2021)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Doença Profissional	23.897	88.948	25.150	98.378	17.917	64.256	-28,8%	-34,7%

Fonte: RAISS 2019/2020 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 18.fev.2022

Por fim, e à semelhança do que já havia sucedido em 2020, o valor da despesa com o subsídio por doença profissional baixou na ordem dos 34,7%. No entanto, contrariamente ao que sucedeu no ano transato, essa descida foi acompanhada pela descida do número de beneficiários que usufruiu de subsídio por doença profissional (-28,8%). Este dado pode ser indiciador de que, o maior escrutínio que é feito a quem recorre a este subsídio, pode desencorajar a sua aplicação inadvertida.

### 3.1.4. Verificação de Incapacidades

#### 3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias

Ainda que, tal como em 2020, o ano 2021 tenha sido marcado por restrições preventivas na realização de exames de verificação de incapacidades permanentes ou temporárias, a não existência de um estado de emergência permitiu que os resultados deste âmbito fossem melhores do que os do ano transato.

Assim, verificou-se um acréscimo, de 2020 para 2021, no número de processos convocados e convocáveis (2,53% e 18,70%, respetivamente) e de exames realizados e marcados (15,98% e 13,42%, respetivamente). Ainda que ligeiramente, esta realidade conduziu a um aumento de 2,25% na taxa de realização de exames, com a concretização de 83,89% dos exames marcados.

Com o exposto, a taxa de convocatórias (5º nível) diminuiu 7,92%, de 2020 para 2021, cifrando-se em 64,39%.

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

Unidades: Nº e %

	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				N.º	%
Exames marcados	398.778	216.151	245.160	29.009	13,42%
Exames Realizados	350.614	177.330	205.664	28.334	15,98%
Taxa de Realização	87,92%	82,04%	83,89%	0,02	2,25%
Processos Convocáveis	235.254	224.822	266.857	42.035	18,70%
Processos Convocados	232.687	157.200	161.184	3.984	2,53%
Taxa de Convocatórias (5.º Nível)	98,91%	69,92%	64,39%	-0,06	-7,92%

Fonte: RAISS 2019 e 2020 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 18.fev.2022

#### 3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes

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

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

Constituem exceção, os casos em que se esgotam os 1.095 dias de subsídio de doença, em que a incapacidade temporária para o trabalho pode passar a permanente, mediante reconhecimento pela Comissão de Verificação de Incapacidade Permanente (CVIP). Nestes casos, o beneficiário tem direito a

receber uma pensão provisória desde que deixa de receber o subsídio de doença até ser feito o exame médico da Comissão de Verificação de Incapacidade Permanente (CVIP).

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

**Quadro 18 - Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)**

Unidades: N° e %

	2019		2020		2021		Variação % (2020 - 2021)	
	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.
Pensão Invalidez	35.187	33.768	28.031	22.603	34.125	29.876	21,74%	32,18%
Complemento Dependência	60.928	57.057	41.587	40.044	51.375	45.477	23,54%	13,57%
Outros	12.460	11.585	9.333	13.075	13.345	11.699	42,99%	-10,52%
<b>Total</b>	<b>108.575</b>	<b>102.410</b>	<b>78.951</b>	<b>75.722</b>	<b>98.845</b>	<b>87.052</b>	<b>25,20%</b>	<b>14,96%</b>

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

Situação da BD a 18.fev.2022

Numa análise global, verifica-se um acréscimo de 25,20% dos pedidos entrados em 2021, face a 2020.

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

Unidades: dias e %

	2019	2020	2021	Variação % (2020 - 2021)
TM entre a Entrada e Registo Processo	3,5	4,3	2,4	-44%
TM entre o Registo e Arquivamento	38,7	55,4	34,3	-38%

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

Situação da BD a 18.fev.2022

No que respeita aos tempos médios do Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP), verificou-se em 2021 um decréscimo dos tempos médios, situação inversa à verificada no ano 2020 justificada diretamente pela situação pandémica. Porém a situação de decréscimo dos tempos médios era uma tendência já desde 2017 e, revelando uma diminuição tanto na entrada e registo do processo, como no registo e arquivamento, de -44% e -38% respetivamente.

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

Em 2021 foram concluídos 860 processos a beneficiários de várias prestações sociais, dos quais 52% resultam de denúncias e de pedidos de intervenção dos CDist (PEDINTs), e 48% resultam de ações proativas.

**Quadro 20 - Ações de fiscalização a prestações**

Prestação	N.º processos	Taxa de irregularidades
Desemprego	212	53%
RSI	64	45%
Doença	186	66%
Encargos Familiares	21	52%
Pensão de Invalidez	16	13%
Maternidade, Paternidade e Adopção	10	50%
Pensão de Viuvez	9	56%
Pensão de Velhice	2	50%

outros	340	86%
Total	860	68%

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

Situação da BD a 18.fev.2022

Torna-se relevante dizer que a proatividade aumentou significativamente, em relação a anos anteriores à situação pandémica, sendo que 77% do total de processos proativos são resultantes de uma ação massiva de controlo aos apoios COVID, nomeadamente ao Apoio Excecional à Família, em cujo âmbito foi detetado um nível de irregularidade no valor aproximado de 25%.

No total de processos concluídos na área de beneficiários de prestações, verificou-se um nível de irregularidade de 68%, bastante superior ao dos anos anteriores à pandemia (45% em 2018 e 44% em 2019).

Tendo em conta as irregularidades detetadas, foram elaborados 148 autos de notícia de contraordenação e 28 autos de notícia crime.

Mantendo-se a tendência dos anos anteriores, as prestações com maior número de autos (de contraordenação e de notícia crime), foram o desemprego (60%), seguido do subsídio de doença (30%).

Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações

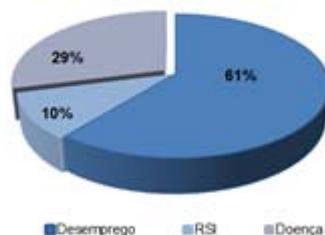
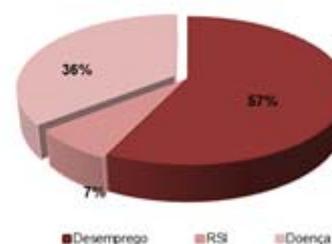


Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais



### 3.1.6. Gestão das Contribuições

#### Incentivos ao Emprego

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

Verificou-se a entrada de cerca de 28.000 requerimentos, mais 14% que em 2020, com cerca de 25.000 a ser deferidos (89%). Deste volume de requerimentos, a maioria continua a dizer respeito à medida de dispensa parcial do pagamento de contribuições na contratação de jovens à procura do primeiro emprego.

**Entidades Empregadoras**

Relativamente ao número de Entidades Empregadoras com remunerações declaradas em 2021, os valores apresentados, no que diz respeito às inscrições de pessoa coletiva, aumentaram 58,9% quando comparados aos valores de 2020, consequência da ligeira retoma macroeconómica após o cenário pandémico. Ao invés, no que toca a inscrições de pessoa singular, houve uma diminuição de 19,7%.

No que diz respeito à cessação de atividade, os valores são pouco significativos por comparação em termos de pessoa singular, passando de 15 para 12. Já em termos de pessoa coletiva, houve um acréscimo de 112,0%, ou seja, uma diferença de 13.419 entidades, fruto da conjuntura pandémica.

**Quadro 21 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano**

Unidades: n.º e %

Por tipo de Entidades	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				N.º	%
<b>Inscrições</b>	<b>39.057</b>	<b>34.162</b>	<b>48.548</b>	<b>14.386</b>	<b>42,1%</b>
Pessoa Singular	10.977	11.896	9.737	-2.159	-19,7%
Pessoa Coletiva	28.080	22.266	38.811	16.545	58,9%
<b>Cessação de atividade</b>	<b>12.000</b>	<b>11.695</b>	<b>25.111</b>	<b>13.416</b>	<b>111,8%</b>
Pessoa Singular	15	15	12	-3	-20,0%
Pessoa Coletiva	11.985	11.680	25.099	13.419	112,0%
<b>Total Ativo</b>	<b>1.242.817</b>	<b>1.276.671</b>	<b>1.300.241</b>	<b>23.570</b>	<b>1,9%</b>
Pessoa Singular	589.660	604.229	614.008	9.779	1,7%
Pessoa Coletiva	653.157	672.442	686.233	13.791	2,1%

Fonte: DPC

Os apoios da Segurança Social, no âmbito das medidas para combater especificamente os danos causados pela Covid-19, permitiram que não houvesse um colapso no número de pessoas singulares e coletivas no ativo. Com efeito, já desde 2019 que este número tem vindo a subir, sendo que, de 2020 para 2021, constatou-se haver um aumento de 17,5% no número ativo de pessoas singulares e um aumento de 2,1% no número ativo de pessoas coletivas.

Ao nível das contribuições associadas a remunerações declaradas, comparando 2020 com 2021, a diferença foi bastante positiva, com um aumento de 9,3%.

No que respeita a contribuições pagas por entidades não empregadoras, de 2020 para 2021, o valor pago pelos trabalhadores do Serviço Doméstico subiu 13,7% e o pago pelos Trabalhadores Independentes subiu 7,9%. Já o relativo aos trabalhadores do Seguro Social Voluntário, diminuiu 5,6%.

De referir que, em janeiro de 2021, com a publicação do Decreto-Lei n.º 109-A/2020, de 31 de dezembro, foi atualizado o valor da retribuição mínima mensal garantida para 665,00€, passando as entidades empregadoras a aplicar a taxa contributiva tendo por base esse novo valor, incluindo os trabalhadores do serviço doméstico que recebem com base no salário real.

**Quadro 22 - Contribuições Declaradas e Pagas**

Unidade: Euros

	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				N.º	%
Valor das contribuições associadas a remunerações declaradas	17.228.856.240	17.162.442.521	18.754.891.021	1.592.448.500	9,3%
Contribuições Pagas					
Serviço Doméstico	46.773.152	47.836.120	54.366.549	6.530.429	13,7%

	Seguro Social Voluntário	20.083.483	19.431.641	18.344.762	-1.086.879	-5,6%
	Trabalhador Independente	422.270.505	385.957.303	416.570.392	30.613.089	7,9%
<b>TOTAL</b>		<b>17.717.983.380</b>	<b>17.615.667.586</b>	<b>19.244.172.725</b>	<b>1.628.505.138</b>	<b>9,2%</b>

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

Situação da BD a 06.fev.2022

Pelo artigo 420.º da Lei do Orçamento do Estado para 2021, Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro, foi aprovado um regime excecional de pagamento em prestações para dívidas de contribuições à segurança social que não se encontrem em fase de processo executivo.

Este artigo foi regulamentado, relativamente às condições e procedimentos do pagamento em prestações à segurança social para regularização de dívida de contribuições e quotizações, pela Portaria n.º 80/2021 de 7 de abril.

Estabeleceram-se, desta forma, as condições de acesso e os procedimentos necessários à aplicação deste regime excecional de regularização da dívida, aplicável a todas as entidades que apresentem dívida por falta de pagamento de contribuições ou quotizações nos termos genericamente definidos naquela norma do Orçamento do Estado.

Ao abrigo desta nova forma de regularização de dívida, que vigorou no ano 2021, foram registados 19.226 planos de pagamento prestacional, permitindo aos contribuintes regularizar, de forma mais ágil e facilitadora, a dívida que ainda não se encontrava participada para execução. Destes, encontram-se ainda ativos 14.281 acordos, sendo que 3.970 já foram concluídos e 975 foram rescindidos.

### 3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos

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

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

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

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

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

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

Para o biénio de 2019-2020 foram propostos e aceites os mesmos critérios de seleção, tendo a UCE chegado ao final do ano de 2020 com uma carteira de 2.622 Contribuintes Estratégicos.

No final do ano de 2021, a carteira de Contribuintes Estratégicos era constituída por 2.620 entidades empregadoras.

Estes contribuintes representavam no final de 2021 0,7% do total nacional de entidades empregadoras, foram responsáveis por 25,7% do total nacional de trabalhadores vinculados (1.090.406 trabalhadores) e por 31,8% do total nacional de contribuições declaradas mensalmente (567,6M€ de contribuições declaradas mensalmente).

Considerando o modelo de acompanhamento integrado preconizado para os contribuintes estratégicos, a UCE foi dotada, em 2021, de mais 2 técnicos superiores, ficando com 48 elementos, uma vez que um trabalhador siau para outro Serviço Central.

Face à importância da função de gestor do contribuinte e ao crescimento sustentado que temos conseguido, em março de 2021 foi alterada a estrutura orgânica da Unidade, tendo sido criados 3 setores – Setor do Gestor do Contribuinte I, II e III. A criação desta estrutura intermédia entre a direção da unidade e os Gc surge da necessidade de garantir um acompanhamento mais próximo dos Gc, garantir um acompanhamento mais próximo dos assuntos dos CE e do alargamento do âmbito de atuação da UCE ao acompanhamento das Associações e Confederações Empresariais. Esta alteração obrigou à reformulação da constituição das carteiras dos Gc.

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

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

Neste quinto ano de atividade a UCE acompanhou 2.595 dos 2.620 contribuintes estratégicos, ou seja 99,0%, tendo o objetivo sido cumprido.

No que concerne ao nível de satisfação dos CE, o resultado ao questionário de avaliação cifrou-se nos 93,7% revelando que estes encontram-se muito satisfeitos em relação ao trabalho desenvolvido pela UCE, tendo o objetivo sido superado.

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

Em 2021, no que respeita à área de contribuintes, os resultados alcançados permitiram cumprir a meta relativa ao N.º de processos concluídos em ações a contribuintes, ultrapassando o valor fixado em 5% (num total de 5775 processos concluídos). Destes, 3466 processos (60%) dizem respeito a ações proativas, correspondendo a um ligeiro aumento em relação à proatividade realizada no ano 2020 (56%).

**Quadro 23 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras**

Unidades: N.º, % e milhares de euros

	2019	2020	2021	Variação (2019 - 2021)	
				N.º	%
N.º Processos	7.755	5.524	5.775	251	4,5%
% Irregularidades	37%	47%	62%	0,15	32%
Contribuições Apuradas	17.782	15.876	24.016	8.140	51%

Fonte: RAISS 2019, 2020 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01.jan.2022

No que respeita ao valor de contribuições apuradas, a meta fixada em QUAR/PAISS, foi superada em cerca de 20%, tendo sido atingido o montante de € 24.024.411.

Relativamente às metas da área de investigação criminal, concretamente no que concerne ao N.º de processos de inquérito crime concluídos e respetivo montante associado, foram cumpridas ambas as metas, havendo, contudo, um decréscimo relativamente a 2020, devidamente assinalado nos quadros seguintes, e cuja origem resulta das dificuldades impostas pelo contexto pandémico, nomeadamente pela impossibilidade de realização de diligências instrutórias nos inquéritos crime.

**Quadro 24 - Processos-crime**

Unidades: N.º, % e milhões de euros

	2019	2020	2021	Variação (2019 - 2021)	
				N.º	%
Processos de pré-inquérito e inquérito concluídos	3.598	3.016	2.708	-308	-10%
Processos de pré-inquérito concluídos	1.831	1.451	1.279	-172	-12%
Processos de inquérito concluídos	1.767	1.565	1.429	-136	-9%
Valor financeiro associado aos processos de inquérito instruídos	68	59	44	-15	-25%

Fonte: RAISS 2019 e 2020 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01.jan.2022

### 3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas

#### 3.1.8.1. Intervenção Social

Nos termos da Lei n.º 4/2007, de 16/01 que aprova as bases gerais do sistema de segurança social (alterada pela Lei n.º 83-A/2013, de 30/12 e conforme o Art.º 29.º) o subsistema de ação social tem como objetivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades e assegura ainda especial proteção aos grupos mais vulneráveis, nomeadamente crianças, jovens, pessoas com deficiência e idosos, bem como a outras pessoas em situação de carência económica ou

social. A proteção (prevista no Art.º 30.º) nestas eventualidades referidas concretiza-se, nomeadamente, pela concessão de prestações sob a forma de:

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

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

O ISS, IP., tem por missão a gestão dos regimes de segurança social, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos subsistemas da segurança social, incluindo o exercício da ação social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais no âmbito do sistema da segurança social (vide n.º 1 do Art.º 3.º do DL n.º 83/2012, de 30/03 alterado pelo DL n.º 167/2013, de 30/12).

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

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

#### **SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social**

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

Os SLAS (SLAS – Serviços Locais de Ação Social dinamizado pelos 18 Centros Distritais do Instituto da Segurança Social) prestam atendimento social às pessoas/famílias, e o decorrente acompanhamento se necessário; além da intervenção direta com as pessoas/ famílias, é feita intervenção comunitária que pode passar pelo fomento/reforço de parcerias locais (ex. NLI – Núcleos Locais de Inserção/RSI).

“SAAS” designa um serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social (exceto as situações devidas a catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação

específica). A abordagem técnica passa por princípios operativos como os de contratualização para a inserção e de proximidade. A intervenção técnica e a organização/funcionamento do serviço nos projetos RLIS - Rede Local de Inserção Social financiados por PO ISE/ FSE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego / Fundo Social Europeu) regem-se pelo normativo em vigor aplicável a SAAS.

**Quadro 25 – Atendimento e Acompanhamento Social**

Unidades: n.º e %

	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				N.º	%
<b>Processos Familiares (dez)</b>	<b>379.449</b>	<b>407.622</b>	<b>401.289</b>	<b>-6.333</b>	<b>-2%</b>
Centro Distrital	277.316	326.594	202.398	-124.196	-38%
Parceria/Protocolo	84.980	80.586	198.868	118.282	147%
Rede Local de Inserção	17.153	442	23	-419	-95%
<b>Beneficiários (dez)</b>	<b>786.745</b>	<b>793.260</b>	<b>709.504</b>	<b>-83.756</b>	<b>-11%</b>
Centro Distrital	560.837	619.774	356.485	-263.289	-42%
Parceria/Protocolo	190.979	172.523	352.966	180.443	105%
Rede Local de Inserção	34.929	963	53	-910	-94%
<b>Atendimentos (ano)</b>	<b>791.173</b>	<b>888.958</b>	<b>939.845</b>	<b>50.887</b>	<b>6%</b>
Centro Distrital	253.456	430.002	147.761	-282.241	-66%
Parceria/Protocolo	381.387	444.029	791.922	347.893	78%
Rede Local de Inserção	156.330	14.927	162	-14.765	-99%

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

Situação da BD a 06.fev.2022

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

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

Durante 2019 terminaram 92 (74%) das operações RLIS (PO ISE/FSE).em 2020 terminaram todas as operações RLIS e nos territórios em que se mantinha a necessidade de externalizar este serviço à população, houve autorização, por parte da Tutela, para celebração de acordos, excecionados de PROCOOP.

Assim, ao abrigo do Despacho n.º 6013-B/2019, de 28/06, em 2019 foram homologados 35 processos e continuaram a decorrer procedimentos para homologação dos processos de Acordos Atípicos para SAAS. Estes acordos foram celebrados com vigência até 31 de dezembro de 2021.

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

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

- Da atribuição de forma gratuita e universal de produtos de apoio;

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

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

Os anos de 2020 e 2021, na esteira dos anos antecedentes, foram anos de continuação da qualificação da resposta no âmbito do financiamento de produtos de apoio por parte do ISS, IP que se espelhou num esforço em responder com a maior qualidade e celeridade às solicitações dos cidadãos.

Outra situação de realçar, foi o facto de ter havido durante os anos de 2020 e 2021, reforços substanciais da verba destinada ao SAPA.

Em 2020 foi fixada a dotação orçamental para o ISS, IP. no valor de até 5.280.000,00 €, tendo havido um reforço de verba no montante de até 5.599.000,00 €, perfazendo um total de 10.879.000,00 €. Sublinha-se, no entanto, que a dotação foi posteriormente corrigida para 10.000.000,00 €.

Em 2021 foi fixado a dotação orçamental para o ISS, IP no valor de até 5.808.000,00 €, tendo havido um reforço de verba no montante de até 7.600.000,00 €, perfazendo um total de 13.408.000,00 €.

Mais uma vez se constatou que, não obstante os reforços substanciais da verba verificada em 2020 e em 2021, não houve capacidade financeira para proceder ao financiamento de todos os pedidos deferidos.

O ISS, IP tem vindo a confrontar-se com um conjunto de solicitações cada vez maior que se poderá atribuir não só ao facto de haver uma maior consciencialização de direitos, cidadania e informação por parte das pessoas com deficiências e incapacidades e dos seus familiares, que procuram a melhor compensação para as suas limitações mas, igualmente, devido ao envelhecimento da população e, conseqüentemente, ao aumento da esperança de vida, pelo que os cidadãos tendem a apresentar quadros de dependências e incapacidades permanentes que exigem a aquisição de mais produtos de apoio para ultrapassar as suas limitações.

**Quadro 26 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio**

Unidade: n.º, euros e %

		2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
					N.º	%
<b>Pessoas Apoiadas</b>	Masculino	982	1.026	1.141	115	10%
	Feminino	640	740	830	90	11%
	<b>Total</b>	<b>1.622</b>	<b>1.766</b>	<b>1.971</b>	205	10%
<b>Produtos de Apoio</b>	Centros de Saúde	0	0	0	0	0%
	Centros Especializados	6.425	7.805	9.166	1.361	15%
	<b>Total</b>	<b>6.425</b>	<b>7.805</b>	<b>9.166</b>	1.361	15%
<b>Orçamento Executado (€)</b>		<b>126.051,58</b>	<b>10.780.255,04</b>	<b>13.587.658,45</b>	2.807.403	21%

Fonte: RAISS 2019 e 2020 e DDS\Mapa Síntese dos Produtos de Apoio Financiados.

Situação da BD a 09.mai.2022

Importa ainda notar que o mercado nacional tem uma oferta vasta de produtos de apoio, de inúmeras marcas e modelos, onde constam produtos de apoio de elevada tecnologia que apresentam preços tendencialmente cada vez mais elevados.

É importante, também, sublinhar que se considera valor executado aquele que foi efetivamente gasto na aquisição de Produtos de Apoio.

Os valores referentes a 2020 inseridos no quadro acima são os constantes no Relatório de Execução Física e Financeira do SAPA de 2020. Importa referir que o valor executado pela SCML (979.524,77 €), não se encontra contabilizado acima, uma vez que não se procedeu à transferência de verba para aquela instituição no período em referência.

Os valores de 2021 referentes ao ISS, são valores provisórios, obtidos da base de dados SharePoint a 09/05/2022. Os valores deste ano, referentes à SCML, foram já confirmados por esta Entidade. De notar que os valores de 2021 apresentados como Orçamento Executado, são obtidos pela contabilização do “Montante Financiado”, que por vezes não é totalmente coincidente com o “Orçamento Executado”.

### **Rede Social**

A Rede Social foi criada, em 1997, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/1997, de 18 de novembro, e regulamentada, em 2006, pelo Decreto-Lei n.º 115/2006, de 14 de junho.

Existem 278 Redes Sociais em Portugal continental, organizadas, ao nível da freguesia em Comissões Sociais de Freguesia/Inter-freguesias (CSF/CSIF), quando constituídas, concelho em Conselhos Locais de Ação Social (CLAS) e, ainda, supraconcelhio em Plataformas Supraconcelhias (PSC).

Os objetivos das Redes Sociais são:

- Combater a pobreza e a exclusão social e promover a inclusão e coesão sociais;
- Promover desenvolvimento social integrado;
- Promover um planeamento integrado e sistemático, estimulando as sinergias, competências e recursos;
- Garantir uma maior eficácia e uma melhor cobertura e organização do conjunto de respostas e equipamentos sociais ao nível local;
- Criar canais regulares de comunicação e informação entre os parceiros e a população em geral.

Na concretização desses objetivos, as Redes Sociais desenvolvem várias atividades, das quais se destacam a:

- elaboração de documentos de planeamento estratégico locais (Diagnóstico Social, Plano de Desenvolvimento Social e Planos e Ação anuais);
- emissão de pareceres sobre candidaturas a programas nacionais ou comunitários, fundamentados no Diagnóstico Social e no Plano de Desenvolvimento Social, e sobre a criação de serviços e equipamentos sociais, tendo em vista a cobertura equitativa e adequada no concelho.
- dinamização de grupos de trabalho temáticos;
- promoção de reuniões temáticas setoriais para aprofundar o conhecimento e análise dos problemas sociais do território;
- promoção de ações de informação e formação e outras iniciativas que visem uma melhor consciência coletiva dos problemas sociais.

Em 2021, o Setor da Rede Social, Transversais e Acompanhamento Técnico (SRSTAT), com competência atribuída para acompanhar e avaliar o desenvolvimento do Programa Rede Social no território continental, realizou a monitorização das principais atividades das 278 Redes Sociais, das PSC e dos CLAS.

**Quadro 27 - Monitorização dos Documentos de Planeamento dos CLAS em 2021**

Nº de CLAS	Diagnóstico Social	Plano de Desenvolvimento Social	Plano de Ação Anual
Existe, está atualizado	214	47	101
Existe, está desatualizado	30	163	104
Existe, está desatualizado, mas em atualização	25	59	37
Não existe			27
Não existe, está em elaboração			1
Em branco/sem resposta	9	9	8
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>278</b>	<b>278</b>

Fonte: DDS/SRSTAT: SharePoint Rede Social CLAS 2021

- ✓ Comissões Sociais de Freguesia (CSF/CSIF)
  - 296 CSF/CSIF em funcionamento.
  - 531 reuniões realizadas pelas CSF/CSIF.
- ✓ Plataformas Supraconcelhias (PSC)
  - 830 entidades parceiras nas PSC.
  - 17 Grupos de Trabalho em funcionamento, com temáticas como: o envelhecimento; a saúde mental; a organização do trabalho em rede; o Relatório de Atividades/Plano de Ação/Plano de Desenvolvimento Social; as situações de risco, exclusão e precaridade.
  - 36 reuniões realizadas pelas PSC, dedicadas à: apresentação de Programas, Projetos e Boas Práticas; a questões relacionadas com as Respostas Sociais, aos equipamentos sociais e acordos de cooperação.

**Quadro 28 - Monitorização dos instrumentos de Planeamento das PSCRS em 2021**

Nº PSC	Diagnóstico Social	Plano de Desenvolvimento Social	Plano de Ação	Referencial Estratégico	Outro(s)
Sim	6	6	12	4	4
Não	22	22	16	24	24
Não identificado					
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>

Fonte: Fonte: DDS/SRSTAT: SharePoint Rede Social PSC 2021

## Programas de Desenvolvimento

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

Os CLDS-4G, criados em 2018, pela Portaria n.º 229/2018 de 14 de agosto, constituem a quarta geração de Contratos Locais de Desenvolvimento Social, que têm vindo a ser implementados de modo paulatino desde 2007.

O programa CLDS-4G tem como objetivo promover a inclusão social de grupos populacionais que revelem maiores níveis de fragilidade social num determinado território, mobilizando para o efeito a ação integrada de diversos agentes e recursos localmente disponíveis, constituindo-se como um instrumento

de combate à exclusão social fortemente marcado por uma intervenção de proximidade realizada em parceria, de forma a:

- a) Aumentar os níveis de coesão social dos concelhos objetos de intervenção dinamizando a alteração da sua situação socio territorial;
- b) Concentrar a intervenção nos grupos populacionais que em cada território evidenciam fragilidades mais significativas, promovendo a mudança na situação das pessoas tendo em conta os seus fatores de vulnerabilidade;
- c) Potenciar a congregação de esforços entre o setor público e o privado na promoção e execução dos projetos através da mobilização de atores locais com diferentes proveniências;
- d) Fortalecer a ligação entre as intervenções a desenvolver e os diferentes instrumentos de planeamento existentes de dimensão municipal.

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

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

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

- A promoção do acesso ao Programa CLDS e, conseqüentemente ao financiamento, por parte de territórios que revelem maiores dificuldades de mobilização para a apresentação de projetos, reforçando a lógica do convite em detrimento de uma lógica de concurso nacional, garantindo, previamente, a equidade do processo através da implementação de um mecanismo de seleção dos territórios a intervencionar que garante a escolha dos que apresentam maiores níveis de fragilidade social, quer pelo

facto de se revelarem territórios especialmente afetados por determinados fenómenos tais como os do desemprego ou os da pobreza, quer pelo facto de terem sido palco de calamidades;

- Adequação da relação entre a dimensão do financiamento a atribuir e a dimensão potencial das necessidades de intervenção, criando para o efeito distintos patamares de financiamento para territórios igualmente distintos, no que respeita designadamente à população residente, à densidade da fragilidade social revelada e às dificuldades que decorrem de uma localização no interior do território continental.

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

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

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

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

As operações têm a duração de 36 meses.

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

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

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

Os CLDS-4G são desenvolvidos por entidades de direito privado sem fins lucrativos que atuem na área do desenvolvimento social e nos territórios de intervenção do CLDS-4G indicados em Anexo a cada um dos Convites para a Apresentação de Candidaturas publicados, na qualidade de Entidades Coordenadoras Locais da Parceria (ECLP), selecionadas pela Câmara Municipal nos termos previstos no n.º 3 do artigo 2.º do Regulamento Específico do CLDS-4G, ou selecionadas pelo Conselho Local Ação Social (CLAS) nas situações a que se refere o n.º 4 do artigo 2.º do referido Regulamento. Em parceria com a ECLP, entidades de direito público, de direito privado sem fins lucrativos, que atuem na área do desenvolvimento social, ou de direito privado com fins lucrativos (neste último caso, apenas se integrarem o CLAS, sedeadas no território de intervenção a que se candidatam, na qualidade de Entidades Locais Executoras das Ações (ELEA), desde que selecionadas pela ECLP e sujeitas a parecer de CLAS, nos termos do artigo 212.º do Regulamento Específico.

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

Neste sentido, coube ao Instituto, no ano 2021, a realização das seguintes tarefas essenciais: acompanhamento da execução das operações; análise de Pedidos de Alteração (PA); análises de pedidos de alteração de equipas técnicas; análise dos pedidos de reembolsos e pedidos de reembolsos intermédios.

Nesta linha, no ano de 2021, das candidaturas aprovadas em 2019 e 2020, mantiveram-se em execução 273 Operações CLDS-4G.

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

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

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

A transição do Regulamento Comunitário do FEAC para o normativo nacional ocorreu com a publicação da Portaria n.º 190-B/2015, de 26 de junho, que aprovou o regulamento geral do FEAC e a regulamentação específica do PO APMC para o período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2020, a qual foi alterada pela Portaria n.º 51/2017, de 2 de fevereiro, e pela Portaria n.º 232/2018, de 20 de agosto, e pela Portaria n.º 217/2019, de 10 de julho e pela Portaria n.º 27/2021 de 05 de fevereiro.

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

- A tipologia de operações 1.1.1 – Aquisição de géneros alimentares e ou bens de primeira necessidade,
- A tipologia de operações 1.2.1 – Distribuição de géneros alimentares e ou bens de primeira necessidade, que visa apoiar as operações de distribuição de géneros alimentares e ou de bens de primeira necessidade às pessoas mais carenciadas, por organizações parceiras, públicas ou privadas, bem como o desenvolvimento de medidas de acompanhamento com vista à inclusão social daquelas, nos termos definidos no n.º 1 do artigo 60.º do Regulamento Específico do PO APMC.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

No âmbito desta segunda fase, no ano 2021:

- decorreu a execução das 135 operações de distribuição de géneros alimentares da Tipologia 1.2.1.
- O PO APMC constituiu-se como um dos meios para dar resposta à situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2 e pela doença COVID-19, que, por um lado, agravou as situações das pessoas mais carenciadas e que, por outro lado, aumentou o número de pessoas vulneráveis. Neste sentido, foi decidido pela Tutela aumentar o número de destinatários que se previa apoiar (que se situava nos 60.005/mês), nos seguintes termos:
  - abril de 2020 – aumento de 15% dos destinatários, correspondente a um total de 69.005 destinatários;
  - maio e junho de 2020 (2 meses) – aumento de 50% dos destinatários, correspondente a um total de 89.975 destinatários;
  - julho de 2020 a junho de 2022 – aumento de 100% dos destinatários, correspondente a um total de 120.010 destinatários;
- Abertura de 14 procedimentos concursais para aquisição de géneros alimentares para fazer face ao aumento de destinatários entre abril de 2020 a junho de 2022;
- Em dezembro de 2021, no que se refere aos destinatários finais abrangidos, foram considerados elegíveis 118.435 pessoas carenciadas das 120.010 previstas (98,69% da meta definida), correspondente a 44.462 agregados familiares.
- Verificou-se, ainda que durante o ano de 2021 foram apoiados pelo menos uma vez 59.490 agregados familiares, correspondendo a um total de 158.031 destinatários.
- Quanto aos produtos distribuídos, no ano de 2021 foram entregues 577.987 cabazes num total de 26.115,35 toneladas de géneros alimentares.

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

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

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

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

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

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

No ano de 2021, no âmbito da 2ª Fase, estiveram em execução 135 operações.

Deste modo e atendendo à relevância que o apoio do PAC representa na adequada execução das operações do POAPMC, importa ajustar os termos das condições do Programa de Apoio Complementar à execução do POAPMC definidos no Despacho n.º 8701 -B/2019, de 1 de outubro, face ao acréscimo dos destinatários do POAPMC e respetiva quantidade dos produtos a distribuir.

Assim, o Despacho n.º 892/2020, de 14 de janeiro de 2020, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 15, de 22 de janeiro de 2020, e considerando o disposto na alínea b) do artigo 30.º, conjugado com o n.º 6 do artigo 31.º, da Lei de Bases do Sistema de Segurança Social, aprovada pela Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 83 -A/2013, de 30 de dezembro, e ao abrigo da alínea c) do artigo 199.º da Constituição da República Portuguesa, determina um reforço da comparticipação financeira do PAC, estabelecida no ponto 7 do Despacho n.º 8701 -B/2019, de 1 de outubro.

O despacho n.º 7619/2020, de 3 de agosto, definiu as regras para o reforço da comparticipação financeira do programa de apoio financeiro complementar à execução do Programa Operacional de Apoio às Pessoas mais Carenciadas (POAPMC) no que se refere à 2.ª fase, com o objetivo de fazer face ao aumento do número de destinatários do POAPMC, decorrente dos efeitos da situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2.

Posteriormente é publicado o despacho n.º 7837/2021, de 10 de agosto, que procede à alteração do despacho n.º 7619/2020, de 3 de agosto, para o reforço da comparticipação financeira do programa de apoio financeiro complementar à execução do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC), passando a englobar uma 3.ª fase, com + 100 % dos destinatários previstos no aviso, durante 13 meses. Neste sentido, o reforço abrange o aumento do número de destinatários estabelecido nos Avisos n.º POAPMC-F7-2019-02 e POAPMC-F7-2019-03, durante um período de 25 meses.

No ano de 2021 foram apresentadas 125 candidaturas ao reforço do PAC.

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

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

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

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

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

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

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

- Em dezembro de 2021 existiam 434 Famílias de Acolhimento e 837 Pessoas Acolhidas.
- De entre as 837 Pessoas Acolhidas, 54% são pessoas idosas e 46% são pessoas adultas com deficiência.
- São 12 os distritos que desenvolvem esta medida, a saber: Aveiro, Braga, Bragança, Coimbra, Faro, Guarda, Lisboa, Porto, Santarém, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu.
- É uma medida que tem maior expressão no norte do país, com destaque para os Distritos de Vila Real, Braga e Viana do Castelo.
- O Centro Distrital de Leiria é o único, em território nacional, que detém um acordo de cooperação atípico com a IPSS Centro Social e Paroquial de S. Simão de Litém, sendo esta que procede ao acompanhamento das Famílias e Pessoas Acolhidas.

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

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

elaboração de um relatório de avaliação da ENIPSA 2009-2015 (apresentado em março de 2017) e posterior criação de uma nova Estratégia.

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

No âmbito da Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-2023 (ENIPSSA 2017-2023), no que se refere ao ano de 2020, foi marcada pela transição da Gestão e Coordenação da respetiva Estratégia,(RCM n.º 2/2020 ) que se encontrava sob a coordenação do ISS IP. para um Gestor Executivo a laborar na dependência direta da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

Neste contexto, a Intervenção do ISS, IP. no decorrer do ano de 2021 passou essencialmente pelas seguintes atividades:

- Representatividade e participação ativa nas Reuniões do GIMAE e Núcleo Executivo da ENIPSSA;
- Participação ativa nos diferentes Grupos de Trabalho da ENIPSSA, nomeadamente nos Grupos de Trabalho da Formação, Monitorização e Comunicação.
- Articulação na Gestão e atualização do Site da ENIPSSA;
- Aviso de protocolos para a criação de soluções inovadoras de Housing First e Apartamentos Partilhados
- Abertura de novo aviso de protocolos para a criação de soluções inovadoras de Housing First e Apartamentos Partilhados em todo o país para promover o acesso a habitação para pessoas em situação de sem-abrigo, com prazo de submissão de candidaturas. através da Segurança Social Direta, até ao dia 10 de setembro de 2021.
- No âmbito da Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (ENIPSSA) 2017-2023, o Instituto da Segurança Social, enquanto membro do Grupo para a Implementação, Monitorização e Avaliação da Estratégia (GIMAE), promoveu 6 ações de formação, entre 14 de setembro e 17 de dezembro, através do Núcleo de Formação e Desenvolvimento de Competências da Unidade de Desenvolvimento e Administração de Recursos Humanos do Departamento de Recursos Humanos, o curso de formação "Prevenção, Intervenção e Suportes para a Resolução da Problemática das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo em Portugal", via Plataforma Teams.

### 3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação

#### Apoio Técnico a Equipamentos Sociais

Para o ano de 2021 no que respeita aos indicadores de intervenção mais relevantes da Unidade UTAE, destacam-se os pedidos de Pareceres Técnicos por área de intervenção do licenciamento de Respostas Sociais, como sendo sempre o maior volume de trabalho desta Unidade.

Nesta área de intervenção registámos um volume de 4.012 pedidos entrados, número ligeiramente inferior ao ano transato (4.054 pedidos) encontrando-se no ficheiro devidamente discriminados os quantitativos referentes às diferentes respostas sociais.

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

**Quadro 29 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais**

Unidades: n.º

Área de Intervenção		Resposta Social	Pedidos entrados	
População Adulta	Pessoas Idosas	Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.376	2.672
		Centro de Dia	586	
		Serviço de Apoio Domiciliário	653	
		Centro de Noite	18	
		Centro de Convívio	39	
	Pessoas Adultas com Deficiência	Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão	144	296
		Lar Residencial	142	
		Residência Autónoma	10	
	Doenças do Foro Mental ou Psiquiátrico	Unidade de Vida Autónoma		2
		Unidade Sócio Ocupacional	2	
Infância e Juventude	Crianças e Jovens	Creche	649	820
		Centro de Atividades de Tempos Livres	171	
	Crianças e Jovens com Deficiência	Lar de Apoio	1	1
	Crianças e Jovens em situação de perigo	Lar de Infância e Juventude	27	88
		Centro de Acolhimento Temporário	19	
		Centro Apoio Familiar Aconselhamento Parental	42	
Família e Comunidade	Família e Comunidade em Geral	Comunidade de Inserção	2	18
		Centro de Alojamento Temporário	2	
		Refeitório / Cantina Social	2	
		Centro Comunitário	12	
	Violência Doméstica	Casa de Abrigo	8	8
Outros			107	107
TOTAL				4.012

Fonte: UTAE

No âmbito do Fundo de Socorro Social, durante o ano de 2021, foram emitidos apenas 62 pedidos, número ligeiramente superior aos 52 pedidos referentes ao ano antecedente.

No âmbito dos Pareceres emitidos de Programas de Investimento (PARES, PIDDAC e POPH), quadro Q.31 foram emitidos em 2021 um total de 541 Pareceres Técnicos e/ou Relatórios de Acompanhamento, contrasta em baixa de modo inferior ao do ano anterior (771 pareceres emitidos).

**Quadro 30 - Pareceres emitidos Programas de Investimento**

Programa	Pareceres emitidos
POPH	27
PARES	506
PIDDAC	8
Outros	0
<b>TOTAL</b>	<b>541</b>

Fonte: UTAE

**Programas de Investimento****PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais**

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

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

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

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

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

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

- Em creches, facilitando a conciliação da vida familiar com a vida profissional;
- No reforço dos Serviços de Apoio Domiciliário e dos Centros de Dia, promovendo as condições de autonomia das pessoas idosas;
- No aumento do número de lugares em Lares de Idosos associados a situações de maior dependência;

- Contempla ainda a integração de pessoas com deficiência pelo incremento da rede de Respostas Residenciais e de Centros de Atividades Ocupacionais.

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

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

O financiamento PARES pode abranger ainda:

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

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

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

**Quadro 31 - PARES – Execução**

Aviso	Contratos de Participação Financeira	Desistências/Rescisões Ocorridas	Contratos Ativos	Encerrados
PARES I	258	27	231	193
PARES II	267	38	229	175
PARES III	75	21	54	32
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>86</b>	<b>514</b>	<b>400</b>

Fonte: UAP

Situação da BD a 31.dez.2021

Como se poderá verificar pelo Quadro 32, na totalidade dos 3 avisos de Abertura do PARES foram celebrados 600 contratos de participação financeira, dos quais 258 de PARES I, 267 de PARES II e 75 de PARES III.

No âmbito destes contratos, foram apresentadas, ao ISS, I.P., desistências por parte das entidades promotoras, assim como o ISS, I.P. também formalizou rescisões aos Contratos de Participação Financeira, designadamente 27 no âmbito do PARES I, 38 no âmbito do PARES II e 21 no âmbito do PARES III, identificando-se como principais constrangimentos, a falta de capacidade financeira para as entidades garantirem a componente privada do investimento e o consequente incumprimento dos respetivos contratos face à não execução dos projetos de investimento de acordo com o clausulado.

Até ao final do ano de 2021, foram encerrados administrativamente, em valor acumulado, 400 projetos dos 514 Contratos ativos, distribuídos pelos 3 avisos de abertura, tendo maior peso o número de projetos encerrados atinente ao PARES I, representando cerca de 37,55% dos projetos ativos, seguido pelo encerramento de projetos ocorrido no PARES II, com um peso equivalente a 34,05%. No que concerne ao PARES III, o seu peso representa somente 6,23% do total de projetos ativos. No global, tendo em

consideração o total de Contratos válidos a taxa de encerramento administrativo dos projetos ascende a 77,82%.

**Quadro 32 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados)**

Unidades: Nº, % e euros

Execução		PARES I	PARES II	PARES III	TOTAL
Contratualizado 31/12/2021	Investimento Público (€)	88.922.635,77	91.864.888,53	14.980.655,27	<b>195.768.179,57</b>
	Projetos	232	229	54	<b>515</b>
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	392	467	54	<b>913</b>
	Lugares a Abranger	14.062	15.660	3.009	<b>32.731</b>
	Novos Lugares	12.515	14.298	2.723	<b>29.536</b>
	Postos de Trabalho a Criar	3.404	4.051	811	<b>8.266</b>
Execução Financeira 31/12/2021	Investimento Público Executado (€)	-	-	-	<b>188.864.534,00</b>
	Taxa de Execução Financeira	-	-	-	<b>96,47%</b>
Executado (Encerrados) 31/12/2021	Projetos Concluídos	193	175	32	<b>400</b>
	Taxa de Execução Física	83,19%	76,42%	59,26%	<b>77,67%</b>
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	363	369	32	<b>764</b>
	Lugares Abrangidos	11.514	12.052	1.813	<b>25.379</b>
	Novos Lugares	10.275	11.276	1.849	<b>23.400</b>
	Postos de Trabalho Criados	2.509	2.918	417	<b>5.844</b>

Fonte: UAP

Situação da BD a 31.dez.2021

Salienta-se ainda que no âmbito do PARES e no que se refere ao Despacho n.º 10145-B/2015, de 08 de setembro, que veio permitir a avaliação técnica e consequente deferimento dos pedidos de alteração de projetos apoiados neste programa. Sinaliza-se o facto de terem sido elaboradas 21 adendas aos contratos de comparticipação financeira.

**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	11.261	33	265	460	144	210	4.188	4.131	4.687
<b>Total</b>	<b>11.294</b>		<b>1079</b>				<b>13.006</b>		
<b>Total Geral</b>	<b>25.379</b>								

Fonte: UAP

Situação da BD a 31.dez.2021

### Programa PARES 2.0

O Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais — 2.ª Geração, designado por PARES 2.0, foi criado através da Portaria n.º 290/2019, de 5 de setembro, alterada pela Declaração de Retificação n.º 53/2019, de 18 de outubro, com o objetivo do alargamento da Rede de Equipamentos Sociais, sendo um fator determinante para o bem-estar e a melhoria das condições de vida dos cidadãos e das famílias, dando resposta às necessidades mais prementes das populações e dos territórios, priorizando de forma rigorosa e transparente os equipamentos sociais que se situem em territórios com

uma baixa cobertura, de forma a corrigir as assimetrias existentes ao nível da distribuição da capacidade instalada no território.

A implementação deste programa de investimento, visa essencialmente estimular, através dos recursos financeiros provenientes dos jogos sociais, o investimento privado em equipamentos sociais, incidindo em respostas específicas por forma a promover maiores níveis de proteção, autonomia, inclusão e facilitação da conciliação da vida pessoal e familiar com a vida profissional.

Os projetos PARES 2.0 incidem sobre respostas sociais concretas, designadamente sobre Projetos que criem novos lugares na resposta social CRECHE.

O financiamento do PARES 2.0 destina-se às seguintes componentes de investimento:

- Obras de construção de raiz;
- Obras de ampliação, remodelação, reabilitação e/ou reconstrução de edifício ou fração;
- Aquisição de edifício ou fração.

O financiamento PARES 2.0 desde que associado às componentes de investimento descritas abrange ainda:

- Aquisição de equipamento móvel destinado ao apetrechamento das infraestruturas afetas às respostas sociais elegíveis;
- Projetos de arquitetura e das especialidades, coordenação do projeto e coordenação de segurança e saúde em fase de projeto;
- Fiscalização da obra e coordenação de segurança e saúde durante a execução da obra.

O presente Programa destina-se a todas as Entidades Promotoras - Instituições Particulares de Solidariedade Social ou Equiparadas - que apresentaram projetos de criação de novos lugares na resposta social elegível CRECHE, e abrangem as candidaturas aprovadas e financiadas nos concelhos das áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto e concelhos cuja taxa de cobertura é atualmente inferior a 33 %.

O PARES 2.0 é exclusivamente financiado com verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais atribuídos ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

No âmbito do PARES 2.0 foi disponibilizado em abril de 2021, o Manual de Apoio à Execução dos Projetos às entidades promotoras do PARES 2.0 - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais – 2ª Geração.

**Quadro 34 - PARES – 2.0 Execução**

Aviso	Contratos de Participação Financeira	Desistências/Rescisões Ocorridas	Contratos	Encerrados
PARES 2.0	64	3	61	0

Fonte: UAP

Situação da BD a 31.dez.2021

No âmbito destes contratos, foram apresentadas, ao ISS, I.P., 3 desistências por parte das entidades promotoras, sendo que os motivos apresentados para o efeito por uma das entidades foi que *“pretendeu candidatar o mesmo projeto ao PO NORTE”* e as outras duas entidades *“referiram a Indisponibilidade financeira para assegurar a componente privada”*.

Em 2021 não se regista qualquer execução financeira (não foram apresentados quaisquer pedidos de pagamentos) ou física (nenhum equipamento entrou em funcionamento).

**PARES 3.0**

O Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais — 3.<sup>a</sup> Geração, designado por PARES 3.0, foi criado através da Portaria n.º 201-A/2020, de 19 de agosto, e tem por finalidade apoiar o desenvolvimento, consolidação e reabilitação da rede de equipamentos sociais, promovendo a melhoria sustentada das condições e dos níveis de proteção dos cidadãos.

No âmbito do PARES 3.0 são elegíveis os projetos que incidem sobre as seguintes respostas sociais: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia, Centro de Atividades Ocupacionais, Lar Residencial e Residência Autónoma.

No âmbito do PARES 3.0 são elegíveis as seguintes tipologias de projetos:

- Tipologia 1: Projetos que criem novos lugares nas respostas sociais elegíveis, sem prejuízo do previsto na Tipologia 3;
- Tipologia 2: Projetos que visem a realização de obras em estabelecimentos de apoio social que revistam carácter de urgência ou quando se verifique a necessidade de adaptação de instalações e/ou substituição de materiais e equipamentos, em especial aquelas cujo deficiente funcionamento ponha em causa a segurança, o bem-estar e a qualidade dos serviços prestados, sem que se verifique um aumento da capacidade;
- Tipologia 3: Projetos que visem a realização de obras de ampliação ou reabilitação em estabelecimentos com acordo de gestão e, cumulativamente, com cedência a título gratuito do edificado, em regime de comodato, celebrado com o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.), nos termos da alínea b) do artigo 21.º e do n.º 5 do artigo 23.º da Portaria n.º 196 -A/2015, de 1 de julho, na redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 218 -D/2019, de 15 de julho.

O financiamento, no âmbito da Tipologia 1 do PARES 3.0, destina-se a:

- Obras de construção de raiz;
- Obras de ampliação, remodelação, reabilitação e/ou reconstrução de edifício ou fração;
- Aquisição de edifício ou fração.

O financiamento PARES 3.0 desde que associado às componentes de investimento previstas na Tipologia 1 abrange ainda:

- Aquisição de equipamento móvel destinado ao apetrechamento das infraestruturas afetas às respostas sociais elegíveis;
- Projetos de arquitetura e das especialidades, coordenação do projeto e coordenação de segurança e saúde em fase de projeto;
- Fiscalização da obra e coordenação de segurança e saúde durante a execução da obra.

O financiamento, no âmbito das Tipologias 2 e 3 do PARES 3.0, destina-se a obras de ampliação, remodelação, reabilitação e/ou reconstrução de edifício ou fração.

Desde que associadas às componentes de investimento previstas nos números anteriores, as Tipologia 2 e 3 do PARES 3.0 abrangem ainda:

- Aquisição de equipamento móvel destinado ao apetrechamento das infraestruturas afetas às respostas sociais elegíveis;
- Projetos de arquitetura e das especialidades, coordenação do projeto e coordenação de segurança e saúde em fase de projeto;
- Fiscalização da obra e coordenação de segurança e saúde durante a execução da obra.

O presente Programa vigora no território continental.

O PARES 3.0 é exclusivamente financiado com verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais atribuídos ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

Em 2021, ainda não foram celebrados quaisquer contratos no âmbito do Programa PARES 3.0.

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

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

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

Em 2021 estiveram em execução 2 projetos sendo que não será expectável a celebração de novos protocolos de financiamento.

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

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

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

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

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

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

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

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

Este Programa vigora no território continental e no ano de 2021 estiveram em execução 12 projetos sendo que relativamente a 8 projetos já foi emitido o último pagamento.

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

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

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

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

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	1.263.453,78 €
Idosos	Lar de Idosos	9	9	289	236	53	
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>413</b>	<b>360</b>	<b>53</b>	<b>1.263.453,78 €</b>

Fonte: UAP

Situação da BD a 31.dez.2021

### Respostas Sociais e Cooperação

O Estado em parceria com as IPSS ou equiparadas celebra acordos de cooperação com vista ao desenvolvimento de respostas sociais (creche, estrutura residencial para idosos, centro de dia, serviço de apoio domiciliário, centro de atividades ocupacionais, entre outras), assente no reconhecimento e valorização, por parte do Estado, do contributo das Instituições para a realização dos fins da ação social, enquanto expressão organizada da sociedade civil.

**Quadro 36 – Cooperação**

Unidade: N.º e milhares de Euros

	2019	2020	2021	Variação (2019 - 2021)	
				N.º	%
Acordos	13.060	13.050	13.006	-54	-0,4%
Utentes	462.419	469.261	471.065	8.646	1,9%
Despesa	1.423.102	1.454.313	1.578.916	155.814	10,9%

Fonte: GPE

Situação da BD a 31.dez.2021

Em 31.12.2020 estavam em vigor 13.050 acordos de cooperação, valor ligeiramente inferior ao de 2019  
Em 31.12.2021 estavam em vigor 13.006 acordos de cooperação, valor ligeiramente inferior ao de 2020 (13.050). A cooperação abrangia, porém, no final de 2021, mais utentes relativamente ao ano anterior, num total de 471.065 lugares, com reflexo no aumento do montante investido, que ascendeu a 1.579 m€.

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

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
<b>Crianças e Jovens em Geral</b>	<b>4.384</b>	<b>204.871</b>	<b>520.499</b>
Ama e Creche Familiar	49	2.157	5.906
Creche	1.856	75.886	291.411
Educação Pré-escolar	1.363	79.247	188.807
Centro de Actividades de Tempos Livres	1.116	47.581	34.374
<b>Crianças e Jovens com deficiência</b>	<b>159</b>	<b>8.605</b>	<b>17.032</b>
Intervenção precoce	141	8.081	13.892
Lar de Apoio	16	224	2.094
Transporte de pessoas com deficiência	2	300	1.046
<b>Crianças e Jovens em situação de perigo</b>	<b>476</b>	<b>12.403</b>	<b>80.416</b>
Centro de apoio familiar e aconselhamento parental	177	4.791	8.878
Equipa de rua de apoio a crianças e jovens	3	84	761
Acolhimento familiar	3	80	440
Centro de acolhimento temporário	111	2.017	27.414
Lar de infância e juventude	167	5.359	42.376
Apartamento de Autonomização	15	72	548
<b>Total</b>	<b>5.019</b>	<b>225.879</b>	<b>617.947</b>

Fonte: GPE

Situação da BD a 31.dez.2021

Dentro da cooperação, na área da infância e juventude, existem respostas que se destinam às crianças e jovens em geral: creche familiar, creche, educação pré-escolar e centro de atividades de tempos livres. No final de 2021 existia um total de 4.384 acordos para estas respostas, que abrangeram 204.871 utentes, o que se traduziu numa despesa de 520.499 milhares de euros.

A intervenção precoce, o lar de apoio e o transporte de pessoas com deficiência são respostas sociais vocacionadas para as crianças e jovens com deficiência. A despesa em 2021 cifrou-se em 17.032 milhares de euros, mediante 159 acordos, que beneficiaram cerca de 8.605 utentes.

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

A despesa associada à cooperação neste âmbito cifrou-se em 80.416 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 12.403 utentes, num total de 476 acordos.

## Quadro 38 - Cooperação na área das Pessoas Adultas

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
<b>Pessoas Idosas</b>	<b>6.384</b>	<b>182.736</b>	<b>690.971</b>
Serviço de Apoio Domiciliário	2.392	69.703	264.207
Centro de Convívio	366	9.836	6.606
Centro de Dia	1.937	40.142	56.494
Centro de Noite	7	70	248
Acolhimento Familiar	1	8	16
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.681	62.977	363.400
<b>Pessoas Adultas com Deficiência</b>	<b>924</b>	<b>24.036</b>	<b>198.673</b>
Centro de Atendimento/ Acompanhamento e Reabilitação Social	47	1.947	7.091
Serviço de Apoio Domiciliário	26	596	1.726
Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão	479	14.549	100.057
Lar Residencial	298	6.532	85.095
Transporte de Pessoas com Deficiência	3	33	151
Residência Autónoma	71	379	4.554
<b>Pessoas em Situação de Dependência</b>	<b>57</b>	<b>1.444</b>	<b>3.715</b>
Serviço de Apoio Domiciliário	28	1.078	2.116
Apoio Domiciliário Integrado	26	321	1.316
Unidade de Apoio Integrado	3	45	283
<b>Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico</b>	<b>51</b>	<b>859</b>	<b>4.161</b>
Forum Sócio-Ocupacional	28	682	2.856
Unidade de Vida Protegida	17	99	833
Unidade de Vida Autónoma	3	17	39
Unidade de Vida Apoiada	3	61	433
<b>Pessoas Sem-Abrigo</b>	<b>2</b>	<b>95</b>	<b>499</b>
Equipa de Rua para Pessoas Sem-Abrigo	2	95	499
<b>Total</b>	<b>7.418</b>	<b>209.170</b>	<b>898.020</b>

Fonte: GPE

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

Situação da BD a 31.dez.2021

Entre a população adulta, merecem especial atenção as respostas para idosos: apoio domiciliário, centro de convívio, centro de dia, centro de noite, acolhimento familiar, e estrutura residencial. A cooperação neste domínio refletiu-se em 2021 num total de 6.384 acordos, abrangendo 182.736 utentes e com uma despesa global de 690.971 milhares de euros.

São várias as respostas sociais dirigidas às pessoas adultas com deficiência: centro de atendimento, acompanhamento e reabilitação social, serviço de apoio domiciliário, centro de atividades e capacitação para a inclusão, lar residencial, transporte de pessoas com deficiência e residência autónoma. Em 2021, 924 acordos neste âmbito originaram uma despesa de 198.673 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 24.036 utentes.

O serviço de apoio domiciliário, o apoio domiciliário integrado e a unidade de apoio integrado são as respostas sociais vocacionadas para as pessoas em situação de dependência. Os cerca de 57 acordos existentes apoiaram 1.444 utentes, representando uma despesa 3.715 milhares de euros.

Para as pessoas com doença do foro mental ou psiquiátrico existem quatro tipos de respostas: fórum sócio ocupacional, unidade de vida apoiada, unidade de vida protegida e unidade de vida autónoma. Os 51 acordos nesta área abrangeram 859 utentes em 2021, representando uma despesa de 4.161 milhares de euros.

A equipa de rua é a resposta destinada às pessoas em situação de sem-abrigo. Existem apenas 2 acordos nesta área, para cerca de 95 utentes, cuja despesa em 2021 foi de 499 milhares de euros.

#### **Acordos de revisão dos Acordos de Gestão e Acordos de Gestão com Comodato**

Na sequência do processo iniciado em 2012, com vista à transferência da gestão dos equipamentos sociais | estabelecimentos integrados (EI) do ISS, I.P. (ISS) de gestão direta para entidades da rede solidária, através da celebração de acordos de gestão ou de gestão com comodato, considerou-se a necessidade de avaliar a situação dos demais equipamento sociais cuja gestão já é indireta, alguns datados da década de 80, para se proceder à sua regularização e ajustamento ao atual enquadramento jurídico aplicável à cooperação a estabelecer entre o Estado| ISS e as referidas entidades, processo que está em curso desde então.

Acresce a alteração introduzida pela Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na redação atual, que impõe a revisão dos acordos de gestão | contratos mistos atípicos de gestão e comodato celebrados entre 2012 e finais 2015.

**Quadro 39 - Acordos de revisão dos Acordos de Gestão e Acordos de Gestão com Comodato**

<b>ESTABELECIMENTOS INTEGRADOS</b>	<b>2021</b>
Transferência da gestão para IPSS	0
Encerramento temporário  extinção	5
Acordos de gestão revistos	2
Acordos de gestão com revisão em curso	28
Acordos de gestão  novos equipamentos a integrar	5
Acordos de gestão antigos para avaliar e rever	51
<b>Total</b>	<b>91</b>

Fonte: DDS/UCRS

#### **PROCOOP**

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

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

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

No decurso de 2021, procedeu-se à celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes em acordo de cooperação das respetivas candidaturas aprovadas no âmbito da 1.ª fase de

candidaturas ao PROCOOP/2019, aberta em 24.07.2019, com a publicação em Diário da República do Despacho nº 6658-B/2019, de 23 de julho.

Neste contexto, foram celebrados 80 acordos de cooperação, dos quais 19 novos e 69 alargamentos de acordos em vigor, conforme quadro abaixo:

**Quadro 40 - PROCOOP - 1º aviso de 2019**

Unidade: N.º

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão	3	2	46	4
Centro de Dia	5	10	79	65
Creche	4	42	125	515
Estrutura Residencial para Pessoas idosas	7	15	126	80
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>69</b>	<b>376</b>	<b>664</b>
	<b>88</b>		<b>1.040</b>	

Fonte: GPE

Situação da BD a 28.mar.2022

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 3,9 milhões de euros.

#### **PARES Cooperação-Programa**

Conforme Despacho nº 6658-B/2019, publicado a 23 de julho de 2019, não foram elegíveis no âmbito do PROCOOP os lugares das respostas sociais financiados pelo Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES).

Neste contexto, foram celebrados 13 acordos de cooperação, dos quais 4 novos e 9 alargamentos de acordos em vigor, conforme quadro abaixo:

**Quadro 41 - PROCOOP – Isenção PARES-Cooperação Programa**

Unidade: N.º

Respostas Social	N.º de Acordos		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Centro de Dia	1	1	30	2
Creche	1	4	10	13
Estrutura Residencial para Pessoas idosas	2		118	
Serviço de Apoio Domiciliário		4		29
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>158</b>	<b>44</b>
	<b>13</b>		<b>202</b>	

Fonte: GPE

Situação da BD a 28.mar.2022

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 0,9 milhões de euros.

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

Apesar do acompanhamento técnico às respostas sociais ser desenvolvido, de forma mais sistematizada, desde 2007, em 2020 com o início da pandemia provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2 e da doença COVID-19, o ISS, IP adotou diversas medidas excecionais e temporárias de resposta à situação epidemiológica, que exigiu um acompanhamento sistemático das respostas sociais, dos utentes e dos profissionais.

Assim, de forma a ser possível a quantificação das respostas sociais acompanhadas durante o ano de 2021, com vista a ser aferido o resultado real do indicador, dando relevância ao esforço das Equipas no contexto de pandemia, tal como em 2020, foi considerado o trabalho efetuado em cada um dos períodos conforme enquadramento legal e demais orientações.

Neste contexto de universos de trabalho isolados por fases, garantiu-se que cada resposta social só foi contabilizada uma única vez em cada fase. Do indicador foram excluídas as respostas sociais da RNCCI, o acolhimento familiar e as amas integradas no ISS, IP., como inicialmente, bem como, as respostas sociais encerradas no contexto da pandemia.

Deste modo, foram contabilizadas, durante o ano 2021, 11.416 ações de acompanhamento técnico a respostas sociais das 22.249 previstas., correspondendo a uma execução de 51%.

Considera-se de relevar o trabalho desenvolvido pelo ISS, IP. nesta vertente de acompanhamento

### Apóios Financeiros Extraordinários

Os apoios financeiros enquadrados pelo Fundo de Socorro Social globalmente diminuíram 40,2% face a 2020, quanto a montantes atribuídos, em termos absolutos regista-se assim um decréscimo acumulado bastante significativo de € 4.207.884 euros, por comparação com o montante global concedido em 2019. Verifica-se ainda um decréscimo significativo no número de entidades apoiadas, representando em síntese uma variação negativa de 38,1% face a 2020 (-45 entidades do que em 2020).

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

Unidade: N.º e euros

Tipologia	2019		2020		2021		Variação (2020 - 2021)			
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	61	7.546.050	58	8.521.664	43	5.276.276	-15	-25,9%	-3.245.388	-38,1%
Equipamento e obras	11	1.114.016	12	1.039.861	7	297.547	-5	-41,7%	-742.314	-71,4%
Viatura	11	193.876	43	698.882	20	339.568	-23	-53,5%	-359.314	-51,4%
Outros	4	404.776	5	214.506	3	353.637	-2	-40,0%	139.131	64,9%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>9.258.718</b>	<b>118</b>	<b>10.474.912</b>	<b>73</b>	<b>6.267.028</b>	<b>-45</b>	<b>-38,1%</b>	<b>-4.207.884</b>	<b>-40,2%</b>

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

Analisando por rubrica, acompanhando o decréscimo observado no número de entidades apoiadas neste ano de 2020, no âmbito do Fundo de Socorro Social, verificamos que o decréscimo mais significativo, em volume financeiro, registou-se na rubrica “*Equilíbrio Financeiro*”, com um decréscimo de € 3.245.388 euros face ao ano de 2020, representando em termos percentuais uma redução acentuada de 25,9% e um impacto financeiro global associado à rubrica de € 5.276.276 euros. Esta rubrica representa, em termos percentuais, 84,2% do montante total de apoios atribuídos às entidades em 2021, respetivamente.

Destaca-se igualmente, o decréscimo bastante significativo registado na rubrica “*Viatura*”, quer no número de entidades apoiadas, representando uma variação negativa de 53,5% face a 2020 (-23 entidades do que em 2020), quer sobretudo no montante atribuído, o qual foi significativamente inferior ao concedido em 2020, representando um decréscimo acentuado de 51,4% e em termos financeiros (€ 359.314) euros.

Relativamente à rubrica “*Equipamento e Obras*”, em sintonia com as rubricas acima referidas, observa-se igualmente um decréscimo de -5 entidades apoiadas do que em 2020 e uma conseqüente redução bastante significativa no apoio atribuído, ou seja, em termos financeiros, um decréscimo de € 742.314 euros e percentualmente -71,4%.

Não obstante na rubrica “*Outros*” se ter verificado um decréscimo de 2 entidades face ao ano de 2020, o valor dos apoios financeiros atribuídos no âmbito do Fundo de Socorro Social cresceu 64,9%, representado em termos financeiros € 139.131 euros, respetivamente.

Em termos globais, durante o ano de 2021 foram concedidos 73 apoios financeiros extraordinários no âmbito do Fundo de Socorro Social, no montante total de € 6.267.028 euros.

### 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 iniciado em 2005, tem como referencial os Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, aplicáveis às diferentes Respostas Sociais. Estes modelos baseiam-se nos princípios de gestão da qualidade, onde são estabelecidos os requisitos necessários á implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais, 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.

ISS - Resposta Social Certificada, Nível A



ISS - Resposta Social Certificada, Nível B



ISS - Resposta Social Certificada, Nível C



O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais engloba atualmente os seguintes manuais disponíveis ao cidadão:

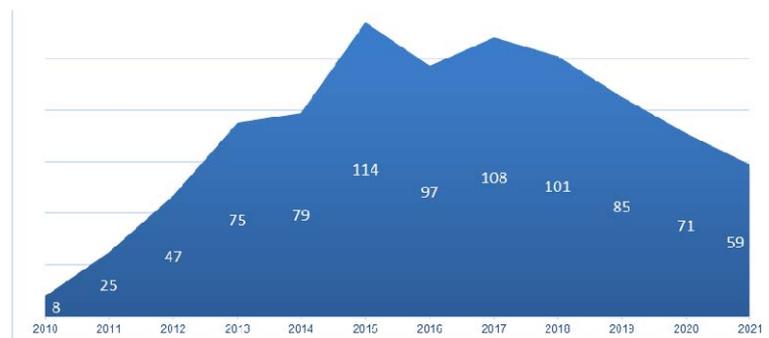
- Acolhimento Familiar [2009]
- Lar Residencial [2007]
- Centro de Atividades Ocupacionais [2007]
- Lar de Infância e Juventude [2007] \*

- Centro de Acolhimento Temporário [2007] \* <sup>1</sup>
- Estruturas Residenciais para Idosos [2007]
- Creche [2010]
- Centro de Dia [2010]
- Serviço de Apoio Domiciliário [2010]

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. Em 2021, a atividade de certificação acreditada foi desenvolvida por três entidades: a APCER Portugal, a EIC – Empresa Internacional de Certificação, S.A. e a SGS Portugal.

Os resultados acumulados em 2021, relativamente às respostas sociais certificadas pelas três entidades certificadoras, revelam novamente um decréscimo do número de Respostas Sociais certificadas relativamente ao ano anterior, registando menos 12 respostas certificadas.

**Figura 6 - Evolução das Respostas Sociais Certificadas**



Verifica-se uma tendência decrescente no número de respostas sociais certificadas no âmbito do SQRS, que se mantém desde 2017 e que poderá justificar-se pelos seguintes fatores:

- publicação pelo IQP de um conjunto de normas na área das respostas sociais com vista à integração dos referenciais existentes - SQRS (ISS), EQUASS e ISO 9001.
- revisão dos dois referenciais que tiveram na génese dos manuais SQRS (9001 e Modelo de Excelência), com emissão de novas versões com novos requisitos,
- atualizações legislativas, nomeadamente a criação da resposta social Casa de Acolhimento (para acolhimento residencial), tiveram impacto no SQRS.

<sup>1</sup> Os serviços LIJ e CAT são reorganizados, dando origem à resposta social Casa de Acolhimento (para Acolhimento Residencial), anulando a atualidade destes manuais

A distribuição das respostas certificadas por tipologia e por nível, em 2021, é a constante do quadro seguinte.

**Quadro 43 - Respostas Social Certificadas em 2021, por nível e tipo de resposta**

Respostas Sociais	Nível de Qualificação			Total
	A	B	C	
Creche	7	4	7	<b>18</b>
Centro de Dia	3	0	6	<b>9</b>
Estrutura Residencial para Idosos <sup>(a)</sup>	7	0	5	<b>12</b>
Serviço Apoio Domiciliário	5	1	3	<b>9</b>
Centro de Atividades Ocupacionais	2	1	0	<b>3</b>
Lar Residencial	2	1	1	<b>4</b>
Centro de Acolhimento Temporário	2	0	0	<b>2</b>
Lar de Infância e Juventude	1	1	0	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>59</b>

Fonte: GAQGR

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

#### **Gratuidade da frequência das respostas sociais Creche e Creche Familiar**

Ao abrigo do Artigo 146.º da Lei do Orçamento de Estado para 2020, foi definido que, até à entrada no ensino pré-escolar, seria garantida a gratuitidade de frequência de creche, a todas as crianças que frequentassem uma creche pública ou abrangida pelo sistema de cooperação, desde que o seu agregado familiar pertencesse:

- a) Ao 1.º escalão de rendimentos da comparticipação familiar (CF); ou
- b) Ao 2.º escalão de rendimentos da CF a partir do segundo filho.

Com a publicação da Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro, foi regulamentada essa medida com efeitos a setembro, abrangendo a Creche e Creche Familiar, e alterando a Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, no sentido de que, no ano letivo de 2020-2021, o ISS, I.P. asseguraria essa gratuitidade ao pagar, no âmbito dos acordos de cooperação, uma compensação financeira adicional à prevista e equivalente ao valor da CF cobrada às famílias, ou seja, passando esta instituição pública a suportar também o custo associado à CF.

Relativamente ao 1.º ano de implementação da medida, e apesar das limitações impostas pela pandemia no que respeita à mobilidade dos técnicos, foi promovida pelo DDS com o apoio do GPE, uma ação de acompanhamento técnico por parte dos Cdist para avaliação da mesma, cujo trabalho de campo teve lugar durante os meses de junho e julho de 2021. Tratando-se de uma medida inovadora, e atendendo à previsível continuidade da mesma, foram recolhidas informações importantes para o efeito, nomeadamente ao nível das dúvidas que as IPSS ainda têm sobre o regime das comparticipações familiares, com vista à melhoria da sua operacionalização.

Consequentemente, ao abrigo do Artigo 159.º da Lei do Orçamento de Estado para 2021, o Governo procedeu ao alargamento da medida, passando a abranger todas as crianças que frequentassem creche pública ou incluída no sistema de cooperação e cujo agregado familiar pertencesse ao 2.º escalão de rendimentos da CF.

De igual modo, a regulamentação desse alargamento proveio da publicação da Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro, que neste caso procedeu ao ajuste decorrente do referido alargamento no ano letivo 2021-2022.

Analisando os dados constantes do quadro infra, e contrariamente ao expectável, poderá concluir-se no sentido de uma maior abrangência de agregados do 2.º escalão face ao 1.º, pese embora os cálculos e a avaliação dos escalões decorram das regras definidas em sede de regulamento interno das instituições (1.º escalão: 38,37%; 2.º escalão: 60,68)

Em sede de evolução da medida, ainda em 2021 foram iniciadas várias conversações entre grupos parlamentares, no sentido de se promover um alargamento generalizado aos demais escalões de comparticipação familiar (em particular do 3.º), denotando uma tendência de universalização da mesma.

Sendo previsível a realização, ainda em 2022, de nova ação de acompanhamento técnico da medida, a 2 de janeiro foi publicada a Lei n.º 2/2022, de 3 de janeiro (“Alargamento progressivo da gratuitidade das creches e das amas do Instituto da Segurança Social, I. P.”), a qual parece preconizar uma inversão do paradigma da medida da Gratuitidade, da atual lógica de pagamento da totalidade das comparticipações (financeira e familiar), apenas no que respeita aos escalões de CF mais baixos – correspondentes aos agregados economicamente mais vulneráveis – para uma universalização progressiva (ao longo de 3 anos letivos, iniciando em 2022) e independente da situação económica dos agregados. Não obstante, apenas após a publicação da regulamentação em causa, poderão retirar-se mais conclusões sobre o alcance deste novo regime de alargamento da gratuitidade.

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

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

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

No âmbito da Rede Geral existem as seguintes tipologias:

- Unidades de Convalescença (UC);
- Unidades de Média Duração e Reabilitação (UMDR);
- Unidades de Longa Duração e Manutenção (ULDM);
- Equipas de Cuidados Continuados Integrados (ECCI);

No âmbito dos Cuidados Continuados Integrados Pediátricos existem as seguintes tipologias:

- Unidades de Ambulatório Pediátrico (UAP) e Unidades de Cuidados Integrados Pediátricos nível 1 (UCIP-1).

E no âmbito dos Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental (CCISM) existem as seguintes tipologias:

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

Em 2021, a execução física da RNCCI foi a seguinte:

**Quadro 44 - RNCCI - Execução física**

Unidade: n.º, euros e %

		2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)		
					N.º	%	
<b>Lugares</b>	Unidades de Convalescência	1.078	1.147	1.220	73	6%	
	Unidades de Média Duração e Reabilitação	2.873	3.060	3.179	119	4%	
	Unidades de Longa Duração e Manutenção	4.916	5.115	5.194	79	2%	
	Unidades de Cuidados Paliativos**						
	Unidades de Cuidados Integrados Pediátricos		17	17			
	<b>Total</b>	<b>8.867</b>	<b>9.339</b>	<b>9.610</b>	<b>271</b>	<b>3%</b>	
<b>Instituições por Titularidade</b>	IPSS	SCM	176	190	193	3	2%
		Outras	91	94	94	0	0%
	SNS	8	8	8	7	-1	
	Privadas	35	66	79	83	4	
		<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>341</b>	<b>371</b>	<b>377</b>	<b>6</b>

Fonte: ACSS e DDS

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

- A 31 de dezembro de 2021 encontravam-se em funcionamento na Rede Geral 9.593 lugares de internamento e 5646 domiciliárias (ECCI), totalizando 15.239 lugares. Face ao ano anterior verificou-se um crescimento de 2,8% nos lugares de internamento (271 novos lugares) e um aumento de 0,16% no número de lugares domiciliários (9 novos lugares).
- No que concerne aos Cuidados Continuados Integrados Pediátricos não se verificou qualquer alteração no número de lugares em funcionamento no período em análise.
- Relativamente aos Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental, a 31 de dezembro de 2021, existiam em funcionamento 187 lugares de internamento, 211 lugares em ambulatório e 104 visitas domiciliárias disponíveis, totalizando 502 lugares em CCISM. Verificou-se um crescimento de 124 novos lugares, representando um crescimento de 31% no número de

lugares de internamento (58 novos lugares), um crescimento de 12,3% no número de lugares em ambulatório (26 novos lugares) e 38,5% nas visitas de apoio domiciliário (40 novas visitas domiciliárias), relativamente ao ano anterior.

Em 2021, a execução física das tipologias de CCISM foi a seguinte:

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

**Unidade: n.º**

2021		
<b>Lugares</b>	Residência de Treino de Autonomia (RTA)	37
	Residência Autónoma (RA)	27
	Residência de Apoio Moderado (RAMo)	44
	Residência de Apoio Máximo (RAMa)	88
	Unidade Sócio Ocupacional (USO)	181
	Unidade Sócio Ocupacional (USO) IA	30
	Residência de Treino de Autonomia (RTA) Subtipo A	7
	Equipa de Apoio Domiciliário (EAD)*	96
	Equipa de Apoio Domiciliário (EAD-IA)**	8
	<b>Total</b>	<b>518</b>
<b>Instituições por Titularidade</b>	IPSS	2
		38
	Privadas	0
	<b>Total</b>	<b>40</b>

Fonte: ACSS e DDS

\* os lugares em EAD dizem respeito a visitas/dia

\*\* incluída tipologia EAD-IA - 8 lugares

Relativamente aos CCISMI, a 31 de dezembro de 2021, existiam em funcionamento 518 lugares distribuídos por 203 lugares de internamento, 211 lugares em ambulatório e 104 visitas domiciliárias disponíveis. Verificou-se um aumento de 140 lugares em CCISM, que corresponde a um crescimento de 38% no número de lugares de ambulatório (74 novos lugares) e 12% nas visitas de apoio domiciliário (26 novas visitas domiciliárias), comparativamente a 2020.

No que respeita à execução financeira da RNCCI, em 2021 a execução orçamental foi de 48.043.339,30€, correspondendo a um aumento de 12% na despesa, uma vez que a execução orçamental da RNCCI em 2020 foi de 43.078.624,38€.

### **Programa de Emergência Alimentar**

As Cantinas Sociais, concebidas ao abrigo do Programa de Emergência Alimentar (PEA), desde sempre assumiram uma vertente complementar ao Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) e a outras medidas de apoio social.

No início do ano 2021, verificou-se a necessidade de manter o nível de cobertura das necessidades alimentares, atendendo às características do público em presença, dando continuidade à contratualização de protocolos para esse efeito. Nesse sentido, os protocolos celebrados para o ano de 2021, asseguraram o mesmo número de refeições contratualizado em dezembro de 2020.

Essa decisão decorreu em grande parte da continuidade da pandemia COVID-19, bem como das restrições na mobilidade dos cidadãos, resultantes da necessária aplicação do Estado de Emergência e de Calamidade, e dos impactos ao nível social e económico, em particular das famílias e grupos

socialmente mais vulneráveis, visando combater uma eventual escalada das necessidades alimentares dos mesmos.

#### Quadro 46 - Programa de Emergência Alimentar

Unidade: n.º, euros e %

	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				Valor	%
Cantinas Sociais_Protocolos	561	526	523	-3	-0,6%
Refeições diárias (média)	12.414	11.573	11.341	-232	-2,0%
Montante executado	11.981.508 €	10.507.685 €	10.426.400 €	-81.285 €	-0,8%

Fonte: RAISS 2019/2010, DDS/UCRS, DGCF, CDist

Da análise dos dados em causa, verifica-se que, apesar de se manter a tendência de diminuição do número de refeições fornecidas, face ao número de refeições protocoladas, em 2021 a mesma é quase residual.

Ou seja, apesar de, também neste âmbito, o evento da pandemia da COVID-19 poder intuir do aumento das necessidades alimentares das referidas populações, na realidade tal não aconteceu, previsivelmente devido ao trabalho de complementaridade por parte dos programas e outras iniciativas locais para colmatar as referidas necessidades.

Face à análise das propostas remetidas por cada distrito, com base na afluência de pedidos efetivados pelas famílias junto das instituições com protocolo de PEA\_2021 – Cantinas Sociais, e verificando as necessidades de cada realidade geográfica, foi possível assegurar os pedidos no âmbito do apoio alimentar em todos os distritos, através dos vários programas e medidas existentes na comunidade.

No que respeita à execução orçamental do PEA no ano de 2021, e de acordo com os dados disponibilizados pelo DGCF, a mesma ascendeu a 10.426.400 €.

Numa ótica de monitorização das eventuais redundâncias na prestação de serviços alimentares, foi dada continuidade ao cruzamento de dados, não só quanto à verificação da existência de processo familiar de todos os beneficiários de Cantina Social, bem como entre a população PEA e os beneficiários do PO APMC (já que a acumulação entre os dois programas de apoio alimentar não é possível).

### 3.1.8.3. Infância e Juventude

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

Decorrente das alterações legislativas e da simplificação de procedimentos que se tem vindo a operar em matéria de assessoria técnica aos tribunais, foi atualizada a modelação do processo de assessoria técnica aos tribunais, um trabalho desenvolvido conjuntamente com o Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco e que mereceu a aprovação por parte do Conselho Diretivo.

A modelação do processo da ATT, e a respetiva agregação por subprocessos possibilita o mapeamento da intervenção nesta área, traduzindo-se num guia orientador que permite traçar todo o percurso de uma solicitação desde a sua entrada no ISS, I.P., tendo em consideração as suas especificidades, e consequentemente definir a resposta a dar por parte dos serviços do Instituto.

O propósito do trabalho desenvolvido é guiar a intervenção técnica, servindo como elemento organizador que consolidará as opções de intervenção/ avaliação, espelhando nos respetivos descritivos de cada fluxo as principais etapas, bem como os instrumentos que dão suporte a cada uma delas.

Com vista à implementação da modelação de processos e novo formulário de suporte foi delineado um Plano de Gestão de mudança, onde se incluíram ações de divulgação e formação, com destaque:

- Reuniões de trabalho com os 18 Centros distritais, com os profissionais das Equipas ATT para apresentação e discussão dos processos e das alterações introduzidas;
- Identificação de interlocutores distritais, responsáveis pelo acompanhamento de proximidade junto dos restantes técnicos;
- Formação Interna às equipas ATT, com o objetivo de capacitar os para as práticas e metodologias constantes na Modelação de Processos e dos documentos de suporte à atividade, realizaram-se dois cursos de formação – um específico para a área da Promoção e Proteção, e, outro específico para a área Tutelar Cível, com recurso a formadoras internas.

O Curso “Assessoria Técnica aos Tribunais – Tutelar Cível – Formação específica” abrangeu um total de 147 formandos, num global de 36 horas de formação

O curso “Assessoria Técnica aos Tribunais – Promoção e Proteção – Formação específica” abrangeu 222 formandos, num global de 54 horas.

## **Adoção**

### ✓ **Adoção nacional**

A adoção é um processo gradual, que permite a pessoa singular ou casal, devidamente avaliados, preparados e selecionados pelas entidades responsáveis pelos processos de adoção, criar um vínculo de filiação com uma criança a quem foi decretada uma medida de adotabilidade por um Tribunal (cf. alínea g) do Art.º 35º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, na sua versão atualizada – Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP).

A adoção constitui-se como uma resposta para as crianças a quem a referida medida foi decretada, como forma de cumprimento do direito e da necessidade de crescerem e se desenvolverem no ambiente naturalmente mais propício e adequado a um crescimento global harmonioso – a família.

Paralelamente, a adoção possibilitou a vários candidatos (candidaturas conjuntas e candidaturas singulares) a concretização do seu desejo de constituírem família. Findo este percurso pelo processo adotivo, criam-se novas famílias, que se acredita proporcionarem as melhores condições para o desenvolvimento do sentimento de pertença, tanto a adultos que desejavam ser pais, mas principalmente a crianças que puderam ser filhos.

Relativamente a 2021, à data de elaboração do presente relatório, os dados relativos às equipas de adoção do ISS, IP (adoção nacional, internacional e apadrinhamento civil) permitem destacar o seguinte:

- As equipas de adoção do ISS, IP. foram notificadas da aplicação da medida de adotabilidade (confiança a pessoa selecionada para a adoção, a família de acolhimento ou a instituição com vista à adoção. ) a 125 crianças.
- Ao longo de 2021 iniciou-se a pré-adoção de 124 crianças, tendo as equipas de adoção do ISS, IP recebido a comunicação de 90 sentenças de adoção decretadas.

- Por outro lado, em 31-12-2021, estavam a aguardar proposta de família adotiva 168 crianças, sob a responsabilidade dessas mesmas equipas.
- No que respeita às candidaturas, em 2021 foram recebidas pelos serviços cerca de 700 manifestações de interesse em adotar, tendo sido formalizadas 313 novas candidaturas, selecionadas 263 e rejeitadas, após a fase de audiência prévia, 18.
- Em 31-12-2021, 1145 candidaturas estavam a aguardar proposta de criança, das quais 244 eram singulares e 901 conjuntas.
- Na mesma data, as equipas de adoção do ISS, IP registavam 295 processos ativos de crianças (consideram-se processos ativos nas equipas de crianças, todos os que estejam em qualquer uma das etapas do processo de adoção: sentença de adotabilidade; a aguardar proposta; proposta; período de transição; período de pré-adoção, e apenas as situações de pós-adoção que eventualmente tenham exigido a intervenção da equipa técnica.) e 1569 processos ativos de candidatos (consideram-se processos ativos nas equipas de candidatos todos os que estejam em fase de: inscritos; preparação, avaliação e seleção; reavaliação; proposta; transição e pré-adoção, e apenas as situações de pós-adoção que eventualmente tenham exigido a intervenção da equipa técnica).
- No que respeita à pós-adoção e pedidos de busca das origens, as equipas acompanharam 45 e 33 processo, respetivamente.
- As equipas do ISS, IP foram também responsáveis pela realização de 199 sessões de formação no âmbito do Plano de Formação para a Adoção (sessões A, B e C), que contaram com a participação de 1555 candidatos.

✓ **Adoção internacional**

O Instituto da Segurança Social é, também, a Autoridade Central para a Adoção Internacional (ACAI) designada nos termos do Artigo 6º da Convenção da Haia, de 29 de maio de 1993, relativa à Proteção das Crianças e à Cooperação em Matéria de Adoção Internacional, aprovada, por ratificação, pela Resolução da Assembleia da República n.º 8/2003, de 25 de fevereiro, bem como nos termos do previsto no Art.º 3º, nº 2, alínea x) do Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março.

- No âmbito da adoção internacional registaram-se, em 2021:
  - ✓ 4 novas candidaturas de cidadãos portugueses que pretendiam adotar crianças residentes no estrangeiro (CAIRP (Candidatos a Adoção Internacional Residentes em Portugal) – PPA (Portugal País de Acolhimento), totalizando 90 candidaturas ativas (consideram-se ativas candidaturas a aguardar proposta, com proposta, em pré-adoção e transmitidas) em 31-12-2021;
  - ✓ 7 novas candidaturas de cidadãos estrangeiros que pretendem adotar crianças em Portugal (CAIRE (Candidatos a Adoção Internacional Residentes no Estrangeiro) – PPO (Portugal País de Origem), num total de 35 candidaturas a aguardar proposta naquela data.

Neste ano, foram integradas 5 crianças em 4 famílias adotivas residentes no estrangeiro, tendo como países de destino a Bélgica, Malta e a Suíça.

A equipa técnica de apoio a ACAI desenvolveu, ao longo do ano, o trabalho de acompanhamento de processos e crianças nas diferentes etapas da adoção internacional. Em 31-12-2021, registavam-se 44 processos ativos, relativos a 62 crianças.

No que respeita à Lista de Crianças com Necessidades Adotivas Particulares (NAP) sinalizadas para a adoção internacional, gerida pela Autoridade Central para a Adoção Internacional (ACAI) contava com 109 crianças nessa situação.

Prosseguiu, também, o trabalho de reconhecimentos das decisões de adoção internacional proferidas no estrangeiro (cf. Art.º 90º do RJPA) e certificadas em conformidade com a Convenção da Haia de 29 de maio de 1993, relativa à Proteção das Crianças e à Cooperação em Matéria de Adoção Internacional, aprovada pela Resolução da Assembleia da República n.º 8/2003, de 25 de fevereiro. Em 31-12-2021 contabilizavam-se cerca de 14 processos neste âmbito, relativos a 15 crianças, em diferentes fases processuais.

Deu-se continuidade ao trabalho de articulação próxima com outras Autoridades Centrais e/ou entidades mediadoras na área da adoção.

Em complementaridade, a equipa desenvolveu atividades no sentido de “assegurar as competências da ACAI no âmbito da acreditação e autorização bem como regularização de Acordos Parcerias com entidades mediadoras”. Neste domínio, foram analisadas as situações relativas às entidades estrangeiras autorizadas por portaria publicada em data anterior à Lei nº 143/2015, de 8 de setembro: AGAPE – Onlus, Het Kleine Mirakel – HKM e Nederlandse Adoptie Stichting – NAS e, também, às entidades públicas com competência delegada pela ACAI do seu país de origem: Agence Française de L’Adoption – AFA, Agência Francesa para a Adoção.

No que respeita às entidades portuguesas autorizadas por portaria publicada em data anterior à Lei nº 143/2015, de 8 de setembro: Bem-Me-Queres, Associação de Apoio à Adoção de Crianças, foi proposta a revogação parcial da autorização para o exercício da atividade mediadora em matéria de adoção internacional, tendo a mesma sido suspensa.

Realizaram-se, ainda, ações relativamente às entidades estrangeiras que requereram autorização para intervir em matéria de adoção internacional em Portugal: Children’s House International Adoptions e Nightlight Christian Adoptions, ambas dos Estados Unidos da América (EUA).

#### ✓ **Apadrinhamento civil**

A exemplo dos anos anteriores, no ano de 2021, as equipas dos Centros Distritais realizaram ainda um conjunto de procedimentos com vista à promoção do Apadrinhamento Civil e à gestão da bolsa de candidatos a padrinhos civis.

Esses procedimentos, passam pela realização de entrevistas informativas aos interessados, pela formalização de candidaturas, culminando na avaliação e habilitação de padrinhos. Assim, foram habilitados 7 padrinhos civis em 2021, bem como celebrados (homologados e decretados) 8 compromissos de Apadrinhamento Civil acompanhados pelas equipas do ISS, IP.

No âmbito desta temática, foi constituído um Grupo de trabalho para dinamização do Apadrinhamento Civil, com a participação dos Serviços Centrais (Setor da Adoção e Apadrinhamento Civil – SAAC), Cdist de Coimbra e Cdist do Porto.

Foi realizada uma sessão de trabalho organizada pelo referido Grupo, no dia 22 de novembro, dirigida aos técnicos das equipas de apadrinhamento civil, EMAT e representantes da Segurança Social nas CPCJ, para prossecução do objetivo de divulgação desta medida tutelar cível.

✓ **Conselho Nacional Para a Adoção (CNA) e Grupo de Apoio Técnico (GAT)**

O ISS, IP participou ainda em 31 reuniões do Conselho Nacional para a Adoção - CNA (e também em outras 34 do seu Gabinete de Apoio Técnico - GAT) onde foram analisadas as propostas relativas às crianças em situação de adotabilidade para encaminhamento a adoção e respetivas opções apresentadas pelas equipas de adoção, a nível nacional, para além de vários outros temas relacionados com a parentalidade adotiva; funcionamento das equipas bem como a elaboração de Recomendações que promovam a eficiência e uniformidade do trabalho nesta matéria. De destacar, as reuniões (3) levadas a cabo para reflexão sobre situações concretas de interrupção da adoção, relativas às crianças (4).

O ano de 2021 continuou a ser marcado pela pandemia provocada pela infeção pelo SARS-CoV-2, causa da doença COVID-19, tendo-se implementado alternativas para dar continuidade ao trabalho desenvolvido.

Foi realizado um Webinar, no dia 4 de fevereiro de 2021, subordinado ao tema Preparação da Criança para a Adoção, dirigido a técnicos das equipas de adoção, EMAT, das Casas de Acolhimento e outros interessados.

O ISS, IP, na qualidade de ACAI, participou ainda na continuação dos trabalhos no âmbito do “Grupo de Peritos para a Prevenção e Gestão das Práticas Ilícitas em matéria de adoção internacional”, com vista a considerar o desenvolvimento de formas mais eficazes e práticas de cooperação entre os Estados, para prevenir e abordar casos específicos de práticas ilícitas, a fim de melhorar o cumprimento das salvaguardas previstas pela Convenção de 29 de maio de 1993 relativa a Proteção das Crianças e a Cooperação em matéria de Adoção internacional (Convenção de 1993). Neste contexto, foram realizadas reuniões online do grupo de trabalho nos dias 28 a 30 de setembro e no dia 8 de novembro.

Este grupo de trabalho, é constituído por peritos representantes de países de origem de crianças, países recetores e observadores (organizações internacionais, como a UNICEF, não governamentais, como o Serviço Social Internacional, a ICAV (Intercountry Adoptee Voices – associação internacional que representa várias associações nacionais de pessoas adotadas, e uma associação regional de autoridades centrais, a Nordic Adoption Council).

O objetivo das reuniões passa por debater a estrutura, forma e conteúdo de um conjunto de documentos que apoiem uma abordagem comum para a prevenção e abordagem a situações de práticas ilícitas em matéria de adoção internacional, ou seja, de situações em que a criança é adotada sem respeito pelos seus direitos ou pelas salvaguardas defendidas pela Convenção de 1993, de acordo com três grandes princípios:

- 1) Princípio da cooperação e da partilha da informação como prevenção de práticas ilícitas;

2) Princípio da não pressão indevida sobre os Estados de origem de crianças (pelos Estados de destino, em regra, com maior poder económico);

3) Princípio da cooperação na resposta a casos concretos de práticas ilícitas.

A equipa do SAAC colaborou ainda, ao longo de todo o ano de 2021, em várias atividades de organização e dinamização do Acolhimento Familiar, de entre as quais se destacam:

- ✓ Modelação dos procedimentos do Acolhimento Familiar
- ✓ Elaboração da Orientação Técnica - Processo de Reavaliação das famílias de acolhimento do ISS, I.P.
- ✓ Participação no Webinar "Acolhimento Familiar" a 20 de janeiro
- ✓ Gestão da caixa de correio eletrónica do acolhimento familiar
- ✓ Dinamização de sessões informativas: março e abril
- ✓ Dinamização do Curso "Formação Inicial das Famílias de Acolhimento de Crianças e Jovens": maio, junho e julho

No que respeita a Projetos de investigação, de referir:

- Acordo de parceria ProChild CoLAB\_ISS, IP.
  - ✓ Elaboração de sessão com todas as 18 equipas para apresentação do projeto: setembro 2021
  - ✓ Identificação das Casas de Acolhimento que cumpriam os critérios para participar: setembro 2021
  - ✓ Participação em reuniões de com a equipa de investigação, casas de acolhimento e equipas de adoção para divulgação e promoção da cooperação no estudo: novembro e dezembro 2021
- Projeto AdoPt - Follow-up em pós-adoção - Divulgação do projeto de investigação junto das 18 equipas e os outros OSS – Investigadora Maria Barbosa Ducharne da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto: maio 2021
- Parentalidade adotiva: Desafios, especificidades e necessidades na pós-adoção. Investigadora Raquel Pires - Universidade de Coimbra, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação. Em maio de 2021, foi apresentada a infografia, elaborada pela equipa de investigação, às equipas de adoção com os dados relativos à colaboração destas e à participação das famílias adotivas. No mesmo mês, as equipas de adoção realizaram uma nova divulgação do projeto a novas famílias adotivas que adotaram uma criança/adolescente, com idade inferior a 18 anos.
- Centro de Investigação em Neuropsicologia e Intervenção Cognitivo-Comportamental - CINEICC,
- Reunião com investigadoras da FPCE da Uporto e FPCE da Ucoimbra

Teve ainda início, em 2021, a formação relacionada com o tema da "Homoparentalidade adotiva – uma Intervenção afirmativa e capacitadora das famílias".

**AMAS**

Ama é a pessoa, que mediante pagamento cuida na sua residência de crianças até aos três anos de idade ou até atingir a idade de ingresso nos estabelecimentos de educação pré-escolar, por um período de tempo correspondente ao trabalho ou impedimento da família.

Esta resposta social tem como objetivo proporcionar à criança, em colaboração com a família: um ambiente seguro e familiar; as condições adequadas ao seu desenvolvimento integral, num ambiente de segurança física e afetiva e os cuidados adequados às suas necessidades e bem-estar.

Tem ainda como objetivo facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar da criança.

- No ano em apreço, a atividade de acompanhamento das amas enquadradas pelo ISS, I.P. para além de se assegurar a atividade corrente no âmbito do acompanhamento destas profissionais, assegurou-se ainda o regular decurso dos Procedimentos Concursais para:
- Seguro das crianças em ama (Externo] 2001/21/0000051 - Seguro Acidentes Pessoais Crianças em Ama)
- Aquisição de equipamento e material para o exercício da atividade (3 concursos - Processo n.º 2001/20/0001668 para Fornecimento de Equipamentos e Material Diversos) com a respetiva distribuição pelos Centros Distritais que enquadram estas profissionais, material e equipamento que muito têm contribuído para a qualificação destas profissionais no acolhimento das crianças até aos 3 anos.

O acompanhamento destas profissionais foi ainda muito marcado pelo estado de pandemia COVID19. Assim, procurou-se assegurar a atividade corrente destas profissionais, bem como disponibilizar orientações quer para as profissionais quer para os Centros Distritais que as enquadram, no sentido de salvaguardar a segurança e proteção de todos os envolvidos nestas respostas, em especial as crianças e suas famílias, as amas e os elementos das equipas de acompanhamento, através da disponibilização e atualização de:

- Normas orientadoras AMAS, CRECHES FAMILIARES E CRECHES, disponível no site da Segurança Social
- Documento de perguntas frequentes, disponível no site da Segurança Social e atualizado de acordo com as solicitações dos Centros Distritais.

Através do OE 2020 e da Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro, o Governo estabeleceu o princípio da gratuidade da frequência de creche, sendo que em setembro de 2021, através da Portaria nº 199/2021 de 21 de setembro, verificou-se o alargamento desta medida a todas as respostas dirigidas às crianças com menos de 3 anos (amas, creches familiares) a todas as crianças do 1º e 2º escalão.

Nesse sentido, assegurou-se a monitorização mensal da implementação desta medida junto das amas integradas no ISS, I.P. com envio regular de informação sistematizada, de forma regular, para a tutela.

Tendo por objetivo salvaguardar a contínua qualificação desta resposta, procedeu-se ao levantamento das necessidades de formação contínua das profissionais integradas no ISS, I.P. e das amas enquadradas em creche familiar com acordo de cooperação, bem como ao levantamento das necessidades de formação

inicial para fins de autorização para o exercício da atividade, priorizando-se esta área no plano de formação do ISS, IP. para o ano de 2022.

### **Acolhimento Familiar**

No ano em avaliação, e tendo em consideração as atividades previstas no PAF - implementação do Programa de Acolhimento Familiar e de monitorização desta resposta -, importa referir que os 4 organismos de Segurança Social já encetaram trabalhos conjuntos enquanto entidades gestoras do acolhimento familiar no sentido da sua gestão integrada, a nível nacional.

Neste contexto, e tendo por objetivo assegurar a divulgação da medida de acolhimento familiar, o ISS, I.P. elaborou o Programa do Acolhimento Familiar, no âmbito do qual em 2021 foi possível (cfr Relatório de Atividade 2020-2021):

- Assegurar as atividades regulares de acompanhamento das famílias de acolhimento diretamente enquadradas pelo ISS, I.P. e pelos 3 acordos de cooperação atualmente existentes.
- Dinamizar um plano de comunicação no âmbito do qual se procedeu localmente à divulgação desta medida, bem como à atualização de toda a informação constante no site da Segurança Social, com especial destaque para a disponibilização de folheto de divulgação da medida e disponibilização de uma linha telefónica para de informação e para a atualização do Guia Prático, essenciais na informação aos cidadãos;
- Divulgar uma orientação técnica para o processo de reavaliação das famílias de acolhimento enquadradas pelo ISS, I.P. no âmbito da anterior legislação e que pretendiam prosseguir com esta atividade, de acordo com o processo de transição previsto na legislação (art.º 33º da Portaria n.º 278-A/2020, de 4 de dezembro). Para o efeito foram disponibilizados um conjunto de instrumentos de suporte à atividade de reavaliação das famílias de acolhimento já em exercício, em articulação com o Departamento Financeiro, assegurou-se os procedimentos necessários para o processamento do apoio pecuniário mensal devido à criança.
- Proceder à reavaliação de todas as famílias de acolhimento existentes, tendo-se concluído este processo em 2021 com a certificação de 96 famílias de acolhimento (enquadradas pelo ISS, I.P. e pelos 3 AC existentes).
- Assegurar a implementação do novo enquadramento legal, dando-se início à modelação do processo acolhimento familiar, trabalho levado a cabo em articulação com o Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco e com o Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente. Neste âmbito foi concluído e aprovado pelo Conselho Diretivo o subprocesso Candidatura a Família de Acolhimento, com a disponibilização dos formulários de apoio a esta atividade.

A modelação do processo Famílias de Acolhimento, e a respetiva agregação por subprocessos possibilita o mapeamento da intervenção nesta área, traduzindo-se num guia orientador permitindo assegurar os procedimentos a nível nacional de forma transversal e homogénea por todos os Centros Distritais, e consequentemente definir a resposta a dar por parte dos serviços do Instituto.

Todos os documentos de suporte têm vindo a ser disponibilizados na intranet (portal dos Processos e modelos comuns).

Naquilo que se refere ao alargamento da rede de famílias de acolhimento com vista a dar resposta às crianças do sistema de promoção e proteção beneficiárias de uma medida de colocação, ao longo do ano de 2021 foram:

- o Rececionadas 426 manifestações de interesse em constituir-se como família de acolhimento;
- o Asseguradas a realização de sessões informativas para 240 interessados inscritos;
- o Apresentadas 47 candidaturas, tendo-se realizado formação inicial a todos os candidatos, bem como dado início ao processo de avaliação psicossocial;
- o Certificadas 5 novas famílias de acolhimento familiar nos distritos de Beja, Faro e Coimbra, aguardando-se pela conclusão do processo de avaliação psicossocial, no início de 2022;
- o Registadas em Bolsa de Famílias de Acolhimento de Crianças e Jovens, possibilitando uma gestão de vagas da rede famílias de acolhimento existente.

Foi ainda publicado um Aviso para Demonstração de Interesse de Instituições de Enquadramento de Famílias de Acolhimento, ao abrigo do PROCOP, tendo-se verificado a existência de 90 candidaturas, com vista ao estabelecimento de acordos de cooperação, processo a concluir em 2022.

Esta resposta tem sido alvo de uma monitorização mensal levada a cabo pelos 18 Centros Distritais, tendo merecido um acompanhamento de proximidade por parte da tutela.

De forma esquemática o Programa de Acolhimento Familiar:

<b>Reavaliação das Famílias de acolhimento enquadradas pelo DL 11/2008)</b>
Atualização dos Montantes de Apoio Pecuniário
Regularização de Inconformidades
OT e instrumentos de suporte
Reavaliação/reconhecimento das Famílias Enquadradas pelo ISS, IP e IPSS
<b>Plano de Comunicação</b>
Criação e disponibilização on line de materiais informativos/modelos de comunicação
Dinamização de campanhas de informação/captação
Dinamização de sessões de informação para potenciais instituições de enquadramento
Definição e implementação de canais de comunicação com o cidadão e instituições
<b>Modelo de Cooperação</b>
Projeção de necessidades e impacto financeiro
Definir custo técnico da resposta social
Elaboração de minuta de protocolo/acordo de cooperação
Elaboração de minuta de regulamento interno
Revisão dos acordos de cooperação
<b>Equipas Distritais de AF</b>
Definição de modelo de organização e de intervenção (padrão de serviço)
Implementação de modelo de organização e de intervenção
<b>Plano de formação</b>
Elaboração do referencial de formação
Formação de Formadores/equipas distritais de AF
Formação às FA enquadradas pelo ISS, IP
<b>Manuais/instrumentos de suporte</b>
Elaboração de Manual técnico do acolhimento familiar
Elaboração de Manual de apoio e acompanhamento técnico às instituições de enquadramento
<b>Sistema de Gestão do Acolhimento Familiar</b>
Criação e implementação de Base de dados nacional de AF e AR
Protocolo de atuação das entidades gestoras

### **SNIPI -Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância**

Criado através do Decreto-Lei n.º 281/2009, de 6 de outubro, o Sistema Nacional de Intervenção Precoce (SNIPI) integra um conjunto organizado de serviços da responsabilidade dos Ministérios da Saúde, do Trabalho e da Segurança Social e da Educação dirigido a crianças entre os 0 e os 6 anos e suas famílias e tem como missão garantir a Intervenção Precoce na Infância.

Para além de o ISS, IP. enquanto representante do MTSSS no SNIPI assegurar a Presidência da Comissão de Coordenação do SNIPI, assegura ainda a constituição do grupo de apoio técnico ao SNIPI – SNIPI-GAT, através do qual é possível assegurar o acompanhamento da atividade regular das diferentes estruturas do SNIPI (SCR, NST, ELI), bem como a regular monitorização deste Sistema.

Assim, no âmbito da atividade corrente da responsabilidade exclusiva do ISS, IP., importa destacar a manutenção do SI-SNIPI, mediante atualização dos pedidos de acesso e de desativação de utilizadores, em articulação com o GAGI, bem como da celebração e acompanhamento de protocolos de colaboração com o SNIPI por parte da academia e de outras entidades do setor, destacando-se a colaboração do SNIPI no âmbito da Campanha da responsabilidade da Fundação Bom Sucesso “Primeiros Anos a Nossa Prioridade”.

Relativamente a restante atividade, importa referir o assegurar:

- Da representação da Comissão de Coordenação do SNIPI no Webinar “A Vida e os Direitos das Pessoas com Deficiência”, 19 de maio de 2021 com a apresentação “Intervenção Precoce na Infância: papel do SNIPI”
- Do acompanhamento do Plano de Qualificação IPI, dinamizado no âmbito de uma candidatura ao POISE pela ESE Santarém. Este Plano de Qualificação perspetiva 3 modalidades de formação (base, complementar e especializada), de acordo com referencial aprovado pela Comissão de Coordenação e irá estar em curso até meados do 1º semestre de 2022, envolvendo todas as ELI do país
- Da manutenção do mapeamento de necessidades e análise de manifestações de interesse PROCOOP, no âmbito do SNIPI, encontrando-se em curso o processo de atualização deste mapeamento em articulação com os elementos dos NST representantes dos Centros Distritais e as SCR do MTSSS no SNIPI, perspetivando-se a conclusão deste processo em 2022
- Do lançamento do processo de revisão do manual de acompanhamento das ELI, perspetivando-se a conclusão deste processo em 2023
- Do acompanhamento técnico ao funcionamento dos 137 acordos de cooperação, e apesar de se privilegiar a utilização dos contactos à distância no âmbito do contexto de pandemia vivenciado em 2021, foram realizadas 24 ações de acompanhamento presencial, mediante atuação conjunta dos elementos representantes do ISS, I.P. nos NST e dos elementos de acompanhamento da cooperação.

No âmbito da Intervenção Precoce foram realizadas, em 2021, um total de 24 visitas de acompanhamento técnico: Coimbra 6 visitas de AT; Évora 12 visitas de AT; Leiria 1 visita de AT e Santarém 5 visitas de AT.

### **Principais Medidas COVID-19 na área do Desenvolvimento Social**

Na área funcional do Desenvolvimento Social, no âmbito das medidas COVID-19, e em face da manutenção da pandemia, entendeu-se pela monitorização e acompanhamento às Casas de Acolhimento de crianças e jovens, com maior intensidade em situações de surto ou constrangimentos de recursos humanos.

Os “Plano de Exceção das Casas de Acolhimento” foram atualizados de acordo com a evolução pandémica, possibilitando uma adaptação do funcionamento das estruturas de acolhimento, naquilo que reporta ao funcionamento, medidas de proteção adicionais, entradas e saídas e visitas.

As equipas do ISS, I.P. dedicaram um forte empenho neste acompanhamento, tendo contribuído para o reforço da proteção às crianças e jovens acolhidas, evidenciado no controlo das infeções e na manutenção do regular funcionamento do sistema de acolhimento e dos Processo de Promoção e Proteção, assegurando uma monitorização trimestral de indicadores, o que possibilitou um ajuste de medidas de acordo com as necessidades que foram sendo identificadas.

No relatório anual de caracterização de crianças e jovens em acolhimento, publicado e entregue na Assembleia da República, foi criado um novo capítulo dedicado à COVID-19.

Em 2021 introduziram-se correções e melhorias no questionário de recolha para conseguir uma maior e mais eficiente caracterização, no ano de 2021 (relatório em fase de elaboração).

Da avaliação realizada, identificaram-se 5% de crianças e jovens infetadas com o vírus o SARS- CoV-2, no universo de 8.268 crianças e jovens caracterizadas, valores similares à população em meio natural de vida, o que permite concluir que os planos de contingência e o acompanhamento às respostas se revelaram eficazes para evitar o contágio entre as crianças e jovens acolhidas,

Viveram-se tempos particularmente exigentes para todos os intervenores e em particular para as crianças e jovens e para as suas famílias.

As avaliações e reavaliações de situações de crianças e jovens no sistema de promoção e proteção realizaram-se muitas das vezes com recurso a parcerias locais, no âmbito de um trabalho cooperado e participado, particularmente com a saúde, educação, justiça, forças de segurança, autarquias locais e proteção civil.

Foi também um ano em que foi intensificado o olhar para as respostas de acolhimento em termos do seu edificado, estrutura, recursos humanos e dos recursos materiais, o que permite a todos e a cada um de nós um maior conhecimento do sistema e da sua complexidade.

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

No decorrer de 2021, o Departamento de Fiscalização concluiu um total de 1309 processos de fiscalização a equipamentos sociais, o que representa uma diminuição de cerca de 18% em relação ao ano anterior, fruto das circunstâncias impostas pelo contexto pandémico, que impôs restrições várias, nomeadamente quanto a visitas a estabelecimentos sociais.

Quadro 47 - Fiscalização a Equipamentos Sociais

Unidades: n.º e %

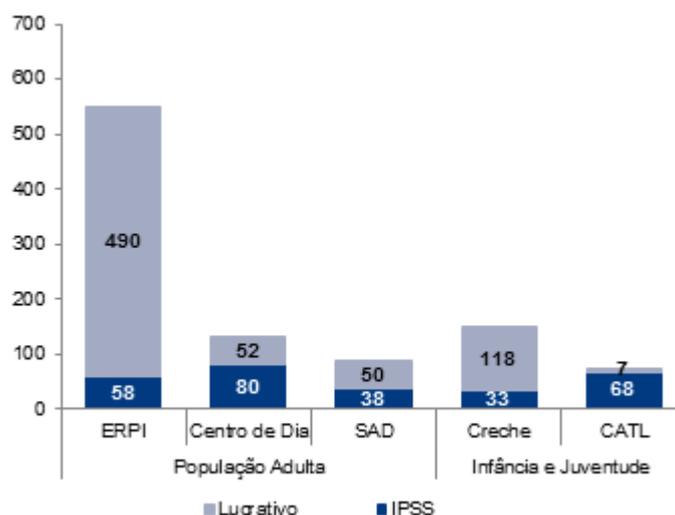
Área de Intervenção	N.º Processos Concluídos			Variação (2020 - 2021)	
	2019	2020	2021	N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	375	366	291	-75	-20,5%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	1.007	939	802	-137	-14,6%
Auditoria Financeira/ Jurídica	215	174	216	42	24,1%

Fonte: RAISS 2019 e 2020 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Situação da BD a 18.fev.2022

As respostas mais intervencionadas na área de idosos foram as ERPI, Centros de Dia e SAD, e na área da infância, as Creches e os CATL (conforme o gráfico F6. Fiscalização a Equipamentos Sociais).

Figura 7 - Fiscalização a Equipamentos Sociais



Fonte: DF

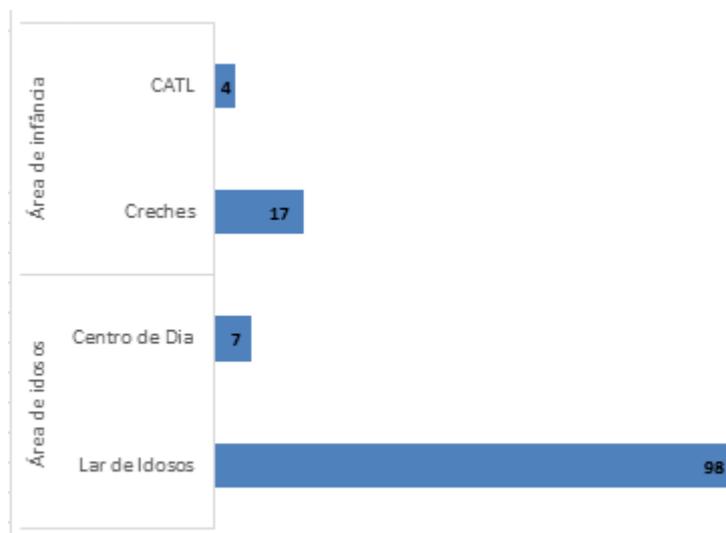
Figura 8 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção



O ISS, IP, através do seu Departamento de Fiscalização, realizou ainda um total de 126 processos de encerramento em equipamentos sociais, sendo 100% de natureza lucrativa e não licenciada (ilegal), com

grande incidência na área de idosos (83%), sobretudo na resposta de ERPI. O gráfico da figura 8 demonstra a distribuição por área de intervenção e por resposta social.

**Figura 9- N.º de encerramentos por área de intervenção e por resposta social**



Dos processos concluídos, 30% (394) correspondem a ações realizadas a IPSS (setor social), e 70% (915) correspondem a ações a respostas sociais prosseguidas por entidades de natureza lucrativa. A intervenção nos equipamentos lucrativos, especialmente ilegais, teve grande impacto na ação das equipas inspetivas da fiscalização do ISS,IP, que apoiaram e integraram várias as equipas da Proteção Civil e de Saúde Pública, quer para identificação de utentes, quer para aferir das condições em que estes se encontravam acolhidos e, a partir desse conhecimento, ser possível às autoridades competentes adotar as medidas sanitárias adequadas, nomeadamente para efeitos de vacinação prioritária desta população idosa mais vulnerável.

Na área das IPSS, para além dos processos a respostas sociais, há ainda a registar as auditorias financeiras (111) e jurídicas (105).

### 3.1.10. Proteção Jurídica

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

Com o objetivo de dotar os Serviços Jurídicos de um instrumento de suporte à sua atividade está em funcionamento desde 2008, a aplicação informática AJUDIC, que faz a gestão de requerimentos de Proteção Jurídica seguindo os pressupostos legais. Esta aplicação promove a normalização funcional e normativa para que a resposta seja uniforme ao utente do ISS, IP, em qualquer ponto do território Continental.

Quadro 48 - Proteção Jurídica

Unidades: n.º e %

Proteção Jurídica		2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
					N.º	%
Pedidos	Pessoa Singular	163.587	120.354	125.880	5.526	4,6%
	Pessoa Coletiva	2.486	2.288	2.662	374	16,3%
	<b>Total</b>	<b>166.073</b>	<b>122.642</b>	<b>128.542</b>	<b>5.900</b>	<b>4,8%</b>
Deferidos	Pessoa Singular	144.713	107.775	111.864	4.089	3,8%
	Pessoa Coletiva	1.954	1.523	2.224	701	46,0%
	<b>Total</b>	<b>146.667</b>	<b>109.298</b>	<b>114.088</b>	<b>4.790</b>	<b>4,4%</b>
Deferimentos Tácitos	Pessoa Singular	74	49	71	22	44,9%
	Pessoa Coletiva	1	0	0	0	#DIV/0!
	<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>49</b>	<b>71</b>	<b>22</b>	<b>44,9%</b>

Fonte: RAISS2019/2020 e Indicadores de Gestão Mensais

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

Em 2021 verificou-se um acréscimo de Pedidos de Proteção Jurídica (4,8%), por relação a 2020. O acréscimo verifica-se sobretudo nos pedidos de Pessoas Coletivas (16,3%), mas também no que respeita a pessoa singular (4,6%).

De acordo com os dados recolhidos, deram entrada, a nível nacional, 125.880 processos referentes a pessoas singulares e 2.662 apresentados por pessoas coletivas, num total de 128.542 processos.

Ao nível dos processos, foram deferidos 111.846 respeitantes a pessoas singulares, e 2.224 referentes a pessoas coletivas, totalizando 114.088 processos deferidos.

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

### 3.1.11. Coordenação Internacional

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

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

A livre circulação de trabalhadores no seio da União Europeia nos últimos anos tem tido, um impacto crescente na economia dos Estados Membros e, bem assim, junto dos serviços de Segurança Social que, neste âmbito, têm como principal objectivo garantir a manutenção dos direitos dos trabalhadores e suas famílias.

Neste contexto, Portugal registou também um aumento exponencial de pedidos no âmbito da Coordenação Internacional, com particular relevância, nas matérias relacionadas com o destacamento de trabalhadores e determinação da Legislação Aplicável, por parte das entidades empregadoras

portuguesas, as quais, desta forma pretendem alargar o seu âmbito de actuação aos mercados intracomunitários, mantendo os seus trabalhadores sujeitos ao Regime de Segurança Social Português.

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

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

A este propósito importa salientar que, em 2021 foram apresentados cerca de 98.700 pedidos de determinação de legislação aplicável para trabalhadores vinculados à Social Portuguesa, que pretendem exercer actividade noutros países da União Europeia, em situação de destacamento ou por exercício de actividade em dois ou mais Estados Membros da União Europeia.

Por outro lado, com vista a reforçar a garantia da manutenção dos direitos dos trabalhadores e suas famílias, através de uma certificação mais célere e eficaz, e em observância do previsto nos Regulamentos Europeus em matéria de Coordenação de Sistemas de Segurança Social que estabelecem que a troca de informação entre as Instituições dos EM seja feita por via electrónica, o ISS, através da UCI no âmbito das suas competências, executou todas as tarefas necessárias à implementação nacional do Projecto EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information ) de acordo com o Planeamento apresentado à Comissão Europeia, estando este planeamento, por sua vez, condicionado à disponibilização das diferentes versões da aplicação aos EM.

No caso de Portugal, tendo a Comissão Europeia disponibilizado a versão inicial do software, o Instituto de Informática, IP iniciou a implementação Nacional do Projecto EESSI, instalando para o efeito a denominada RINA – Reference Implementation of a National Application, dada a ausência de aplicações nacionais que permitissem a necessária troca electrónica de informação.

Actualmente, a implementação nacional do projecto está em curso, estando o ISS, IP a trocar electronicamente Informação com instituições congéneres em diversas áreas da segurança Social, designadamente nas áreas dos Acidentes de trabalho e Riscos Profissionais, Cobrança e Reembolso de prestações indevidamente pagas ou prestações atribuídas a título de desemprego, no âmbito do art.º 65º do Regulamento (CE) 883/2004.

Assim, de um total de 99 BUC que complementam o projecto EESSI, Portugal tem 98 BUC em produção, ou seja, 99% do projecto EESSI implementado, estando 1 BUC em falta

Estão actualmente em produção 9 sectores:

- 2019 - 3 sectores
  - BUC AW (Acidentes no trabalho): os 26 BUC (DPRP);
  - BUC R (Cobrança): os 7 BUC (UCI);
  - BUC UB (Desemprego): 1 BUC (UB\_BUC\_04, UCI).
- 2020 - 2 sectores
  - BUC LA (Legislação Aplicável): os 6 BUC (UCI e CDISTS);
  - BUC P (Pensões): os 10 BUC estão em produção CNP e CGA
- 2021- 5 sectores - Prestações Familiares, Horizontais, Gerais, Saúde, Desemprego
  - BUC FB (Prestações Familiares): 4 BUC's
  - BUC H (Horizontais): 13 BUC's
  - BUC M (Gerais): 4 BUC's
  - BUC S (Saúde): 25 BUC's (ACSS)
  - BUC UB (Desemprego): 3 BUC's

Face à actual a situação de pandemia, foi um desafio alcançar a meta de preparação dos utilizadores da ferramenta tecnológica para troca de informação - RINA, de forma online, que obrigou à realização de múltiplas formações a diversos colaboradores do ISS (UCI, CNP, CDists), e ainda do ISSM, ISSA, IEM e da CGA, tendo resultado na atribuição de cerca de 1000 perfis de utilizadores do RINA.

A este propósito importa salientar que neste contexto Portugal tem cumprido atempadamente todas as tarefas de implementação do projecto, após a sua disponibilização pela Comissão Europeia, tendo ainda superado/antecipado a entrada em produção de alguns BUCs, face aos timings fixados e à entrada em produção dos demais Estados Membros.

**Quadro 49 - Destacamento de Trabalhadores**

	2019	2020	2021	Varição (2020 - 2021)
Total de Pedidos de Trabalhadores	97.987	82.153	113.375	31.222
Deferidos	67.228	61.104	74.317	13.213
Indeferidos	15.811	21.049	31.000	9.951
Tempo Médio Conclusão (dias)	26	22	17	-5

Fonte: DLA

Unidades: n.º e dias  
Situação da BD a 31.dez.2021

### 3.2. Suporte

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

### 3.2.1. Gestão dos RH

#### Caracterização

No ano de 2021 prestaram serviço no ISS, IP 8.314 trabalhadores, mais 126 do que em 2020, traduzindo um acréscimo de 1,5% no total de efetivos ao serviço.

As principais características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- Predominância do sexo feminino com 6.929 trabalhadoras ..... 83%
- Predominância da carreira de assistente técnico, com 3.762 do total de efetivos ..... 45%
- A carreira técnica superior contou com 2.982 efetivos ..... 36%
- A carreira assistente operacional situou-se em terceiro lugar com 355 efetivos, ..... 4%
- Os dirigentes superiores e intermédios totalizam 888 efetivos, ..... 11%

Quadro 50 - Evolução do número de recursos humanos

Unidades: n.º e %

Recursos Humanos	2019			2020			2021			Variação (2020 - 2021)					
	Fem	Masc	Total	Fem	Masc	Total	Fem	Masc	Total	Feminino		Masculino		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º								
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3.201	517	3.718	3.213	517	3.730	3.224	538	3.762	11	0,3%	21	4,1%	32	0,9%
Técnico Superior	2.405	418	2.823	2.454	417	2.871	2.535	447	2.982	81	3,3%	30	7,2%	111	3,9%
Assistente operacional	301	101	402	277	90	367	266	89	355	-11	-4,0%	-1	-1,1%	-12	-3,3%
Dirigentes	649	229	878	643	236	879	658	230	888	15	2,3%	-6	-2,5%	9	1,0%
Outros	277	98	375	257	84	341	246	81	327	-11	-4,3%	-3	-3,6%	-14	-4,1%
Total	<b>6.559</b>	<b>1.363</b>	<b>8.196</b>	<b>6.844</b>	<b>1.344</b>	<b>8.188</b>	<b>6.929</b>	<b>1.385</b>	<b>8.314</b>	<b>85</b>	<b>1,2%</b>	<b>41</b>	<b>3,1%</b>	<b>126</b>	<b>1,5%</b>

Fonte: Balanço Social

#### Principais Medidas COVID-19 na área de Recursos Humanos

No decorrer do ano de 2021, foram várias as medidas implementadas, sempre alinhadas quer com os normativos legais como Resoluções de Conselho de Ministros, assim como as orientações da Direção Geral de Saúde, autoridade competente em matéria de saúde pública.

Das várias medidas já anteriormente implementadas destaca-se o teletrabalho, horários de trabalho em espelho e horários desfasados, acompanhados com ações de divulgação de inúmeras medidas de higiene e segurança dos trabalhadores, como medidas de distanciamento físico, higienização das mãos, utilização de máscaras, medição de temperatura corporal na entrada dos edifícios e a adequada reorganização dos espaços de trabalho e espaços comuns (bar e refeitório).

### 3.2.2. Gestão Financeira

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

No quadro económico-financeiro vigente, a execução do orçamento aprovado para 2021 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 2021, apresenta um valor global na ordem dos 28.131.325 milhares de euros, a que corresponde um acréscimo de 3,2% face ao ano anterior (+870.024m€).

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

**Quadro 51 - Estrutura da Despesa Global**

Unidades: milhares de euros

Despesa por Agrupamento Económico	2019		2020		2021		Variação (2020 - 2021)	
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	216.421	0,9%	216.359	0,8%	221.717	0,8%	5.358	2,5%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	49.255	0,2%	62.421	0,2%	73.424	0,3%	11.003	17,6%
03 - Juros e Outros Encargos	3.394	0,0%	233	0,0%	105	0,0%	-128	-55,0%
04 - Transferências Correntes	24.193.751	98,9%	26.978.330	99,0%	27.831.288	98,9%	852.958	3,2%
05 - Subsídios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
06 - Outras Despesas Correntes	2.014	0,0%	822	0,0%	725	0,0%	-97	-11,8%
07 - Aquisição de Bens de Capital	2.237	0,0%	1.911	0,0%	1.911	0,0%	0	0,0%
08 - Transferências de Capital	1.155	0,0%	1.226	0,0%	3.647	0,0%	2.421	197,6%
<b>Total</b>	<b>24.468.227</b>	<b>100%</b>	<b>27.261.301</b>	<b>100%</b>	<b>28.132.816</b>	<b>100%</b>	<b>871.515</b>	<b>3,2%</b>

Fonte: DGCF

**Custos com pessoal**

A taxa de variação das despesas com o pessoal apresenta um acréscimo de 2,5% face ao ano 2020, refletindo essencialmente o efeito da entrada de novos trabalhadores para o ISS, IP. O efetivo do ISS, IP contava com 8.314 trabalhadores no final de 2021, ou seja, mais 1,5% que no final do ano de 2020 (8.188). O mesmo sucedeu com as despesas no âmbito dos abonos variáveis, em particular nas horas extraordinárias, que sofreram um ligeiro acréscimo no exercício de 2021, decorrente das alterações/adaptações do regime de teletrabalho.

A rubrica de Pessoal em regime de tarefa ou avença registou um acréscimo em 2021, na ordem dos 22,61%, ou seja, mais 1,5M€, face a 2020, decorrente do aumento dos atendimentos no âmbito das Verificações de Incapacidade. Este aumento do número de verificações realizadas, tem um reflexo direto no aumento dos pagamentos de honorários aos médicos contratados para assegurar esse mesmo serviço.

**Quadro 52 - Rubricas Custos com pessoal**

Unidades: milhares de euros

Rubrica	Designação	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)
D.01.01.04	Pessoal dos quadros	100.173.664	102.236.021	104.260.424	2,0%
D.01.01.05	Pessoal além-quadros	19.002.301	19.273.942	19.865.720	3,1%
D.01.01.14	Subsídio de Férias e Natal	21.606.301	21.888.306	22.167.756	1,3%
D.01.02.12	Indemnização por cessação funções	0	4.108	26.320	540,8%
D.01.03.05	Contribuições p/segurança social	37.547.765	38.396.703	38.861.553	1,2%

Fonte: DGCF

**Aquisição de Bens e Serviços**

No que se refere à despesa com aquisição de bens e serviços verifica-se um acréscimo face ao ano 2020, na ordem dos 11.003 milhares de euros, correspondente a uma variação positiva de 17,6%.

Quadro 53 - Rubricas aquisição de bens e serviços

Rubrica	Designação	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)
D.02	Aquisição de bens e serviços	49.255.050	62.420.698	73.423.757	17,63%
D.02.01	Aquisição de bens	21.883.589	30.145.323	37.171.893	23,31%
D.02.01.02	Combustíveis e lubrific.	478.034	324.347	376.168	15,98%
D.02.01.04	Limpeza e higiene	158.096	411.323	183.846	-55,30%
D.02.01.05	Aliment. -Ref. confeccionadas	234.674	175.596	156.626	-10,80%
D.02.01.08	Mater.de escritório	976.985	1.068.973	964.935	-9,73%
D.02.01.21	Outros bens	19.892.236	25.635.574	34.852.656	35,95%
D.02.02	Aquisição serviços	27.371.462	32.275.376	36.251.863	12,32%
D.02.02.01	Encargos instalações	3.668.552	3.791.716	2.985.144	-21,27%
D.02.02.02	Limpeza e higiene	2.520.312	4.882.616	4.308.330	-11,76%
D.02.02.03	Conservação de bens	800.878	828.426	844.275	1,91%
D.02.02.04	Locação de edifícios	4.944.148	4.947.854	4.895.448	-1,06%
D.02.02.05	Locação material informático	615	615	615	0,00%
D.02.02.09	Comunicações	5.714.667	4.734.743	4.726.318	-0,18%
D.02.02.18	Vigilância e segurança	2.032.283	3.767.768	3.545.632	-5,90%
D.02.02.20	Out. trabalhos especializados	3.812.493	5.972.047	9.758.200	63,40%
D.02.02.25	Outros Serviços	2.054.344	2.050.783	2.128.976	3,81%

Fonte: DGCF

As variações mais significativas ocorreram nas seguintes rubricas (Q.53):

- A rubrica de aquisição de bens com produtos de higiene e limpeza, contrariamente ao ano anterior, sofreu um decréscimo significativo voltando aos valores de execução de 2019. De referir que o ano de 2020 registou um aumento substancial decorrente da abertura de processos de compras no âmbito das medidas de combate à COVID-19.
- A despesa com a aquisição de “outros bens” apresenta um acréscimo em resultado dos processos de compra no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC), com uma despesa global de 34.852.656€, o que representa um acréscimo de 35,95% face a 2020, justificado pela abertura de novos procedimentos concursais para aquisição de bens no âmbito deste Programa.
- As rubricas de aquisição de serviços de limpeza e higiene e vigilância e segurança, decresceram ligeiramente em 2021 face ao ano transato. Esta variação resulta não só da diminuição do encargo com estes serviços durante o ano, como do pagamento de faturas transitadas entre anos económicos que onerou o exercício de 2020.
- Acresce igualmente o aumento registado na rubrica de Outros Trabalhos Especializados, que apresenta uma variação de cerca de 63,4%, a que corresponde um aumento de despesa de 3.786 milhares de euros. Esta variação deve-se maioritariamente ao número de processos de aquisição de serviços especializados para o combate à COVID-19, em particular na realização de testes antigénio em ERPI e Lares Residenciais. A despesa inerente aos processos de Serviço de Operação e Gestão la Linha SS/LNES (Contact Center da Segurança Social) que assegura o atendimento da Linha Segurança Social também contribuíram para o aumento da despesa nesta rubrica. Por fim, importa referir igualmente o aumento com os encargos no âmbito dos processos

de aquisição de serviços de análise e tratamento de processos e do serviço de tratamento de imagens digitalizadas para carregamento das carreiras contributivas.

### **Juros e Outros Encargos**

A despesa com juros e outros encargos apresenta um total de 105m€ tendo reduzido substancialmente face a 2020, onde se registaram despesas excecionais decorrentes de juros indemnizatórios no âmbito de processos judiciais.

No entanto, este valor está mais em linha com a despesa registada em anos anteriores.

### **Transferências Correntes**

As Transferências Correntes, que representam a principal despesa do ISS, IP., apresentam, em termos globais um acréscimo de 3,2%, face ao exercício de 2020.

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. Acresce a despesa excecional decorrente das medidas no âmbito da pandemia por COVID-19.

### **Subsistema de Solidariedade**

Neste subsistema o valor da despesa apresentou um aumento de 3,2% (+ 870.024 milhares de euros) face ao exercício de 2020, traduzindo o aumento da despesa nas seguintes prestações:

- **Rendimento Social de Inserção** – Verificou-se um aumento de cerca de 16,7M€, o que se traduz num aumento de 5,4%. A Portaria n.º 27/2020, de 31 de janeiro, atualizou o valor do IAS, no ano 2020, para 438,81€. Em consequência, a prestação RSI sofreu um aumento absoluto de 1,33€ cujo impacto na execução desse ano foi apenas contrariado pela diminuição do número de beneficiários com processamento de RSI. Em 2021, manteve-se em vigor a mesma Portaria n.º 27/2020, não tendo existido, portanto, alteração do valor do IAS e, consequentemente, da prestação de RSI. Pelo contrário, o número de beneficiários desta prestação subiu.
- **Subsídio Social de Desemprego** – Registou um decréscimo de cerca 13%, o que se traduz numa diminuição de 18,4M€. Esta diminuição no Subsistema de Solidariedade está em linha com o Sistema Previdencial. Trata-se de um decréscimo de face ao período homólogo e um valor semelhante ao de 2019, sinal de que o mercado laboral continua a recuperar do choque da pandemia.
- **Regime não contributivo - Complemento da PSI (Prestação Social para a Inclusão)**. A prestação social para a inclusão é composta por uma componente base e, em alguns casos, por um complemento. O complemento é um reforço do valor base da prestação social para a inclusão, pago às famílias com carências económicas.
- Enquanto que a prestação social para a inclusão entrou em vigor em outubro de 2017, com vista a apoiar pessoas com deficiência, o complemento, destinado a famílias carenciadas, foi criado em 2018 e só começou a ser pago em 2019. Em 2021 assistiu-se a um aumento de cerca de 19,5%, o que corresponde a um aumento da despesa de cerca de 11,1M€.

- Parcela de Atualização Extraordinária de Pensões – à semelhança dos anos anteriores a deu-se continuidade à atualização extraordinária de pensões da Segurança Social e da Caixa Geral de Aposentações (CGA), para concluir a compensação pela perda do poder de compra causada pela suspensão das atualizações anuais entre 2011 e 2015 e para aumentar as pensões mais baixas. Esta atualização extraordinária teve um impacto no aumento de despesa em cerca de 97,3M€, ou seja, mais 67,2% quando comparado com o ano transato.
- Decorrente das Medidas excecionais temporárias COVID o impacto da despesa no subsistema de Solidariedade foi de 91.633 milhares de euros, donde constam as despesas extraordinárias no âmbito do Subsídio Social de Desemprego, Complemento estabilização trabalhadores layoff e Apoio extraordinário de proteção social (COVID), Apoio extraordinário rendimento trabalhadores e Majoração do Apoio extraordinário (COVID). Ainda assim, estas medidas decresceram em cerca de 12,3M€, ou seja, -11,8%, face a 2020.

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

- Pensões por Antecipação da Idade de Reforma, com um decréscimo de despesa em cerca de 75,2M€, confirmando-se a tendência decrescente dos últimos anos;
- Pensões do Regime Especial de Segurança Social das Atividades Agrícolas com -13,8% (-37,3M€), tratando-se de um grupo fechado com tendência para decréscimo gradual;
- Pensões do Regime Especial de Segurança Social dos Ferroviários (RESS Ferroviários) com -13,4% (-2,7M€), tratando-se igualmente de um grupo fechado com tendência para decréscimo gradual.

#### **Subsistema de Proteção Familiar**

Relativamente a este subsistema, o valor das prestações do âmbito familiar apresenta um acréscimo de 2% (35M€). Para este resultado contribuíram as seguintes variações na despesa:

- ✓ Abono de Família (+26,1M€);
- ✓ Subsídios Proteção Familiar – Deficiência (+11M€);
- ✓ Subsídios Proteção Familiar – Dependência (-9M€).

O grupo de rubricas abono de família para crianças e jovens, abono de família pré-natal, subsídio de funeral, e respetivas majorações, apesar de não ter sido objeto de portaria de atualização específica em 2020 e 2021 (como o foi em 2019 pela Portaria n.º 276/2019, de 28 de agosto), foi contemplado no Decreto-Lei n.º 37/2020, de 15 de julho, referente à publicação das medidas de apoio social no âmbito do Programa de Estabilização Económica e Social (PEES), que previu a atribuição de uma prestação complementar de abono de família para crianças e jovens, relevada na rubrica Medidas Excecionais-Pandemia.

O Decreto-Lei n.º 126-A/2017, de 6 de outubro, que institui a Prestação Social para a Inclusão e regulamenta a proteção na eventualidade de encargos no domínio da dependência, no âmbito do sistema de proteção familiar e a eventualidade de insuficiência de recursos das pessoas com deficiência, no âmbito do subsistema de solidariedade, teve um impacto anual de 95,9M€, ou seja, um aumento de cerca de 29,2% face ao ano de 2020. Não obstante ter aumentado o número de beneficiários desta prestação, também concorreu para este aumento o impacto decorrente dos lançamentos da aplicação

informática utilizada para a Prestação Social Inclusão que origina, no mês da atualização, a anulação do período processado anteriormente e regista novo processamento para o mesmo período com a respetiva atualização. Não obstante, este aumento é compensado na rubrica de reposições não abatidas aos pagamentos (receita).

Também no Subsistema de Proteção Familiar surgiu uma nova prestação decorrente das medidas COVID-19 – Apoio Excepcional à Família. O Decreto-Lei n.º 10-A/2020 que estabelece medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus - COVID 19, veio a criar um apoio excepcional à família para trabalhadores por conta de outrem, através do qual o trabalhador por conta de outrem tem direito a receber um apoio excepcional mensal, ou proporcional, correspondente a dois terços da sua remuneração base, pago em partes iguais pela entidade empregadora e pela segurança social. Esta medida traduziu-se numa despesa total de 49.858 milhares de euros, ainda assim inferior em cerca de 37,5% (-29,9M€), quando comparado com o ano anterior.

#### **Subsistema de Ação Social**

Neste subsistema verificou-se um acréscimo global na despesa de cerca de 5,9% correspondente a cerca de 99,5M€.

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

- AS2104 - PARES - Acordos Cooperação - Corrente e DA113003 – Acordos de Cooperação – Orçamento Corrente, com +4,1M€ e +58,5M€ respetivamente. No biénio 2019/2020, a atualização das comparticipações financeiras para as respostas típicas fixou-se em 3,5%, conforme Portaria n.º 88-C/2020, de 6 de abril, facto que contribuiu para o acréscimo de despesa em 2020. Neste mesmo ano, foi também estabelecido um reforço extraordinário de 2% da comparticipação financeira da segurança social para as respostas sociais Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Lar Residencial, Residência Autónoma e Serviço de Apoio Domiciliário para Pessoas Idosas e para Pessoas com Deficiência, no âmbito do artigo 2.º da Portaria n.º 192/2020, de 10 de agosto, além do previsto no Anexo i da Portaria n.º 88-C/2020, de 6 de abril (excluindo os acordos financiados pelas verbas dos Jogos Sociais (PARES), ou celebrados no ano 2020).

Acresceu igualmente a despesa verificada por força da implementação da Portaria n.º 281/2020, de 9 de dezembro, que alargou o prazo de vigência e o âmbito de aplicação da medida excepcional relativa às comparticipações financeiras da segurança social que manteve a suspensão dos centros de dia com funcionamento acoplado a outras respostas, cuja reabertura foi condicionada à avaliação prévia da instituição, do ISS, IP, e da autoridade de saúde local.

Em 2021, em 5 de julho de 2021, foi assinado o Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário a vigorar no biénio 2021/2022 e, em 23 de dezembro de 2021, a respetiva Adenda. Nesse contexto, as comparticipações financeiras previstas no artigo n.º 16.º da Portaria 196-A/2015, de 1 de julho – referente ao modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, IP e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas, foram atualizadas em 3%, facto que contribui para justificar o acréscimo global da despesa registado em 2021, apesar da redução de execução da programação de cooperação (fundo DA113002).

Adicionalmente, para a variação registada na despesa da gestão corrente de acordos de cooperação (fundo DA113003), influiu o n.º de acordos ativos no início de cada ano, sempre incrementado pela programação executada no ano transato.

- ✓ Os contratos programa no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Integrados – Fundo AS2202, assistiram a um aumento de cerca de 4,9M€, ou seja, 11,5%, decorrente do impacto da atualização de preços, no âmbito das unidades de média e longa duração. Para a despesa identificada contribuiu a publicação da Portaria n.º 45/2021, de 24 de fevereiro, que fixou os preços dos cuidados de saúde, de saúde mental e de apoio social prestados nas unidades e equipas da RNCCI. Também contribuiu a abertura de novas camas decorrente da publicação dos despachos quer no âmbito da RNCCI quer da saúde mental.
- ✓ Os Protocolos no âmbito do Programa de Apoio Complementar ao POAPMC (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas) visa a atribuição de uma comparticipação financeira adicional às entidades com candidaturas aprovadas, no âmbito da distribuição e armazenamento de géneros alimentares, para fazer face a despesas decorrentes das características dos produtos que compõem os cabazes nutricionais selecionados, bem como da periodicidade de distribuição e acondicionamento dos mesmos. No presente exercício este programa teve uma despesa de 3,3M€, sendo notória a sua evolução face a 2020 em cerca de 56,1%.
- ✓ Em 2021, o conjunto dos fundos de prestações sociais, apresentou um acréscimo global de 14,3%, essencialmente referente ao aumento de execução de 4,6M€ associado ao fundo DA113001. Destaca-se o aumento de cerca de 3,4M€ na rubrica Prevenção e Reabilitação – Ajudas Técnicas, que se insere no Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA), ao qual todas as pessoas com deficiência e pessoas com incapacidades temporárias podem recorrer e cujas verbas dependem de despacho dos Gabinetes do Ministro de Estado e das Finanças, do Ministro da Educação, da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e da Ministra da Saúde.
- ✓ No que respeita às prestações Sociais – Idosos, em particular na despesa com os subsídios por utilização de lares com fins lucrativos, por força das medidas implementadas, denotou-se um aumento da despesa em cerca de 5,7%, ou seja, mais 3.9M€. Os surtos de COVID-19 nos Lares da Rede Social levou a que houvesse uma procura de lugares em lares com fins lucrativos.
- ✓ Os fundos DA113022.1 e DA113022.2 foram criados em 2020 no contexto pandémico vigente, recolhendo o valor dos montantes pagos às IPSS com as aquisições especificamente destinadas ao combate da COVID19, no enquadramento dos protocolos em vigor, designadamente, testes.
- ✓ Destaca-se igualmente os Protocolos firmados entre o ISS, IP e as IPSS no contexto da cooperação entre as entidades com vista a acolher crianças e jovens estrangeiras não acompanhadas (CJENA), em Casas de Acolhimento Especializados (CAE) e Unidades Residenciais. O Estado Português assumiu o compromisso com a Comissão Europeia em receber, de forma faseada, crianças e jovens estrangeiros não acompanhados provenientes dos campos de refugiados sobrelotados das ilhas gregas. No âmbito do processo de acolhimento e integração de crianças e jovens estrangeiros não acompanhados, estes encontram-se abrangidos pela Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP).
- ✓ Por fim, há que referir os Protocolos realizados entre o ISS, IP e a CVP, no âmbito das Estruturas de Apoio de Retaguarda (EAR), e conforme previsto na Clausula 1ª do Protocolo

celebrado, através das atividades e metodologias previstas no Despacho n.º 10942-A/2020, de 6 de novembro. Ainda nos termos da Clausula 8ª, a comparticipação financeira à CVP é assegurada pelo ISS, IP, no que concerne ao funcionamento da equipa técnica de suporte e acompanhamento a utentes na EAR, correspondendo ao montante de 1.100€ utente/mês.

- ✓ O mesmo sucede com o Protocolo que visa o estabelecimento de uma parceira técnica, logística e financeira, que promova o apoio às respostas sociais e às populações mais vulneráveis no contexto de pandemia provocada pela doença COVID-19, através de uma rede nacional de Brigadas de Intervenção Rápida (BIR) para fazer face à ocorrência de surtos nas respostas sociais de Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI) e Lar Residencial (LR). As BIR são constituídas por equipas multidisciplinares de profissionais das áreas de medicina, enfermagem, psicologia, ajudantes de ação direta e auxiliares de serviços gerais.

### **Sistema Previdencial**

A execução de despesa deste sistema apresenta em 2021 um acréscimo de 3,7% (+707.4M€). Esse aumento decorre das alterações legislativas que ocorreram no ano de 2021, com a atualização das pensões e de outras prestações sociais atribuídas pelo sistema de segurança social, da parcela suportada nas pensões unificadas do regime de proteção social convergente atribuídas pela CGA e das pensões por incapacidade permanente para o trabalho e por morte decorrentes de doença profissional. De referir igualmente o impacto das Medidas COVID, traduzidas em vários diplomas, e que tiveram grande impacto na despesa do Sistema Previdencial.

O aumento da pensão de velhice com +233,2M€ (+2,3%) e da pensão de sobrevivência com +70M€ (+3,3%). Este aumento significativo resulta igualmente do esforço de recuperação dos processos de pensões.

O impacto da parcela de atualização extraordinária de pensões no sistema previdencial traduziu-se num acréscimo da despesa global de 200,6M€.

De registar igualmente o aumento da despesa com o subsídio de doença que registou uma variação de 0,9% (+6,2M€), ainda assim muito inferior à variação verificada no ano anterior. Destacam-se os decréscimos ocorridos nas despesas com os subsídios de doença profissional, em cerca de 34,6% (-34,2M€) e das prestações de parentalidade em cerca de 3% (-18,3M€), representando uma diminuição no número de beneficiários com processamentos destas eventualidades.

As pensões antecipadas deste sistema assistiram a um aumento da despesa, com uma variação de cerca de 2,4%, ou seja, +16,5M€, face a 2020.

É, igualmente, de registar o aumento acentuado na despesa com o subsídio de desemprego, que registou uma variação de 5,7% face a 2020, que se traduziu num aumento de cerca de 65,8M€. Este aumento está em linha com o aumento verificado no ano anterior e deve-se à crise económica e correspondente aumento da taxa de desemprego em resultado da pandemia provocada pela COVID-19, não obstante, com tendência para decrescer.

Por último há que referir a despesa registada em Fundo Orçamental próprio onde se verifica a despesa realizada no âmbito das medidas COVID-19, num total de 1.195,8M€, com uma variação negativa de cerca de 5,2%, face a 2020, e que fazem parte do Sistema Previdencial, são elas:

- ✓ Apoio extraordinário à redução da atividade económica – com uma despesa de 199,8M€, ou seja, menos 68,4M€;
- ✓ Isolamento Profilático - com uma despesa de 102,7M€, ou seja, mais 42,3M€;
- ✓ Subsídios de assistência a filho e a neto – com uma despesa de 25,3M€, ou seja, mais 18,3M€;
- ✓ Medidas Layoff (COVID) – com uma despesa de 366,4M€, ou seja, menos 413,1M€;
- ✓ Medida Extraordinária Incentivo Atividade Profissional – com uma despesa de 4,2M€, ou seja, mais 1,7M€;
- ✓ Apoio a Situações de Desproteção Social Trabalhadores Individuais – com uma despesa de 48m€;
- ✓ Apoio extraordinário à retoma progressiva de atividade – com uma despesa de 497,4M€, ou seja, menos 353,5M€.

### **Subsídios**

No que refere à despesa associada a este agrupamento não se registou qualquer transferência para as IPSS, relativamente a verbas aprovadas no âmbito de projetos cofinanciados no exercício de 2021.

### **Outras Despesas Correntes**

A rubrica de Outras Despesas Correntes regista, em termos globais, um decréscimo da despesa, quando comparado com o exercício de 2020, no montante de 97m€, ou seja, menos 11,8%.

### **Aquisição de Bens de Capital**

O aumento da despesa verificado nas rubricas de aquisição de bens de capital, na ordem dos 1,7%, com uma despesa global de 3,6M€, deve-se essencialmente à rubrica de construções diversas (2,7M€) e aquisições de equipamento (653m€).

### **Transferências de Capital**

Relativamente às Transferências de Capital, o decréscimo observado em 2021, deve-se essencialmente às transferências no âmbito do ex-Programa PIDDAC e no Programa PARES – Fundo AS2102, com uma variação negativa de 82,3% e 61% respetivamente, face ao ano transato, em virtude de ter havido menos transferências para as IPSS no âmbito destes Programas.

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

As candidaturas a fundos europeus em execução no ISS, IP, no ano 2021, têm enquadramento na legislação aplicável ao Programa Operacional (PO) e Fundo Europeu no âmbito dos quais são cofinanciadas.

Durante o ano 2021 estiveram em execução 10 candidaturas, designadamente:

- Assistência Técnica POR Lisboa 2020-2023;
- Assistência Técnica POR Algarve;
- Assistência Técnica PO APMC 2020-2022;
- Assistência Técnica POISE;
- Aquisição de géneros alimentares 2019-2022 (Tipologia 1.1.1 do PO APMC);

- SAMA CAF;
- SAMA Certesa;
- SAMA Apoio Judiciário;
- SAMA VICOOP;
- PO ISE AT.

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

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

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

Em 2021, a execução financeira apurada no desenvolvimento destas candidaturas corresponde a 36.272.823 euros, registando um aumento de 36,3% face a 2020.

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

#### **Documentação e arquivo**

Em 2021, deu-se a continuação do processo de centralização e deslocalização de Arquivos na localidade de Casais da Serra (Mafra), eliminando a atual dispersão geográfica de arquivos, libertando espaços em zonas nobres e potenciando uma maior racionalização de meios humanos, materiais e de espaço, uma maior especialização de recursos, a geração de economias de escala, o aproveitamento de sinergias e consequentes ganhos de produtividade. Neste momento o Arquivo Casais da Serra, centraliza os seguintes acervos documentais:

- O acervo documental dos Serviços Centrais e Conselho Diretivo;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist Évora;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist Setúbal;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Beja;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Faro;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Lisboa;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Braga;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist do Porto;
- O acervo documental do Arquivo do Centro Nacional de Pensões;

- O acervo documental das Caixas de Previdência que foram integradas recentemente (Bancários, EPAL, EDP, Marconi; Cimentos, Jornalistas e TLP);
- Durante o ano de 2022 está prevista a centralização do Arquivo do Cdist de Viana do Castelo.

Esta concentração de acervos documentais corresponde neste momento a cerca de 65.000 metros lineares de documentação, ou seja, cerca de 266.500.000 de documentos.

Em 2021, no âmbito da atividade respeitante à documentação e arquivo, destacam-se as seguintes atividades:

- Definição das linhas gerais e arranque dos trabalhos preparatórios para a criação de 2 grandes Arquivos a nível nacional, que permitam a centralização e deslocalização total de todos os Arquivos desconcentrados do ISS;
- Continuação do processo de substituição de suporte efetuado pelos Serviços Centrais, numa ótica de serviços partilhados de cerca de 2.000.000 de documentos para vários Centros Distritais e Centro Nacional de Pensões;
- Continuação do processo de duplicação de suportes micrográficos efetuado pelos Serviços Centrais numa ótica de serviços partilhados de cerca de 2.500.000 fotogramas para vários Centros Distritais;
- Apresentação do projeto de modernização do modelo de governação do Centro de Substituição de Suportes, cujo principal objetivo passa pela substituição do processo de microfilmagem pelo da digitalização, com recurso à certificação das imagens digitalizadas;
- Aprovação do CD do ISS ao pedido de apoio técnico ao Projeto de elaboração da portaria de gestão de documentos do Instituto da Segurança Social da Madeira (ISSM, IP-RAM);
- Apresentação do Projeto “Fábrica Digital” cujo grande objetivo passa pela digitalização à entrada da documentação rececionada nos Expedientes e nos Serviços Locais de Atendimento e a respetiva tramitação em suporte digital dos documentos relativos aos vários processos de negócio;
- Elaboração de manuais de “Gestão de Fluxos Documentais e de “Gestão de Correspondência” aprovados pelo CD do ISS no âmbito dos Projetos de Melhoria decorrentes do Exercício de Autoavaliação;
- Implementação do sistema Smartdocs V4, com a entrada em exploração no Conselho Diretivo do ISS e Serviços Centrais.

#### **Gestão do Património**

No que respeita à regularização patrimonial, é de realçar que no início de 2021, o número de imóveis propriedade deste Instituto, fixou-se nos 412 imóveis, encontrando-se 403 imóveis regularizados na Autoridade Tributária (98%), faltando apenas regularizar 8 imóveis. Na Conservatória dos Registo Predial encontravam-se regularizados 354 imóveis (86%), faltando regularizar 58.

No final de 2021, o número de imóveis deste Instituto, ascendia a 400 imóveis, encontrando-se 390 imóveis (98%) regularizados na Autoridade Tributária, faltando apenas regularizar 10 (2%).

O aumento do número de imóveis por regularizar na Autoridade Tributária, é justificado pelo facto de ter entrado para a esfera patrimonial deste Instituto um imóvel da Casa do Povo de Armamar, por força da publicação da portaria de integração e ainda o imóvel sito na Rua Marquês de Pombal, n.º 15 em Peniche, devolvido pelo Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS), por não se enquadrar no DL n.º 112/2004 de 13 de maio.

Acresce ainda que a diminuição do número de imóveis, de 412 no início de 2021, para 400 em dezembro de 2021, se deveu ao facto de terem sido transferidos imóveis para o IGFSS ao abrigo do DL n.º 112/2004 de 13 de maio.

No que concerne à regularização dos imóveis na Conservatória do Registo Predial, em 31 de dezembro de 2021, encontravam-se regularizados 351 imóveis (88%), faltando regularizar 49, o que evidência uma melhoria relativamente a 2020.

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

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

A execução financeira global da rubrica de investimento fixou-se nos 52 % conforme quadro abaixo.

Os fundos que financiam despesas de investimento são:

#### **Fundo C22**

Com origem no Orçamento da Segurança Social, foi atribuído ao ISS, IP em 2021 o montante de 3.533.446,00€. A execução fixou-se em 76,64% do valor orçamentado, representando uma despesa total de 2.708.043,19€.

Destacam-se as seguintes obras:

- Obra do Serviço Local de Espinho;
- Obra no edifício sede de Aveiro;
- Obra no edifício sede de Viseu;
- Obra no edifício sede da Guarda;
- Obra no edifício sede de Leiria;
- Obra no Serviço Local do Crato;
- Obra no Serviço Local de Tomar;
- Obra no Serviço Local de Oliveira de Azeméis;
- Obra de Substituição dos Chilleres 3 e 4 sitos no piso 2 do Edifício Sede ISS, IP;

De entre outras obras de conservação e manutenção de reduzida dimensão.

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

De um total orçamentado de 100.000€, foi executada apenas uma empreitada, representativa de 24% da dotação.

A intervenção decorreu em Coimbra, trabalhos de impermeabilização do terraço contíguo ao edifício e outros trabalhos no Edifício do Centro Infantil de Coimbra.

### 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 edificadados. A dotação para o ano 2021 fixou-se nos 171.885€ tendo sido executada na totalidade.

Destacam-se as seguintes obras realizadas em:

- Centro de Educação Especial de Bragança;
- Centro de Reabilitação da Granja;
- ERPI de S. Domingos;
- Centro Infantil da Marinha Grande;
- Centro Infantil Espinho II;
- Centro Infantil da Trafaria e
- CAT de Tercena.

### Piddac OE

Do total aprovado para este fundo, no total de 1.779.438€, não foi possível concluir a intervenção iniciada no Centro António Cândido. Não obstante se ter iniciado a empreitada não houve em 2021 qualquer execução financeira.

Em suma, da dotação total atribuída ao ISS, I.P. para despesas de investimento, no valor total de 5.584.769€, foram desenvolvidas 49 empreitadas, que se traduziram numa execução financeira de 2.903.777,97€, correspondendo a 52% da dotação atribuída.

Transitaram para 2022, 5 empreitadas, que pela sua complexidade ou decorrente da tramitação procedimental não foi possível concluir em 2021.

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

Unidades: euros e %

Fundos	Dotação inicial	Execução	
Instalações do ISS, IP	3.533.446,00	2.708043,19	76,64%
Estabelecimento Integrados	2.051.323,00	195.734,78	9,54%
<b>TOTAL</b>	<b>5.584.769,00</b>	<b>2.903.777,97</b>	<b>51,99%</b>

Fonte: SIF-SAP

### **Gestão do Património/Frota automóvel**

No âmbito da Gestão do Parque de Veículos do ISS (PVISS), em 2021 foi concluída a entrega de 203 novas viaturas, que permitiu proceder à renovação da frota automóvel deste Instituto, garantido uma maior segurança e conforto aos seus utilizadores.

Destas 203 viaturas, 19 viaturas são 100% elétricas e 4 são Híbridas Plug-in (elétrico-Gasolina), o que contribui para uma melhor sustentabilidade e preservação ambiental, contribuindo ainda para uma redução do consumo de energia primária na frota.

De realçar que em dezembro de 2021 este Instituto possuía 40 viaturas 100% elétricas e 4 Híbridas Plug-in (elétrico-Gasolina), o que corresponde a aproximadamente 10% da frota automóvel.

Simultaneamente, procedeu-se em 2021 ao abate de 68 viaturas mais antigas, cujos níveis de emissões de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), são muito superiores ao das viaturas adquiridas.

### **3.3. Relacionamento com o Cidadão**

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

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

No ano de 2021, realizou-se um total de 114M contactos/atendimentos distribuídos pelos Serviços de Atendimento Presencial, pela Linha Segurança Social (LSS) e através de acessos à SSD, o que representa um aumento de 16,2% face a 2020. Para este aumento significativo contribuiu essencialmente o canal SSD. Salienta-se que em virtude da pandemia COVID 19, com início em março 2020, a procura do atendimento da Segurança Social sofreu alterações, às quais se tentou responder da forma mais adequada e célere possível. Um fator bastante relevante foi o facto de todos os apoios extraordinários, incluindo o Layoff simplificado e o apoio à Retoma Progressiva serem pedidos através da SSD.

A SSD é a que tem maior peso percentual (90,7%), seguindo-se, o atendimento presencial com 6,5% e com 2,8% a LSS (considerados emails respondidos + chamadas atendidas).

Comparativamente com o ano 2020, o atendimento presencial manteve o peso relativo, num universo significativamente superior ao ano anterior (+15,5% de atendimentos), a SSD e a LSS mantiveram um peso relativo semelhante, face aos restantes canais, embora num universo de contactos significativamente superior ao ano anterior, (+16,4 de contactos atendidos na SSD e +12,1% de contactos atendidos na LSS).

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

Unidades: n.º e %

Canal	2019		2020		2021		Variação (2020 - 2021)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Presencial (a)	8.625.664	14,8%	6.456.620	6,5%	7.447.899	6,5%	991.279	15,4%
SSDireta	47.434.247	81,2%	89.418.369	90,6%	104.095.414	90,7%	14.677.045	16,4%
Centro de Contacto (b)	2.379.205	4,1%	2.833.228	2,9%	3.175.475	2,8%	342.247	12,1%
<b>Total</b>	<b>58.439.116</b>	<b>100,0%</b>	<b>98.708.217</b>	<b>100,0%</b>	<b>114.718.788</b>	<b>100,0%</b>	<b>16.010.571</b>	<b>16,2%</b>

Fonte: DCGC

**Notas:** Não inclui os atendimentos de ação social. Devido às alterações no âmbito da COVID-19, a partir de abril de 2020 passou considerar-se também as chamadas atendidas e realizadas pelos SA para os clientes, processos de BackOffice tratados e respostas a e-mails.

(b) Os dados não incluem atendimento automático. Incluem chamadas atendidas e emails respondidos.

Por último, no Portal Informativo da Segurança Social, no ano de 2021, verificaram-se 25.782.830 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. No contexto da pandemia COVID19 foi criado em 2020 um Microsite que permitiu a todos os Cidadãos aceder à informação atualizada sobre as medidas extraordinárias. Durante o ano 2021 o portal foi o principal veículo de difusão atempada de notícias e de informação atualizada, assegurando uma comunicação massiva e abrangente a todos/as os/as cidadãos/ãs e empresas.

### 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 de Cidadão que têm um horário de atendimento mais alargado). Nela se incluem Serviços Informativos, Serviços Locais, Balcões de Atendimento e Postos de Atendimento nas Lojas de Cidadão e nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante.

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

Em 2021, os cerca de 1.000 trabalhadores existentes nos SA realizaram aproximadamente 4M de atendimentos presenciais (atendimento geral e tesourarias), o que corresponde a uma média mensal de 331.042 atendimentos, que denota um aumento de 1,7%. face a 2020 (325.352 de atendimentos/mês). O ligeiro aumento da procura presencial poderá estar relacionado com o facto de a partir de set/22 ter voltado a haver atendimentos sem marcação prévia.

**Quadro 56 - Número de Atendimentos presenciais**

Unidades: n.º e %

Atendimentos	2019		2020		2021		Variação (2020 - 2021)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	6.657.157	77,2%	2.964.904	75,9%	3.236.630	81,4%	271.726	9,2%
Tesouraria (a)	1.968.507	22,8%	939.322	24,1%	738.700	18,6%	-200.622	-21,4%
<b>Total</b>	<b>8.625.664</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.904.226</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.975.330</b>	<b>100,0%</b>	<b>71.104</b>	<b>1,8%</b>

Fonte: Indicadores de Gestão

Notas: (a) N.º de registos em GT

Os Centros Distritais de Porto, Lisboa, Braga, Aveiro e Setúbal, no seu conjunto, são responsáveis por cerca de 57% do total de atendimentos realizados, sendo que o Porto e Lisboa totalizaram 36% dos atendimentos.

O atendimento diferido consiste na entrega de documentos através de envelope de entrega direta, com vantagens para o Cliente, na medida em que lhe permite entregar requerimentos sem ter de esperar, disponibilizando-se um comprovativo de entrega. Este mecanismo tem-se revelado uma boa forma de evitar esperas desnecessárias nos SA com tempos de espera elevados, contribuindo assim para a melhoria da satisfação do Cliente. Registou-se um valor próximo de 240 mil no ano de 2021, mais 11.000 que no ano anterior.

A análise da evolução dos canais de atendimento da Segurança Social tem evidenciado uma transferência de procura do canal presencial para os canais não presenciais (LSS e Site transacional – SSD), mais ainda em 2020 e 2021 pelas circunstâncias da pandemia COVID19.

Os temas mais procurados mantiveram-se em 2021, tendo sido eles, o Pagamento de Contribuições, o Abono de Família para Crianças e Jovens, a Pensão de Velhice e o Subsídio de Desemprego.

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

Subcategoria	Atendimentos 2021
Pagamento de Contribuições	333.265
Abono Família para Crianças e Jovens	318.495
Pensão de Velhice	248.882
Subsídio de Desemprego	199.594
Subsídio de Doença	173.196
Identificação na Segurança Social	135.912
Bolsa	112.967
Registo de Remunerações	112.869
Proteção Jurídica Pessoa Singular	105.028
Rendimento Social Inserção	104.741
Subsídio Parental	78.963
Outros Pagamentos	70.181
Pensão de Invalidez	58.691
Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)	54.526
Prestações por Morte (Pensão de Sobrevivência e/ou Subsídio por Morte)	54.257
Complemento por Dependência	53.567
Trabalhadores Conta Outrem	53.474
Prestações compensatórias dos subsídios de férias, de Natal ou outros semelhantes	52.330
Trabalhadores Independentes	50.047
Notas de Reposição	49.852
Efetuar marcação de atendimento	41.634
Abono Família Pré Natal	40.375
NIB/IBAN	39.217
Prestação Social para a Inclusão - Base	33.421

Fonte: DCGC

O portal de marcações de atendimento já disponível na Segurança Social há alguns anos e melhorado em 2018 com a integração em SIGA, permitiu que a obrigatoriedade do agendamento da marcação em

contexto de pandemia COVID19 tivesse uma resposta adequada e quase imediata por parte da Segurança Social. Passou a disponibilizar-se nesta plataforma, a partir de maio de 2021 o agendamento através de vídeo atendimento.

O Cliente pode efetuar a marcação do atendimento, presencial ou vídeo atendimento, através da SigaApp, diretamente, ou acessível através da App da Segurança Social.

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

Unidades: n.º

Ano	N.º de Serviços	N.º Atendimentos	Observações
2012	11	2.032	Piloto
2013	35	93.441	Início da generalização
2014	52	152.276	Disponibilização do Portal
2015	61	291.333	8 serviços com atendimento exclusivo por marcação
2016	116	315.862	
2017	138	371.125	16 serviços com atendimento exclusivo por marcação
2018	137	383.386	
2019	143	421.225	17 serviços com atendimento exclusivo por marcação
2020	314	1.804.069	
2021	311	2.301.290	

Fonte: Indicadores de Gestão

Desde março de 2020 e por causa da pandemia COVID-19 todos os atendimentos passaram a ser feitos por marcação prévia, o que justifica o aumento de número de atendimentos por marcação. Apenas a partir de setembro de 2021 voltaram a ser feitos atendimentos sem marcação prévia o que gerou um aumento crescente de atendimento espontâneo.

A formação contínua é uma preocupação constante e um investimento que se pretende manter. Em 2021 foi possível promover alguns cursos em e-learning o que facilitou a participação dos trabalhadores dispersos pelos vários SA. A modalidade em webinar, tornou também alguns conteúdos mais acessíveis, neste contexto de pandemia COVID19.

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

Este é um serviço multicanal (telefone e email) de atendimento do ISS, IP, de âmbito nacional, que permite informar sobre Prestações e Subsídios, Identificação, Enquadramento, Gestão de remunerações e Contribuições, Pensões e Complementos. A partir de abril de 2021 o modelo de atendimento telefónico teve que ser reajustado ao aumento exponencial da procura, passando a atender-se o tema COVID19 com um novo operador externo, assegurando-se de forma determinante o cabal atendimento deste tema.

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

Ano	Cham. Recebidas	Cham. Atendidas*	% Cham. Atendidas
2017	2.072.741	1.108.122	53,5%
2018	2.071.453	1.753.049	84,6%
2019	2.911.624	2.193.943	75,4%
2020	5.113.416	2.456.846	48,0%
2021	4.353.111	2.905.862	66,8%

Fonte: Indicadores de Gestão

NOTA: Não inclui atendimento automático

Ao longo do ano de 2021, foram atendidas 2.905.862 chamadas telefónicas o que representa um acréscimo de 18,3% do número total de chamadas atendidas, face a 2020. Apesar da diminuição na

procura efetiva, foram atendidos mais contactos, a taxa de atendimento em 2021 é significativamente superior a 2020.

Em média trabalharam no atendimento telefónico 246 colaboradores por mês e 86 no tratamento de emails, dos quais apenas 16 trabalharam a tempo inteiro e exclusivamente no tratamento de emails. Os colaboradores alocados ao atendimento telefónico e email, nem sempre estão alocados a full-time a essa função. Pode-se observar na tabela seguinte, o nº médio diário de chamadas atendidas ou emails tratados, apurado com base no nº total de atendimentos ou emails tratados, divididos pelo nº de agentes ao longo de todos os dias de trabalho do ano.

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

Categoria	Total anual 2019	Total anual 2020	Total anual 2021
Atendimento telefónico	2.193.943	2.457.168	2.905.862
Média diária/colaborador	70	52	64
Tratamento de emails	185.262	376.060	269.613
Média diária/colaborador	24	43	19
Atendimento automático	0	149.950	213.085
<b>Total de atendimentos</b>	<b>2.379.205</b>	<b>2.983.178</b>	<b>3.388.560</b>

Fonte: DCGC

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

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

Campanha	Unidades: n.º	
	Atendimentos	
Subsídios 1L	1.009.152	
IQC 1L	551.632	
Covid-19 1L	458.652	
Pensões 1L	451.257	
DES 1L	167.859	
ECI 1L	135.664	
Subsídios 2L	35.547	
IQC 2L	30.428	
Pensões 2L	30.213	
Trabalhadores Independentes 1L	23.957	
Apoio Informático 2L	11.501	

Fonte: DCGC

Foram respondidos 269.613 emails oriundos da SSD, o que juntando aos contactos telefónicos personalizados e automáticos (213.085) perfaz um total de 3.388.560 contactos.

Conforme detalhe do quadro seguinte, onde se encontram discriminados os assuntos tratados, considerando que um e-mail pode ter mais do que um assunto, conclui-se que COVID 19, Contribuições e Prestações Familiares foram os temas mais procurados, seguindo-se o Desemprego e Doença.

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

Assunto	Unidades: n.º	
	Total	
COVID 19	87.777	
Contribuições	60.423	
Prestações Familiares	51.844	
Desemprego	50.825	
Doença	39.256	
Pensões e Complementos	30.131	
Parentalidade	29.509	
Gestão de Remunerações	21.808	
Trabalhadores Independentes	21.333	
Trabalhadores Conta Outrem	8.833	
Inscrição/Identificação na Segurança Social	6.049	
Rendimento Social Inserção	4.726	
Prestação Social para a Inclusão	4.578	
Relações Internacionais- Estados Membros da UE, E.E.E e Suíça	3.740	
Membros de Órgãos Estatutários	2.554	
Segurança Social Direta	1.935	
Seguro Social Voluntário	1.737	
Serviço de Verificação de Incapacidades - junta médica	1.718	
Serviço doméstico	1.527	
Cuidador Informal	1.434	
Medidas de Incentivos ao Emprego	1.361	
Marcação VMP	1.064	
Entidades Contratantes	897	
Riscos Profissionais	885	
Enquadramento Pessoa Coletiva	839	
Ação Social	718	
Proteção Jurídica	683	
Tempo de Serviço	626	
Campanhas temporárias ou com outras Entidades	442	
Regime Público de Capitalização	285	
Pagamentos à Segurança Social	272	
Linha Segurança Social	181	
NISS na Hora - Cidadãos Estrangeiros	129	
Relações Internacionais- Estados fora da UE	55	
Dificuldade	610	
Dificuldade em Email	1.225	
Transferência	67	

**Fonte:** DCGC

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

### 3.3.3 Segurança Social Direta

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

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

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

Em 2021 este canal de relacionamento revestiu-se de uma importância acrescida pois todas as medidas extraordinárias de apoio no âmbito do COVID foram requeridas através da Segurança Social Direta. Como novas funcionalidades disponibilizadas ao longo de 2021 destacamos os Agregados e Rendimentos, as medidas de proteção COVID19, designadamente o Apoio Extraordinário do Rendimento dos trabalhadores (AERT) e melhoria nas restantes funcionalidades, Execuções fiscais e Penhoras de Prestações sociais, o pedido de reavaliação do Abono de Família e a melhoria no âmbito das funcionalidades de Trabalhadores Independentes e forma de Admissão e Cessação de trabalhadores por parte da Entidades empregadoras.

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

Unidades: n.º e %

	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				N.º	%
N.º de acessos à SSD	47.434.247	89.418.369	104.095.414	14.677.045	16,4%

Fonte: II,IP.

Em 2021, foram registados 104M de acessos, representando um aumento de 16,4%, face a 2020.

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

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

SERVICO	TOTAL
Aceder à Segurança Social Direta	22.149.952
Comunicar admissão de trabalhadores	1.701.992
Cessar atividade de trabalhadores	1.166.713
Enviar documentos de prova	692.084
Gerir Frequências Mensais de Utentes (acordos de cooperação)	831.825
Pedir esclarecimento	362.045
Pedido de Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)	268.750
Consulta/Emissão de declaração situação - subsídio de desemprego	183.580
Consulta/Emissão de declaração situação - sub. doença e prest. parentalidade	182.430
Consulta/Emissão de declaração de prestações pagas pela Segurança Social	161.853
Pedir sub. parentalidade ou de assistência a Filho ou Neto	75.246
Pedir ou alterar código de acesso ao atendimento telefónico	121.458
Consultar contribuições à Segurança Social	145.914
Consulta/Emissão de declaração situação - prestações familiares	58.498
Consulta/visualização de Anexo ao Pedido de Esclarecimento	78.323
Aderir a débitos directos	17.890
Imprimir declaração de situação contributiva (DSC)	16.478
Fazer e consultar a prova Escolar	18.909
Pedir a pensão de velhice	1.550

SERVICO	TOTAL
Aderir ao regime público de capitalização (RPC)	548
Pedir declaração de não aplicação de sanções (NAS)	296
Pedir declaração de não aplicação de sanções (NAS)	271
Alterar adesão ao regime público de capitalização (RPC)	411
Consultar certif. de situação profissional dos trabalhadores	335
Suspender adesão ao regime público de capitalização (RPC)	117
Substituições de NISS	117
Pagamento /Cacelamento das contribuições dos aderentes pela EE (RPC)	55
Consentir consulta de situação contributiva	7
Pedir declaração de situação contributiva (DSC)	6
Pedir declaração de situação contributiva (DSC)	6
Pedidos de GTE	1

Fonte: DCGC

Nota: Integra operações que são realizadas apenas na antiga SSD.

As novas funcionalidades e novos acessos da PTSS não ficam registados nessa Base de Dados.

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

No âmbito da pandemia COVID19 foi criado uma área dedicada ao tema, que permitiu concentrar num único menu todas as informações relevantes, para Cidadãos e Empresas, de acesso às medidas extraordinárias que, juntamente com as notícias em destaque, permitiu chegar a um maior número de interessados e facilitou a divulgação da informação.

Em maio de 2021 verificou-se a disponibilização de um Portal renovado, mais ágil e moderno.

Em 2021 manteve-se a necessidade de desenvolvimento de medidas de adequação do atendimento, face à evolução epidemiológica da pandemia COVID-19. Apesar de menos significativas do que em 2021, foi necessário redimensionar os canais de informação/ atendimento para tornar as medidas imediatamente acessíveis, de forma clara, a todos os interessados. Foi, o funcionamento espontâneo a par da marcação o que veio aumentar a sua capacidade de resposta.

Mantiveram-se ativos com grande atividade o:

- Microsite COVID-19
- Chatbot da Segurança Social

Importa ainda salientar a informação emanada pelo DCGC - Alertas Atendimento@ - e dirigida aos Serviços de Atendimento, no ano de 2021 divulgaram-se 490 alertas sendo que no âmbito do COVID-19 foram 77 as divulgações enviadas.

### 3.3.4 Adidos de Segurança Social

A forma de atuação da Segurança Social nas mais diversas esferas tem melhorado significativamente nos últimos anos. Todavia, existem ainda áreas em que é possível melhorar esse desempenho, de modo a facilitar a vida aos cidadãos.

A liberdade de circulação e de residência das pessoas na União Europeia constitui a pedra angular da cidadania da União Europeia, estabelecida pelo Tratado de Maastricht em 1992. Não obstante a importância deste direito, persistem obstáculos substanciais à sua aplicação, devendo os sistemas de Segurança Social modernos refletir esta mobilidade e garantir que os cidadãos beneficiam de pleno acesso à Segurança Social, também em contextos transfronteiriços.

A modernização da Segurança Social continua, assim, a assumir-se como uma prioridade estratégica para ultrapassar a complexidade e entraves associados a alguns procedimentos administrativos, através de medidas de proximidade e simplificação que visam promover a eficiência e a rapidez na resposta aos cidadãos, valorizando, por essa via, as funções do Estado reforçando a sua capacidade de resposta aos desafios da sociedade e da economia – Objetivos e Prioridades Estratégicas definidos no Plano Estratégico do ISS, I.P. para o triénio 2020 -2022.

Com vista a concretizar este desígnio e tendo presente o objetivo global de melhoria da acessibilidade aos serviços da Segurança Social foram criadas soluções de proximidade consubstanciadas em Representações da Segurança Social em cinco países/postos consulares, cuja comunidade portuguesa apresenta dimensão relevante ou especificidade que o justifica, numa iniciativa inédita e inovadora de simplificação da relação e de facilitação do acesso dos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro com os serviços da Segurança Social.

Assim, conforme disposto no Despacho n.º 7712-B/2019, de 30 de agosto, foram designados como representantes do ISS, I.P. cinco Adidos colocados na Alemanha, França, Luxemburgo, Reino Unido e Suíça.

Beneficiando das sinergias com a rede diplomática e consular e da respetiva capacidade instalada, os Adidos são um elo de ligação entre as comunidades portuguesas residentes no estrangeiro e a Segurança Social, através de um conjunto de ações assentes na proximidade e facilidade de acesso a informação relevante sobre os seus direitos e deveres.

Por outro lado, numa outra vertente, visa-se dinamizar a ligação com os organismos congéneres de Segurança Social, sobretudo para sinalização de tipologias de constrangimentos e tendo como finalidade contribuir para um contexto de melhoria da eficácia no tratamento dos processos.

De acordo com os dados de monitorização, os objetivos delineados têm sido largamente cumpridos, tanto ao nível dos processos acompanhados, como da taxa de conclusão.

A volumetria de pedidos é expressiva e demonstra a relevância do projeto e evidencia também o enorme esforço, dedicação e empenho de todos os serviços do ISS, I.P. envolvidos.

As prestações diferidas/pensões assumem especial destaque nos temas mais procurados, seguidos de cuidados de saúde, atestado de carreira e prestações familiares.

A par do atendimento presencial e tendo em conta o atual contexto de crise pandémica, a resposta às questões e necessidades dos cidadãos tem sido igualmente assegurada através do endereço eletrónico institucional criado, que tem permitido canalizar para o atendimento presencial apenas as situações em que se revele essencial a presença nos serviços. De salientar, que o apoio à comunidade tem passado indiretamente também pela ligação às famílias e tutores dos beneficiários portugueses que precisam de contactar com a Segurança Social portuguesa e se deparam com o desafio da língua.

Tem-se verificado igualmente um trabalho de mediação dos Adidos, nos pedidos remetidos pelos Centros Distritais de Segurança Social e Centro Nacional de Pensões que se mostram pendentes de resposta e intervenção das congéneres nos Estados Membros de colocação e nas situações reportadas por cidadãos residentes em Portugal com constrangimentos relacionados com as congéneres.

Não obstante o atendimento ser uma importante componente da atividade dos Adidos, o exercício e abrangência destas funções tem-se também consubstanciado na articulação e contacto próximo com as entidades congéneres de Segurança Social, com os demais consulados e postos diplomáticos, com as Associações Locais, com os Conselheiros das Comunidades e com os demais agentes e parceiros locais relevantes, tendo em vista o fortalecimento das ligações e a identificação de constrangimentos/situações críticas que estejam na origem da morosidade do tratamento dos processos.

A articulação com estes diferentes interlocutores, e em particular com as congéneres de Segurança Social, tem sido uma mais valia e deverá ser impulsionada e consolidada, por forma a permitir não só a agilização de um volume significativo de processos pendentes e que apresentam especificidades ou antiguidade relevante, como também como potencial de troca de boas práticas e benchmarking.

Os Adidos de Segurança Social representam uma iniciativa inédita de simplificação e facilitação do acesso e relação dos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro com a Segurança Social, constituindo igualmente um sinal de evolução e maturidade do sistema de segurança social e da organização dos respetivos serviços que souberam aproveitar uma lacuna de desempenho para criar oportunidades de modernização, valorizando as funções do Estado e reforçando a sua capacidade de resposta aos desafios da sociedade e da economia.

Complementarmente, esta política pública, representa uma rutura com o modelo tradicional de resposta ao cidadão, porquanto o serviço disponibilizado não se circunscreve a uma resposta passiva e reativa, atuando na identificação dos constrangimentos e problemáticas existentes e promovendo a implementação de soluções de forma proactiva, dinâmica, antecipando as necessidades e contribuindo para um exercício de direitos e deveres em matéria de segurança social pleno, informado e mais célere.

### **3.4. Sistemas de Controlo Interno**

#### **3.4.1. Plano de Gestão de Riscos (PGR)**

A gestão de risco enquanto componente fundamental da gestão estratégica, apoia a tomada de decisão face a fenómenos cujos efeitos/impactos podem comprometer o desempenho da organização.

Os riscos associados ao exercício das diferentes atividades desenvolvidas pelo ISS, IP apresentam-se como fatores potenciadores de eventuais desvios de atuação, que importa obviar atempadamente através da implementação de medidas de natureza preventiva, destinadas a diminuir o efeito, positivo ou negativo, da incerteza provocada pelos mesmos (ISO 31000:2009 – Risk Management –Principles and guidelines).

A incorporação da gestão do risco no ISS, IP tem como objetivo estabelecer um conjunto de práticas de identificação, análise, avaliação, tratamento, revisão, monitorização e reporte dos principais riscos.

Até ao final de 2019, a prossecução da política de gestão de risco no ISS, IP foi assegurada através do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, enquanto instrumento de gestão e controlo internos, elaborado em cumprimento da Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção n.º 1/2009, de 1 de julho de 2009.

Em alinhamento com a Política de Gestão de Risco e a missão do ISS, IP, foram identificados, de forma metódica, todos os riscos a que organização se encontra exposta (identificados no Catálogo de Riscos do ISS, I.P), garantindo que todas as atividades significativas da organização fossem consideradas e que todos os riscos decorrentes fossem refletidos.

O novo paradigma na gestão do risco do ISS, IP considerando os riscos transversais a toda a atividade do ISS, IP, independentemente da área funcional, encontram-se plasmados num documento que sucede ao PPRCIC, o Plano de Gestão de Riscos do ISS, I.P (PGR).

O Plano de Gestão de Riscos (PGR), aprovado em 12.11.2020, vigorou em 2021. Ao longo do ano, e de acordo com as atividades previstas para a implementação de um novo paradigma da Gestão de Riscos no ISS, I.P, foi recolhida informação para análise dos riscos identificados, bem como desenvolvidos os suportes para acompanhamento e avaliação dos mesmos.

O PGR do ISS, I.P, traduz uma nova abordagem da gestão de risco, envolvendo outros eventos de risco a que o ISS, I.P se encontra sujeito, para além dos riscos de corrupção e infrações conexas.

Tratando-se do 1.º exercício de análise e avaliação neste novo modelo, verifica-se a necessidade de alguns ajustes/revisão em indicadores inicialmente identificados para o efeito.

Por outro lado, os anos anómalos de 2020 e 2021 decorrentes da pandemia de COVID-19, não permitem efetuar a avaliação mais fidedigna da evolução dos riscos, face aos anos anteriores.

Nos indicadores passíveis de análise e avaliação, o relatório de avaliação de 2021 indica níveis de risco médios ou baixos, justificativos de acompanhamento, pelo que os mesmos deverão continuar a ser monitorizados.

### **3.4.2. Sistemas de Informação**

#### **Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação**

O Instituto de Informática detém a competência para definir e controlar o cumprimento de normas e procedimentos relativos à seleção, aquisição e utilização de infraestruturas tecnológicas e sistemas de informação no ISS, IP.

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

O ano 2021 caracterizou-se por um período de transição ao nível de Gestão e orientações estratégicas, no que concerne ao desenvolvimento e evolução dos sistemas de informação de suporte à atividade das áreas de negócio e apoio especializado do ISS.

Apesar de ter sido feito o levantamento de necessidades de alterações ou desenvolvimento de novos sistemas de informação, junto das áreas de negócio, bem como a definição das prioridades em conformidade com a criticidade e impactos, de acordo com os passos adiante referidos, não foi definido o Mapa de Prioridades para 2021, à semelhança dos anos anteriores, e também atendendo ao período de Pandemia que se tem verificado desde março 2020.

Para a elaboração do Mapa de Prioridades 2021, as necessidades foram caracterizadas de acordo com os seguintes critérios:

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

**Quadro 65 - Projetos/alterações aplicativos geridos em 2021**

	Concluídos	Em curso	Suspenso/ adiado	Não execu- tado	Total
Lista de projetos	43	29	2	0	74
Outros projetos/alterações planeados	219	248	0	0	467
Total	<b>262</b>	<b>277</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>541</b>
Total de projetos/alterações geridos e monitorizados	<b>539</b>				

Fonte: GAGI

Atendendo às prioridades definidas pela Tutela, as necessidades identificadas no Mapa de Prioridades não foram priorizadas e apenas alguns projetos/alterações aplicativos foram desenvolvidos e/ou concluídos.

Tendo em consideração a prioridade de implementação das Medidas de apoio no âmbito da COVID-19, os projetos no âmbito de Sistemas de Informação e a manutenção corretiva e evolutiva das aplicações informáticas em produção foram fortemente prejudicados, por um lado porque a escassez dos recursos

humanos no GAGI para a Gestão de Sistemas de Informação obrigou à suspensão de trabalhos em curso para a dedicação exclusiva à implementação das Medidas e por outro, o Instituto de Informática, IP suspendeu alguns projetos, desviando os recursos técnicos de várias áreas para reforço da equipa responsável pela implementação das Medidas.

Acresce ainda o impacto que uma alteração abrupta do regime de trabalho, dos horários de trabalho, da adequação das residências particulares dos trabalhadores, as condições do próprio posto de trabalho, a degradação da performance das Redes e Comunicações, entre outros, degradou ligeiramente os tempos de trabalho, numa fase inicial da Pandemia, notando-se depois uma adaptação rápida às novas condições e exigências das funções exercidas.

A seguir demonstram-se os trabalhos realizados no âmbito da Implementação dos projetos/alterações aplicacionais, bem como aqueles que transitaram para 2021 no estado em curso e respetiva data prevista de conclusão.

**Quadro 66 - Projetos concluídos em 2021**

Projeto	
Grupo I	No âmbito das medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID 19, solicita-se a elaboração do menu Ajuda na PTSS, para os acordos e planos prestacionais: Entidades Empregadoras - Acordos ao abrigo do artigo 9-A do DL 10-F/2020 - Regime extraordinário de diferimento de obrigações fiscais e contributivas relativas aos meses de novembro e dezembro de 2020 Trabalhadores Independentes - Acordos ao abrigo do artigo 9-A do DL 10-F/2020 - Regime extraordinário de diferimento de obrigações fiscais e contributivas relativas aos meses de novembro e dezembro de 2020 - Acordos ao abrigo do apoio extraordinário à redução da atividade económica do trabalhador independente (AERA) Trabalhadores Independentes - pagamento de dois terços das contribuições diferidas [artigo 4º do Decreto-Lei n.º 10-F/2020, de 26 de março]
	Registrar o pedido de plano prestacional para regularização dos montantes de contribuições diferidas, dos meses de novembro e dezembro de 2020, conforme medida extraordinária de apoio prevista no artigo 9º-A do Decreto-Lei n.º 10-F/2020, de 26 de março.
	Registrar o pedido de plano prestacional no âmbito do n.º 9 do artigo 325º.G do Orçamento Suplementar, e da Portaria 250-B/2020 de 23 de outubro, artigo 8º.: • Diferimento do pagamento das contribuições de julho a dezembro, desde que tenha apoio extraordinário de proteção social para trabalhadores deferido. • Criar novo tipo de acordo (Trabalhadores Independentes – Apoio extraordinário de proteção social trabalhadores) • Registo do acordo pelos contribuintes – deferimento automático
	AOC - Apuramento de obrigação contributiva Criação de um novo serviço para a aferição da dimensão da entidade empregadora no âmbito do Apoio à Retoma Progressiva
	Medidas COVID-19 em relação às seguintes medidas: • Apoio excecional à família para trabalhadores por conta de outrem e membro de órgão estatutários • Apoio excecional à família para trabalhadores independentes e do serviço doméstico • Apoio extraordinário à redução da atividade económica de trabalhador independente • Apoio extraordinário aos membros de órgãos estatutários
	Implementação de uma nova aplicação AOC (Apuramento de Obrigação Contributiva). A aplicação AOC tem como principais objetivos o apuramento de valores associados a isenções e reduções atribuídos às entidades empregadoras e a sua comunicação à conta corrente sob a forma de um crédito fiscal.
	Atendimento com recurso a videoconferência
Grupo II	Atendimento assistido na SSDireta no âmbito da parentalidade por videoconferência
	Linha para prestar informação no âmbito do ECI
	Linha de apoio para prestar informação no apoio ao acolhimento de crianças e jovens
	Disponibilização de filas cisco aos Cdist piloto para tratamento de e-mails
	Alteração do 2º nível de IVR da opção Covid- medidas excecionais. Implementação Linha Covid
	Linha para apoio as jornadas do CNP da Alemanha
	Integração da linha iCidadão com a Linha SS através de DDI
	Gestão de exposições do Cliente
	Parentalidade + Simples: Processo desmaterializado para o cidadão através do Registo na SSDireta do pedido de prestações compensatórias de subsídio de férias e Natal.
	ISE – Novo Módulo de Provas Escolares permitindo a desmaterialização do processo de renovação do pagamento de Abono de família de Crianças e Jovens. Este processo já era desmaterializado para o pagamento do Abono, passando a ser possível a entrega da Prova Escolar desmaterializada e automática para o âmbito das Pensões.
Estatuto do Cuidador Informal	

Projeto	
	SIP - Pensão de Velhice -implementação da Gestão do Pedido de Pensão de Velhice desde o registo do pedido por parte do cidadão ou funcionário até ao deferimento/indeferimento.
	Módulo Representações - Reformulação das componentes para gestão de Representação - Integração dos vários módulos existentes
Grupo III	Passagem do módulo de Comunicação das Frequências Mensais de Utentes para a Visão 2.0
	Registo de IPSS e Associações Mutualistas: implementação de sistema de informação integrado no Sistema de Informação da Segurança Social que permita: <ul style="list-style-type: none"> <li>•o pedido de registo das IPSS e AM pelas próprias instituições, na Segurança Social Direta;</li> <li>•a instrução do processo correspondente;</li> <li>•a análise e consequente decisão final sobre atribuição do estatuto;</li> <li>• automatização de todo o processo de notificação às entidades intervenientes e competentes.</li> </ul>
	Registo de IPSS e Associações Mutualistas: implementação de sistema de informação integrado no Sistema de Informação da Segurança Social que permita: <ul style="list-style-type: none"> <li>•o pedido de registo das IPSS e AM pelas próprias instituições, na Segurança Social Direta;</li> <li>•a instrução do processo correspondente;</li> <li>•a análise e consequente decisão final sobre atribuição do estatuto;</li> <li>• automatização de todo o processo de notificação às entidades intervenientes e competentes.</li> </ul>
Grupo IV	-
Grupo V	VACINAÇÃO: Desenvolvimento de um sistema de reporte diário que permita às instituições identificarem-se através de um identificador único;
	COVID-19: Desenvolvimento de estrutura no site do DDS para acomodar os dados das Brigadas de Intervenção Rápida
	Desenvolvimento de Formulário para Articulação Intrainstitucional no site do Estatuto do Cuidador Informal
	Criação de estrutura em SP, lista, formulário para acomodar os dados provindos do FEAC. Migração de 1900 registos através de criação de query em Access.
	COVID-19: Desenvolvimento de estrutura: requisitos (lista e formulário para acomodar os dados provindos da Gratuitidade das Creches Familiares. Migração de registos através de criação de query em Access.
	COVID-19: Desenvolvimento de estrutura para acomodar os dados da Gratuitidade das Creches familiares
	REFUGIADOS: Desenvolvimento de estrutura, formulário e query em ACCESS para acomodar dados provindos dos Refugiados.
	ISS PRÉMIO: Desenvolvimento de formulário indicado, em SharePoint, no site do GAQGR, utilizando a WebPart "AE Quick Form Web Part", ou outra equivalente se não for utilizada a notificação por e-mail. Após submissão do formulário por parte dos trabalhadores do ISS, os mesmos deverão receber um email automático, com corpo da mensagem a definir pelo GAQGR. A pessoa que preenche o formulário não deverá ter de preencher o seu e-mail no formulário, para poder receber a mensagem. Deverá ser utilizado, se possível, uma variável do SharePoint que contenha esse valor.
	VACINAÇÃO: Desenvolvimento de um sistema de reporte diário que permita às instituições identificarem-se através de um identificador único;
	Desenvolvimento de Inquérito que permita a recolha e identificação da Caracterização para as Pessoas em Situação de Sem-Abrigo do quadrimestre (jan/abr de 2020)
	COVID-19: Desenvolvimento de inquérito a fim de acomodar os registos das 5000 IPSS com possibilidade para inserir 9000 respostas diárias. A extração deve ser efetuada em Excel e migrada para a estrutura de SharePoint
	VOTO ANTECIPADO: Desenvolvimento de solução para permitir o voto antecipado dos utentes residentes em lares.
	VACINAÇÃO: Desenvolvimento de solução para permitir a monitorização das vacinas nas respostas sociais.
	Criação de Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Atendimento Remoto (ID 628855)
	VACINAÇÃO: Desenvolvimento de inquérito de para ERPI/LR. Vacinação contra a COVID19
VACINAÇÃO: Desenvolvimento de um sistema em SharePoint que permita aos técnicos da Segurança Social e da Saúde, acompanharem os reportes diários das Respostas Sociais e o estado em que se encontra cada uma das Respostas Sociais relativamente ao último reporte efetuado;	
Implementação de processo de RPA para preenchimento dos modelos GF60 e GF63	
Implementação de smartdosc nos SC	
Gestão da instalação das impressoras do novo contrato de impressões à cópia	
Interface SICC-SIF	

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

Em 2021 foram desenvolvidas as atividades no âmbito da implementação de SI's, mencionados no Quadro 651. Para todos os projetos abaixo mencionados foram definidos os requisitos aplicacionais, realizados testes/Pilotos para aprovação da solução, realizados os testes aplicacionais para aceitação das entradas em produção, planos de gestão da mudança, planos de comunicação, formação e acompanhamento das entradas em produção, atividades estas, asseguradas por equipas

multidisciplinares constituídas pelas áreas de negócio, utilizadores chave, gestores aplicacionais, gestores de suporte aplicacional e equipa de gestão de acessos.

Os projetos mais críticos e Medidas Simplex foram acompanhados e monitorizados pelo GSESS – Gabinete da Srª Secretária de Estado da Segurança Social e GSEIPD – Gabinete da Srª Secretária de Estado para Inclusão das Pessoas com Deficiência. Os projetos inseridos em Candidaturas SAMA2020 foram acompanhados e geridos pela AMA.

Dos projetos de maior dimensão, impacto social e estratégico destacam-se os seguintes:

- - Implementação das Medidas Excecionais COVID-19
- - Nova aplicação Prestações Familiares – Fases seguintes
- - Nova Aplicação Parentalidade – Fases seguintes
- - Nova aplicação GADI – Prestação Social para a Inclusão – Fases seguintes
- - Medidas Simplex
- - Nova aplicação Sistema Integrado de Pensões – Fases seguintes
- - Nova Aplicação ECI – Estatuto Cuidador Informal
- - Novo Módulo de Relações de Representação
- - Nova Aplicação AOC – Apuramento Obrigação Contributiva
- - Nova Aplicação CO-WEB – Contraordenações na SSDireta
- - Nova Aplicação APJ-WEB – Apoio Judiciário na SSDireta

#### **Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas**

Tendo em consideração as alterações aplicacionais identificadas e solicitadas ao II, IP, foram enviados os seguintes Pedidos de Serviço - PS durante o ano 2021:

- |                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| • Total PS enviados ao II, IP em 2021 | 274 |
| • Total concluídos em 2021            | 181 |
| • Total em curso no final 2021        | 230 |
| • Total a planear                     | 230 |

Destes contabilizam-se os PS concluídos e implementados, os PS em curso no final do ano 2021 (inclui PS enviados nos anos anteriores), PS cancelados pelo II, IP por inviabilidade, e PS no estado a planear. Salienta-se que, dos Pedidos de Serviço resultam alterações aplicacionais identificadas ao longo do ano, erros de software, alterações legislativas, entre outras, distintas dos Projetos referidos no Quadro 66.

O desenvolvimento e implementação das novas versões aplicacionais foram negociadas e planeadas com o II, IP, tendo no ano 2021, sido disponibilizadas 175 versões aplicacionais em produção no âmbito da Manutenção evolutiva e corretiva.

#### **Projetos de disponibilização de Serviços Eletrónicos e de Atendimento ao Cidadão**

Em 2021 foram desenvolvidos diversos projetos diretamente relacionados com o Atendimento ao Cidadão, nomeadamente:

Área	Projeto	Descrição	Estado	Data de conclusão	
Atendimento	SIGA	Video-Atendimento	Atendimento com recurso a videoconferência	Concluído	13/10/2021

Área	Projeto		Descrição	Estado	Data de conclusão
Atendimento	Atendimento Assistido	Atendimento Assistido Parentalidade	Atendimento assistido na SSDireta no âmbito da parentalidade por videoconferência	Concluído	25/03/2021
Linha Apoio	Cisco	Linha de Apoio ao ECI	Linha para prestar informação no âmbito do ECI	Concluído	19/05/2021
Linha de Apoio	Cisco	Linha de Apoio ao acolhimento de crianças e jovens	Linha de apoio para prestar informação no apoio ao acolhimento de crianças e jovens	Concluído	27/05/2021
Atendimento	Cisco	Piloto-ISS@melhor	Disponibilização de filas cisco aos Cdist piloto para tratamento de e-mails	Concluído	03/11/2021
Linha SS	Cisco	Implementação linha Covid	Alteração do 2º nível de IVR da opção Covid-medidas excecionais. Implementação Linha Covid	Concluído	01-07-2021
Linha e apoio	Cisco	Linha de apoio a jornadas na Alemanha	Linha para apoio as jornadas do CNP da Alemanha	Concluído	26/08/2021
Linha iCidadão	Cisco	Linha SS	Integração da linha iCidadão com a Linha SS através de DDI	Concluído	05/07/2021
Atendimento	Sharepoint	Gestão de Exposições	Gestão de exposições do Cliente	Concluído	30/06/2021

Com a disponibilização de um novo canal de atendimento ao cidadão, o **Vídeo Atendimento**, o ISS, I.P. passou a dispor da possibilidade de atender o cidadão sem que o mesmo tenha que se deslocar a um Serviço de Atendimento da rede de atendimentos do ISS, I.P.

A abertura deste novo canal de interação entre ISS, I.P. permitiu evoluir para um serviço de atendimento atual e de futuro, que no imediato se revela como uma inovação na melhoria da experiência do cidadão na sua relação com o ISS, I.P.

Esta forma de atendimento é inovadora porque estabelece o meio pelo qual qualquer cidadão pode ser atendido pelos serviços da Segurança Social, independente da sua localização geográfica, residente no país ou no estrangeiro, ou condição de mobilidade. Desta forma são eliminados custos relativos a deslocações bem como custos decorrentes de atraso no tratamento das questões.

Este serviço recorre a ferramentas de comunicação digital atuais e maioritariamente disponíveis e divulgadas junto do cidadão, promovendo também desta forma uma procura generalizada do serviço.

O novo serviço “Vídeo Atendimento” disponibiliza uma rede de postos de atendimento específicos, que pode atender qualquer cidadão independente da sua localização geográfica. Este atributo do Vídeo Atendimento permite uma gestão eficiente da procura, direcionando o agendamento do atendimento para postos de atendimento com menor carga. Assim, o cidadão é atendido com menor tempo de espera, beneficiando da oferta disponibilizada e existente na rede nacional de atendimento do ISS, IP.



O ISS, IP venceu o *Prémio Best Government Project* com a iniciativa Vídeo Atendimento no Instituto da Segurança Social.

Ao longo de 2021 foram, também, desenvolvidos e concluídos projetos diretamente relacionados com o Atendimento ao Cidadão, nomeadamente:

- **RPA-Educação especial**, com o objetivo de implementação de processo de RPA para preenchimento dos modelos GF60 e GF63 (concluído em 21/05/2021);
- **Smardoc´s**, com o objetivo de implementação de smartdosc nos SC (concluído em 07/07/2021);
- **Impressoras- Contrato á cópia**, com o objetivo de Gestão da instalação das impressoras do novo contrato de impressões à cópia (concluído em 30/06/2021);

Foram igualmente desenvolvidos projetos de disponibilização de serviços eletrónicos, tendo contribuído para o aumento do desempenho dos serviços do ISS e da simplificação da relação com os Cidadãos, como é o caso de:

- **SharePoint:**
  - **VACINAÇÃO:** Desenvolvimento de um sistema de reporte diário que permita às instituições identificarem-se através de um identificador único;
  - **COVID-19:** Desenvolvimento de estrutura no site do DDS para acomodar os dados das Brigadas de Intervenção Rápida;
  - Desenvolvimento de Formulário para Articulação Intrainstitucional no site do Estatuto do Cuidador Informal;
  - Criação de estrutura em SP, lista, formulário para acomodar os dados provindos do FEAC. Migração de 1900 registos através de criação de query em Access;
  - **COVID-19:** Desenvolvimento de estrutura: requisitos (lista e formulário para acomodar os dados provindos da Gratuidade das Creches Familiares. Migração de registos através de criação de query em Access;
  - **REFUGIADOS:** Desenvolvimento de estrutura, formulário e query em ACCESS para acomodar dados provindos dos Refugiados;
  - **ISS PRÉMIO:** Desenvolvimento de formulário indicado, em SharePoint, no site do GAQGR, utilizando a WebPart “AE Quick Form Web Part”, ou outra equivalente se não for utilizada a notificação por e-mail. Após submissão do formulário por parte dos trabalhadores do ISS, os mesmos deverão receber um email automático, com corpo da mensagem a definir pelo GAQGR. A pessoa que preenche o formulário não deverá ter de preencher o seu e-mail no formulário, para poder receber a mensagem. Deverá ser utilizado, se possível, uma variável do SharePoint que contenha esse valor;
  - **VACINAÇÃO:** Desenvolvimento de um sistema de reporte diário que permita às instituições identificarem-se através de um identificador único.

- **LimeSurvey:**

- Desenvolvimento de Inquérito que permita a recolha e identificação da Caracterização para as Pessoas em Situação de Sem-Abrigo do quadrimestre (jan/abr de 2020);
- COVID-19: Desenvolvimento de inquérito a fim de acomodar os registos das 5000 IPSS com possibilidade para inserir 9000 respostas diárias. A extração deve ser efetuada em Excel e migrada para a estrutura de SharePoint;
- VOTO ANTECIPADO: Desenvolvimento de solução para permitir o voto antecipado dos utentes residentes em lares;
- VACINAÇÃO: Desenvolvimento de solução para permitir a monitorização das vacinas nas respostas sociais;
- Criação de Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Atendimento Remoto (ID 628855);
- VACINAÇÃO: Desenvolvimento de inquérito de para ERPI/LR. Vacinação contra a COVID19;
- VACINAÇÃO: Desenvolvimento de um sistema em SharePoint que permita aos técnicos da Segurança Social e da Saúde, acompanharem os reportes diários das Respostas Sociais e o estado em que se encontra cada uma das Respostas Sociais relativamente ao último reporte efetuado.

Para os projetos que são simultaneamente Medidas Simplex, ver ponto 4. Do Capítulo 2. Modernização Administrativa.

#### **Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas**

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

Com o sistema “ajudä” os utilizadores poderão resolver com autonomia algumas situações e reportar dificuldades ou solicitar apoio relativamente a: aplicações, infraestruturas e equipamentos informáticos, comunicações e acessos e informação de auditoria

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

Os pedidos internos, devido à sua complexidade são tratados pelos gestores de infraestruturas e comunicações. Estão incluídos nos pedidos internos todos os pedidos de atribuição de telemóveis, placas de banda larga, telefones fixos, alteração de perfis de comunicações fixas, participação como elementos de júri em concursos públicos, colaboração nos requisitos técnicos para cadernos de encargos, atribuição de

portáteis, acompanhamento de projetos de infraestruturas e comunicações, distribuição de novos equipamentos, identificação de renovação do parque informático, renovação e elaboração de contratos, acompanhamento técnico de conferências no auditório da Sede, apoio técnico nas sessões de videoconferência com entidade externas e agendamento de videoconferências.

No decorrer do ano de 2021 entraram cerca de 3.202 pedidos internos, foram tratados 3.205.

No decorrer de 2010 entraram 30.003 pedidos de suporte aplicacional, foram tratados 27.973.

Globalmente, entraram 44.296 solicitações, das quais 41.478 foram tratadas até final de 2021.

**Quadro 67 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas**

	Total Pedidos Entrados	Total Pedidos Fechados	Tempo médio resposta (dias)	% resolução
1. Pedidos Internos C/ registo AJUDA	3.202	3.205	2	100%
1. Pedidos Internos S/registo no AJUDA	11.091	10.300		93%
Total Pedidos Internos	14.293	13.505		94%
2. Pedidos de Suporte Aplicacional	30.003	27.973	5	93%
2.1 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de IQC – Identificação e Qualificação e Contribuições	12.023	10.094	8	84%
2.2 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de PA – Prestações e Atendimento	10.409	10.364	3	100%
2.3 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de DS – Desenvolvimento Social	6.308	6.304	6	100%
2.4 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de AE – Apoio Especializado	1.243	1.191	3	96%
2.5 Relações Internacionais	20	20	5	100%
Totais	44.296	41.478		93%

Fonte: GAGI

Os pedidos internos, devido à sua complexidade são tratados pelos gestores de infraestruturas e comunicações. Estão incluídos nos pedidos internos as seguintes solicitações:

- atribuição de telemóveis;
- atribuição de placas de banda larga;
- atribuição de 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;
- Acompanhamento técnico de conferências no auditório da Sede
- Apoio técnico nas sessões de videoconferência com, essencialmente com entidades externas
- Agendamentos de webinars

Tem-se verificado que, ao longo dos últimos anos, o número de pedidos de suporte aplicacional tratados tem vindo a aumentar substancialmente, tendo passado de 16.534 em 2015, para 31.175 em 2021.

Outra importante componente do apoio aplicacional respeita à Elaboração de TESTES Aplicacionais e Relatórios de Testes.

Os testes são fundamentais para o bom funcionamento dos Sistemas de informação. Após elaboração dos testes, são emitidos relatórios de testes que permite às respetivas áreas dos Serviços Centrais do ISS validar/ou não as entradas em produção. Todas as versões aplicacionais não técnicas, passam pela equipa de suporte aplicacional para testes.

Em 2021 foram testadas um total de 325 versões de aplicações de diversas áreas funcionais do ISS, IP e, foram ainda realizados eventos em direto, Webinar, num total de 53.

A realização de Eventos em Direto, foi adotada como forma de transmitir informação essencial dentro e fora da organização.

Face ao contexto de Pandemia, tornou-se necessário recorrer a novas ferramentas e métodos de trabalho, para que fosse possível que a informação chegasse a todos os destinatários de forma rápida, fácil e abrangente.

A solução encontrada passou pela utilização da ferramenta Teams Live Events, recorrendo a Webinars, divulgando depois o acesso a eventos pelo público alvo.

Foram realizadas sessões para os colaboradores do ISS, IP (formações, palestras, ações de divulgação), assim como para o público em geral (empresas, famílias, IPSS).

Estas sessões incluíram no painel diversas Instituições e outras Organizações públicas e privadas (SCM; MTSS; Min. Saúde; Faculdades; Personalidades; DGCI; Proteção Civil; entre outros.)

Esta ferramenta veio proporcionar uma nova forma de comunicar, possibilitando assim uma comunicação com o exterior que não existia, nomeadamente no esclarecimento de informação nova, face às medidas legais de apoio à população, que foram sendo criadas e aprovadas com regularidade, era necessário fazer chegar essa informação à sociedade e ao público em geral.

O feedback destes eventos foi também muito enriquecedor, pois permitiu apurar as áreas mais críticas e de maior impacto destas normas legais, transmitindo através de ações de esclarecimento regulares, a informação mais crítica.

## Qualidade de Dados

No decorrer do ano 2021, não foram, nesta área, implementados projetos de Qualidade de Dados, mas foram definidos / implementados diversos processos de Qualidade de Dados no âmbito de outros projetos, nomeadamente GR (Gestão de Remunerações).

Consideramos que a Qualidade de Dados do SISS apresenta inúmeras deficiências, mas não tem sido possível desenvolver projetos de Qualidade de Dados, por 3 ordens de razões: recursos do SSAD reduzidos, ausência duma equipa no Instituto de Informática dedicada especificamente a esta matéria, falta de disponibilidade de recursos dos Centros Distritais para procederem à correção manual de dados anómalos.

Com efeito, um projeto de Qualidade de Dados normal deverá assegurar as seguintes atividades:

- Análise das anomalias detetadas;
- Desenvolvimento de processos automáticos para correção de dados, sempre que possível;
- Desenvolvimento de processos manuais para correção de dados pelos serviços;
- Introdução de melhorias aplicacionais de modo a evitar ou minimizar o registo de dados incorretos, e/ou correção de processos automáticos que possam estar a degradar a qualidade dos dados.

Esta área tem também assegurado inúmeras extrações de dados, para fornecimento de listagens aos diversos serviços ou disponibilização em Sharepoint, em número cada vez mais elevado, decorrente em grande parte das medidas de apoio Covid.

Um outro tipo de trabalho que foi assegurado por esta área, em conjunto com outros elementos do GAGI e do Departamento de Prestações e Contribuições, foi a validação dos ficheiros obtidos pelo Instituto de Informática para avaliação dos pedidos recebidos e pagamento dos apoios concedidos no âmbito das medidas de apoio Covid.

Este trabalho permitiu detetar e corrigir algumas falhas, provocando por vezes uma reflexão e retificação dos requisitos que estavam definidos para o efeito, possibilitando ao II a introdução de melhorias nos seus processos.

## Segurança de Dados

Operações, e do Mapa de Perfis Incompatíveis. Em 2021 foi criado um novo elemento auxiliar, o Mapa de Perfis de Acesso Controlado.

Continuaram a ser asseguradas diversas atividades, nomeadamente a monitorização e controlo de atribuição de perfis de acesso controlado, perfis incompatíveis, atribuição de acesso a utilizadores externos, bem como as prorrogações anuais de acessos a utilizadores externos e de perfis incompatíveis.

Em 2021 foi desenvolvido o projeto RARIP 2021, de Revisão e Aprovação de Novas Regras de Incompatibilidades de Perfis, que implicou uma articulação com as diversas áreas de negócio do ISS, e

teve como resultado uma revisão completa do Mapa de Perfis Incompatíveis, que foi aprovado pelo Conselho Diretivo em julho de 2021.

Será de destacar também em 2021, a colaboração desta área com o Projeto de Transferência de Competências de Ação Social das Autarquias, nomeadamente na definição de regras de gestão de utilizadores e atribuição de acessos, definição de perfis, definição e implementação de circuitos para tratamento destes pedidos, criação e parametrização de utilizadores em ambiente Piloto para testes, etc.

Para facilitar a gestão de utilizadores e acessos de algumas áreas funcionais, nomeadamente do CNP, Atendimento, Contact Center e Fiscalização, foram criados em anos anteriores os designados perfis “compostos”, no âmbito do SISS/PTSS, que contêm as operações dos diversos perfis “simples” que os compõem, permitindo atribuir um único perfil a cada área funcional / função dos serviços acima indicados, embora por vezes tenham que ser complementados por outros perfis “simples”, que não oferecem condições para integração nos perfis compostos.

Desta forma a atribuição de acessos e gestão destes utilizadores fica mais facilitada, permitindo também atingir uma maior eficácia na regularização dos perfis atribuídos a estes utilizadores.

Mas a manutenção dos perfis compostos, assegurada pela equipa de Segurança de Dados, é de grande complexidade, implicando uma carga de trabalho elevada, como se verificou em 2021.

Assim, em 2021 procedemos a uma reconfiguração dessa solução, tendo sido implementada em articulação com o Instituto de Informática, uma solução de atribuição de Pacotes de Perfis, que reduzirá este trabalho de manutenção de perfis “compostos”, e possibilitará a atribuição de todos os perfis definidos para cada função com mais facilidade, incluindo os perfis que não podiam ser integrados nos “compostos”. Esta solução de Pacotes de Perfis já foi implementada para as áreas do CNP e Atendimento Presencial, e deverá ter continuidade no sentido de vir a abranger outras áreas funcionais.

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

Com efeito, verificou-se a manutenção de um volume de pedidos bastante elevado, tendo sido respondidos um número superior a 1000 pedidos no decorrer do ano de 2021, com um grau de autonomia elevado por parte desta equipa, tornando desnecessário o reencaminhamento da maioria dos pedidos para o II, possibilitando tempos de resposta reduzidos.

Apesar dos registos efetuados para controlo destes pedidos, torna-se difícil avaliar o seu número exato, pois alguns destes pedidos são endereçados diretamente ao Chefe de Setor.

É certo que têm continuado a aumentar consideravelmente, e só tem sido possível à equipa responder a todos nos prazos indicados com um esforço acrescido, tanto mais que os pedidos para Tribunais e Polícia Judiciária apresentam prazos muito curtos para resposta.

## Suporte à Decisão

Em 2021, esta área colaborou com a equipa do Projeto de Transferência de Competência para os Municípios, no que concerne à futura disponibilização de Estatísticas e Listagens à Autarquias.

Estas atividades não atingiram ainda os objetivos pretendidos, e terão continuidade em 2022.

Os pedidos de estatísticas e listagens por parte dos diversos serviços do ISS mantiveram um volume muito elevado em 2021, tendo sido respondidos 438. Estes pedidos foram assegurados pela equipa em articulação com o II sempre que necessário, com tempos de resposta que superaram os objetivos definidos.

No que concerne a pedidos de estatísticas, o grau de autonomia da equipa atingiu igualmente valores muito positivos. Com efeito, utilizando as ferramentas de software que lhes foram disponibilizadas, a equipa conseguiu, numa percentagem elevada dos pedidos recebidos, desenvolver novos relatórios que lhes possibilitaram a extração da informação pretendida dos *datamarts* disponíveis, sem ter que recorrer sistematicamente aos serviços do Instituto de Informática.

### 3.4.3. Planeamento

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

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

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

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

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

- **Etapas de Planeamento Estratégico:**

- (1) Reflexão estratégica - redefinição da visão, missão e objetivos e indicadores estratégicos; identificação de requisitos de negócio, respetivas áreas de atuação e responsáveis; definição de metas estratégicas/subsidiárias; elaboração do Plano Estratégico;

(2) Apresentação/ comunicação das decisões estratégicas

• **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:**

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 novembro de 2020, deu-se início aos trabalhos de planeamento para 2021, com a atualização do Plano Estratégico do ISS, IP, para o triénio 2020-2022, e subseqüentemente a preparação da versão 2.0 dos Planos de Atividades das áreas funcionais para 2021.

A estrutura do Plano Estratégico, inclui indicadores de medida que permitem aferir o cumprimento de cada Prioridade Estratégica e Iniciativas que contribuem para o cumprimento das Prioridades definidas em alinhamento com as linhas orientadoras do Governo.

Em fevereiro de 2021, foi aprovada pelo Conselho Diretivo e remetida ao GEP, em 04/03/2021, para a competente validação técnica, a proposta de QUAR para 2021.

A proposta de PAISS para 2021 foi aprovada pelo Conselho Diretivo em 27/01/2021, tendo sido remetida à Tutela em 04/03/2021. Para o PAISS 2021 foram selecionados os indicadores e as iniciativas do Plano Estratégico 2020-2022 (PEISS) com metas definidas para o ano 2021 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis.

Em novembro de 2020, o GPE remeteu às diversas áreas funcionais a versão 2.0 dos Planos de Atividades (PAF) com vista dar cumprimento às restantes fases de planeamento operacional. A cada Área Funcional, coube a tarefa de centralizar, consolidar e ajustar todos os contributos dos Centros Distritais, garantindo a participação e o ajustamento à realidade de cada distrito, tendo em conta os diferentes pontos de partida e recursos disponíveis.

A elaboração dos PAF e o desdobramento de metas pelos CDist para 2021 ficou concluído em fevereiro de 2021, tendo sido disponibilizados nessa altura na intranet do ISS, IP.

A versão final do PAISS 2021 foi aprovada, por despacho de S. Exa. o Secretário de Estado da Segurança Social, datado de 22 de julho de 2021.

Paralelamente, o ISS, IP dispõe ainda de um sistema de indicadores de gestão que com periodicidade mensal, acompanha outros indicadores tidos como relevantes para a atividade desenvolvida.

#### 3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade mantém-se em curso a implementação de uma Abordagem por Processos a toda a organização.

Neste sentido, em 2021 deu-se continuidade à modelação dos Processos do ISS, IP tendo sido modelados 68 novos Processos, subprocessos e instruções de trabalho, que envolveram 11 serviços.

Salienta-se no âmbito desta atividade o projeto de modelação de todos os processos da área de prestações imediatas, que decorreu no segundo semestre de 2021.

O quadro seguinte apresenta a lista de manuais trabalhados, refletindo os Processos concluídos no NQGR em 2021:

Código	Tipo	Designação
MG01.P04	P	Proteção de Dados Pessoais
MG01.P04.IT01	IT	Tipificação dos pedidos de dados
MG03.P06.SP01	SP	Gestão de Reclamações
MN01.P01.IT02	IT	Atribuição de NISS a cidadãos estrangeiros (não contributivo)
MN02.P01	P	Subsídio de doença
MN02.P01.IT01	IT	Subsídio Doença e Concessão Provisória de Doença
MN02.P01.IT02	IT	Subsídio de Doença por Isolamento Profilático
MN02.P01.SP01	SP	Prestações Compensatórias
MN02.P02	P	Verificação de Incapacidades Permanentes
MN02.P03	P	Verificação de Incapacidades Temporárias
MN02.P03.IT01	IT	Bolsa de Médicos
MN02.P03.IT02	IT	Acesso/consulta do processo clínico do beneficiário em SVI
MN02.P04	P	Maternidade, Parentalidade e Adoção

Código	Tipo	Designação
MN02.P04.IT01	IT	Subsídio Parental inicial e Subsídio específico por internamento hospitalar do recém-nascido
MN02.P04.IT02	IT	Subsídio Parental Alargado
MN02.P04.IT03	IT	Subsídio por Adoção
MN02.P04.IT04	IT	Subsídio por Acolhimento Familiar
MN02.P04.IT05	IT	Subsídio por Risco Clínico Durante a Gravidez
MN02.P04.IT06	IT	Subsídio Social por Parto Fora da Ilha de Residência
MN02.P04.IT07	IT	Subsídio por interrupção da gravidez
MN02.P04.IT08	IT	Subsídio por riscos específicos
MN02.P04.IT09	IT	Subsídio para Assistência a filho
MN02.P04.IT10	IT	Subsídio para assistência a filho com deficiência, doença crónica ou doença oncológica
MN02.P04.IT11	IT	Subsídio Assistência a Neto
MN02.P05	P	Subsídio de Desemprego
MN02.P05.IT01	IT	Condições de Atribuição do Subsídio de Desemprego
MN02.P05.IT02	IT	Subsídio por Cessação de Atividade (TI Dependente)
MN02.P05.IT03	IT	Subsídio por Cessação de Atividade Profissional TI/MOE
MN02.P05.IT04	IT	Subsídio Desemprego Parcial
MN02.P05.IT05	IT	Montante Único
MN02.P05.IT06	IT	Subsídio Social de Desemprego Subsequente
MN02.P05.IT07	IT	Medida Incentivo à Aceitação de Ofertas de Emprego
MN02.P05.IT08	IT	Suspensões, Reinícios e Cessações
MN02.P07	P	Rendimento Social Inserção
MN02.P07.IT01	IT	Verificação das Condições de Atribuição do Rendimento Social de Inserção
MN02.P07.IT02	IT	Manutenção e revisão do Rendimento Social de Inserção
MN02.P08	P	Pensão de Velhice
MN02.P08.IT01	IT	Receção e Registo dos Pedidos
MN02.P08.IT02	IT	Validação de Períodos Contributivos
MN02.P08.IT03	IT	Reclamação e Recursos
MN02.P17	P	PSI
MN02.P17.IT01	IT	PSI: Verificação das condições gerais de atribuição
MN02.P18	P	Regime de Layoff
MN03.P06	P	RNCCI - Procedimentos do Representante do ISS nas Equipas de Coordenação Local
MN03.P12	P	ATT - Assessoria Técnica aos Tribunais
MN03.P12.IT01	IT	ATT - Organização e Arquivo do Dossier Técnico da ATT
MN03.P12.IT02	IT	ATT - Elaboração e Validação de Informações e Relatórios Sociais
MN03.P12.IT03	IT	ATT - Audição dos Técnicos em Tribunal
MN03.P12.SP01	SP	ATT - Promoção e Proteção
MN03.P12.SP01.IT01	IT	ATT - Entrevista com a Criança/Jovem
MN03.P12.SP01.IT02	IT	ATT - Entrevistas com a Família
MN03.P12.SP01.IT03	IT	ATT - Visita Domiciliária
MN03.P12.SP02	SP	ATT - Avaliação Diagnóstica Promoção e Proteção
MN03.P12.SP03	SP	ATT - Acompanhamento da Execução de Promoção e Proteção
MN03.P12.SP04	SP	ATT - Instrução do Apoio económico PP MMNV
MN03.P12.SP05	SP	ATT - Tutelar Cível
MN03.P12.SP05.IT01	IT	ATT - Entrevista Tutelar Cível
MN03.P12.SP05.IT02	IT	ATT - Visita Domiciliária e Recurso a Fontes Colaterais
MN03.P12.SP06	SP	ATT - Avaliação Diagnóstica de Tutelar Cível
MN03.P12.SP07	SP	ATT - Execução de Decisão / Acompanhamento Tutelar Cível
MN03.P12.SP08	SP	ATT - Audição Técnica Especializada
MN03.P18.SP01	SP	Candidatura de Família de Acolhimento
MN03.P18.SP01.IT01	IT	Entrevista Psicossocial
MS01.P04	P	Investigação Criminal
MS01.P04.IT01	IT	Recolha de Prova Pessoal
MS02.P13.SP01	SP	Registo de Acertos em SICC
MS04.P06	P	Gestão de Fluxos Documentais
MS04.P06.SP01	SP	Gestão de Correspondência

Conforme se pode verificar na Matriz de Processos atualizada a 22/12/2021, encontram-se previstos 508 manuais (incluindo Processos, Subprocessos e Instruções de Trabalho), dos quais se encontram aprovados 281.

Macroprocesso	Aprovado	Em Revisão/Modelação	Não Modelado	Total
MG01 - Planeamento Estratégico	13			13
MG02 - Gestão da Melhoria Organizacional	26		1	27
MG03 - Gestão da Comunicação e Relação com o Cliente	20		11	31
MG04 - Gestão de Parcerias	3	1	2	6
MN01 - Contribuições	1	6	42	49
MN02 - Prestações (Imediatas e Diferidas)	46	12	20	78
MN03 - Desenvolvimento Social	40	9	32	81
MS01 - Fiscalização	2	1	7	10
MS02 - Gestão Financeira	14		13	27
MS03 - Gestão de Fornecedores	8		18	26
MS04 - Gestão de Infraestruturas	42	1	7	50
MS05 - Gestão das TIC	2		18	20
MS06 - Gestão de Pessoas	53	2	19	74
MS07 - Gestão Jurídica	11	1	4	16
<b>Total</b>	<b>281</b>	<b>33</b>	<b>194</b>	<b>508</b>

Fonte: GAQGR

No Portal de Processos, do ISS, IP encontram-se disponíveis os manuais de Processo, Subprocesso e Instruções de Trabalho atualizados e aprovados pelo Conselho Diretivo, bem como informação relacionada com o Sistema de Gestão da Qualidade, como seja definição de Conceitos e a Matriz de Processos atual.

Assim, este Portal permite:

- Gerir e referenciar a documentação dos processos, subprocessos e instruções de Trabalho;
- Centralizar e generalizar o acesso à documentação de processos, subprocessos e instruções de Trabalho;
- Padronizar procedimentos.

### 3.4.5. Plano de Auditorias

#### Auditorias internas

A avaliação da adequação e eficiência dos sistemas de controlo interno existentes no ISS concretizou-se através da realização de 24 ações de diferente natureza, previstas do Plano de Auditorias Internas para 2021, mas também extra PAI, por solicitação do CD:

- 12 ações de Auditoria Interna (previstas em PAI 2021);
- 2 ações de Auditoria Interna extra PAI 2021;
- 2 ações de Auditoria de conformidade (previstas em PAI 2021)
- 4 ações de auditoria de acompanhamento (follow up);
- 4 ações de averiguação;

As ações de auditoria realizadas por equipas multidisciplinares, rotativas, abrangeram matérias referentes a todas as áreas de intervenção do ISS, nos diferentes serviços deste Instituto, em cumprimento do Plano de Auditorias Internas aprovado pelo CD em 04/02/2021.

Entre ações concluídas e em fase de conclusão (em curso para 2022), verificou-se uma taxa de execução de 89% (17 em 19) das ações de auditoria previstas no Plano Anual de Auditorias.

Quanto à realização de averiguações, todas as quatro ações de averiguação determinadas superiormente foram realizadas, sendo que uma transitou para 2022 (tendo, entretanto, sido concluída).

No que respeita ao Objetivo “AQGR\_04 - Garantir o acompanhamento das auditorias internas realizadas”, foram realizadas duas ações de auditoria de acompanhamento à implementação das recomendações (Procs. Nº 17 e 39 de 2021).

Foram também objeto de acompanhamento (através de reporte dos serviços auditados e análise de evidências) todas as ações com diligências em curso e/ou por iniciar relativas aos anos de 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021, tendo sido obtida a uma taxa de 76% de implementação nível nacional.

Procedeu-se ainda à análise de exposições e denúncias relativas a serviços e/ou trabalhadores/dirigentes, tendo algumas determinado intervenções do GAQGR ou de outros serviços do ISS, I.P, de acordo com as competências específicas legalmente previstas.

O desenvolvimento das ações realizadas, foi fortemente condicionado pelas limitações (designadamente nas deslocações e estadias) impostas em consequência do estado de pandemia e das medidas que ao longo do ano foram sendo emanadas pelo Governo e DGS.

**Quadro 68 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2021**

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2022	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria à Emissão de pareceres técnicos UTAE			x
Auditoria de conformidade à "Atribuição de NISS na Hora"			x
Auditoria à Sistema de requisição de material			x
Ação de acompanhamento à auditoria à RNCCI - CDist de Leiria, Lisboa e Portalegre			x
Auditoria à gestão de acessos aos sistemas informáticos			x
Auditoria aos NISS Confidenciais nos CDist de Évora, Faro e Setúbal			x
Auditoria de acompanhamento à “Auditoria à Área internacional do CNP”			x
Auditoria ao sistema de contraordenações			x
Auditoria aos circuitos internos na área das Contribuições no CDist de Portalegre			x
Auditoria de Conformidade ao Processo “Fundo de Garantia Salarial” nos CDist do ISS, IP			x
Auditoria ao Subsídio de Bonificação por Deficiência			x
Auditoria ao Rendimento Social de Inserção - CDist de Faro, Setúbal e Viseu			x
Auditoria a Procedimentos de Pagamento de valores a ERSS			x
Programa Adaptar Social +		x	
Auditoria ao acompanhamento recomendações do DF - CDist Coimbra, Braga e Porto	x		
Auditoria ao acompanhamento de gestão de vagas em ERPI - CDist Aveiro, Porto e Viseu		x	
Auditoria Acomp. à “Auditoria à Atribuição e Gestão das Prestações por Doença Profissional” (IGMTSS)	x		
Auditoria aos Procedimentos de Verificação de Incapacidades Permanentes - CDist de Bragança, Vila Real, Guarda, Leiria e Lisboa	x		
Auditoria ao Layoff – Apoio extraordinário à retoma progressiva de atividade das empresas com redução do período normal de trabalho	x		
Auditoria de conformidade ao processo de reconhecimento do Estatuto do Cuidador Informal (ECI) nos Centros Distritais de Aveiro, Braga, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Porto, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu	x		
Auditoria Sistema de Gestão e Controlo das Famílias de Acolhimento, CDist de Vila Real	x		
Auditoria à Criação e controlo de sharepoints/webshare	x		
Auditoria à Gestão de vagas em ERPI - Cdist Castelo Branco, Viana do Castelo	x		
Auditoria aos Alojamentos de Emergência - CDist de Braga e Porto.	x		

Fonte: GAQGR

**Auditorias externas**

Em 2021 o ISS, IP foi objeto de ações de auditoria externa promovidas pelo Tribunal de Contas, Inspeção-Geral de Finanças, Inspeção Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P. Foi ainda auditado pela Autoridade de Gestão, no âmbito dos Programas Comunitários.

Atento o contexto de pandemia, também estas ações foram realizadas à distância, através de informação remetida pelo ISS, IP para o efeito, com exceção de deslocações pontuais ao ISS, I.P.

As ações externas realizadas incidiram maioritariamente sobre as áreas de missão do ISS, I.P, particularmente na área da ação social e dos apoios atribuídos no âmbito da pandemia.

As ações de auditoria externas realizadas sobre o ISS, I.P em 2021, e registadas na Base de Dados do GAQGR, resultaram na apresentação de:

- 16 relatórios preliminares, para exercício de contraditório;
- 11 relatórios finais;
- 09 ações de auditoria ou averiguação iniciadas, com pedidos de informação e dados, cuja execução transita para 2022;
- 39 pedidos de atualização de informação anteriormente prestadas (ou ausência parcial da mesma) no âmbito das respetivas ações de auditoria, ou outros elementos adicionais, relativos a ações realizadas em anos anteriores, nomeadamente entre 2017-2021.

**Quadro 69 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2021**

Ação de Auditoria	Entidade Auditada	Fases da ação	
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria ao sistema de isenção de contribuições sociais	IGF		X
Inspeção à Gestão de Contribuições do CDist Guarda	IGMTSSS		x
Auditoria às pensões de sobrevivência com aplicação de instrumentos internacionais	IGMTSSS		x
Acompanhamento de protocolos de cooperação celebrados no âmbito do desenvolvimento de respostas sociais	IGFSS	x	
Execução orçamental, dívidas e garantias a 30.09.2020	TC	x	x
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo de estruturas residenciais para pessoas idosas - Bragança	IGMTSSS	x	x
Auditoria à gestão de contribuições dos trabalhadores do serviço doméstico	IGMTSSS	x	x
Auditoria ao sistema de gestão e atribuição do subsídio social de desemprego	IGMTSSS	x	x
Auditoria ao acompanhamento do CDist de Évora das orientações em contexto covid-19 na ERPI da Fundação M <sup>o</sup> Perdigão Vogado Silva	IGMTSSS	x	x
Auditoria às despesas com trabalho suplementar, ajudas de custo, transportes e alojamento	IGMTSSS	x	x
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo dos acordos atípicos	IGMTSSS	x	
Auditoria à CGA na atribuição de pensões	TC	x	x
Auditoria às Famílias de Acolhimento de pessoas idosas e adultos com deficiência	IGMTSSS	x	
Auditoria à Gestão e Funcionamento da Associação Oliveirense de Socorros Mútuos	IGMTSSS	x	
Auditoria à gestão e atribuição dos apoios no âmbito da proteção jurídica	IGMTSSS	x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo dos Lares Residenciais no distrito de Faro	IGMTSSS	x	
Auditoria à Gestão e Funcionamento da Associação Mutualista O Legado do Caixeiro Alentejano	IGMTSSS	x	
Auditoria ao layoff simplificado e apoio à retoma	TC	x	
PCGE 2019	TC	x	x

Fonte: GAQGR

### 3.4.6. Gestão Financeira

Ao longo do ano de 2021, o ISS, IP, em conjunto com o IGFSS, IP e o II, IP, deu seguimento ao trabalho de desenvolvimento das principais extrações de dados que suportam o novo Interface que efetuará a contabilização automática dos processamentos mensais das Prestações Sociais, no âmbito da Tesouraria Única de Pagamento.

Neste sentido, foram desenvolvidas um conjunto de atividades específicas que incidiram nos seguintes projetos:

#### Projeto Interface SICC-SIF-TU

No decorrer dos últimos anos, tem sido desenvolvido um trabalho de parceria entre o II,IP o IGFSS,IP e o ISS,IP, com o objetivo de desenvolver um Interface Automático de Contabilização das Prestações Sociais – Interface SICC-SIF, que, através de extrações específicas de dados, permite a contabilização automática dos processamentos mensais de Prestações Sociais operacionalizados pelo Sistema de Informação de Conta Corrente (SICC), no âmbito da Tesouraria Única de Pagamentos.

Este projeto, que consistiu, ao longo dos últimos anos, em múltiplas tarefas com características muito técnicas, quer na definição dos requisitos contabilísticos e respetivos fluxos entre instituições, quer na parametrização das tabelas contabilísticas em SIF/SAP, teve a sua entrada em exploração em setembro de 2021.

Ao longo do último trimestre de 2021, e face ao nível de complexidade dos processos subjacentes à operacionalização do referido Interface, foi efetuado um acompanhamento próximo, pelo grupo de trabalho, de todas as tarefas inerentes ao arranque do mesmo.

#### Recuperação de valores processados indevidamente

A recuperação de valores processados indevidamente, assegurada essencialmente através do recebimento direto das notas de reposição ou por via da compensação da dívida com créditos processados, fixou-se, em 2021, em cerca de 326M€, representando 44,80% do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações sociais indevidamente pagas.

#### Projeto de alteração da aplicação Orçamento e Contas das IPSS (OCIP)

A alteração legislativa concretizada pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, a qual introduziu alterações ao nível da avaliação das contas das IPSS, com impacto na metodologia de análise, assim como, as definições implementadas pelo Decreto-lei nº 98/2015, de 2 de junho de 2015, que veio transpor para a ordem jurídica interna as diretivas comunitárias do Parlamento Europeu em matéria de demonstrações financeiras anuais, de demonstrações consolidadas e de relatórios conexos, introduzindo alterações ao Sistema de Normalização Contabilística, nomeadamente ao aplicado às IPSS, obrigaram à definição e implementação de novos requisitos na aplicação informática da gestão das contas das IPSS.

Considerando os desenvolvimentos informáticos ocorridos nos últimos anos, nas diferentes plataformas de submissão e análise de Contas das IPSS, nomeadamente na aplicação de Análise de Contas das IPSS em SISS, com o objetivo de ser efetuada, de forma coerente, a análise às contas submetidas já com base nas novas regras contabilísticas e apuramento dos indicadores de equilíbrio financeiro das

instituições, no ano de 2021 foi garantido a manutenção das aplicações informáticas, com os ajustamentos que foram sendo identificados por parte dos utilizadores, assim como foram definidas melhorias no âmbito da comunicação automática com as entidades, por via aplicacional.

Com o objetivo de alargar o nível de funcionalidades desta aplicação informática, ao longo do ano de 2021 foi igualmente iniciada a análise dos requisitos do módulo de Análises Económico Financeiras, que se prevê entrar em exploração no ano de 2022.

#### **Implementação Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública – SNC-AP**

O Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP), estabelecido pelo Decreto-lei n.º 192/2015 de 11 de setembro, tem como objetivo principal uniformizar os procedimentos, adaptar os sistemas contabilísticos públicos às normas internacionais de contabilidade e melhorar a informação das contas públicas. Este processo irá introduzir alterações significativas à forma de preparação da informação contabilística, nomeadamente:

- ✓ Contabilidade na ótica do acréscimo, independentemente dos pagamentos e recebimentos existentes em cada ano;
- ✓ Normalização para a apresentação das demonstrações financeiras;
- ✓ Normas de contabilidade financeira, de gestão e orçamental.

O Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11 de setembro, no seu artigo 3.º, define que o SNC-AP se aplica a todos os serviços e organismos da administração central, regional e local que não tenham natureza, forma e designação de empresa, ao subsetor da segurança social, e às entidades públicas reclassificadas.

A implementação do SNC-AP sempre foi entendida como sendo um processo moroso e exigente, nomeadamente nas instituições do subsetor da Segurança Social. Neste contexto, a adaptação do ISS, IP traduz-se num processo complexo, quer pela dimensão como pela diversidade de processos existentes.

Neste contexto, no ano de 2021 foi consolidado o reporte de informação contabilística à DGO, tal como definido na Norma Técnica n.º 1/2017 da UniLeo, que veio estabelecer as instruções para a integração de informação contabilística, orçamental e económico-financeira, no Sistema Central de Contabilidade e Contas Públicas (S3CP).

Ainda no decorrer no ano de 2021, e com o objetivo da adoção plena do SNC-AP, foi dada prioridade, em parceria com as demais entidades do perímetro da Segurança Social, ao desenvolvimento do novo sistema de informação financeira, com base na Solução SAP S/4Hana, cuja entrada em exploração, por um conjunto de fatores, quer técnicos, quer humanos, será iniciada em janeiro de 2023.

#### **3.4.7. Recursos Humanos**

Em 2021 foi dado um especial destaque às medidas em baixo referidas, pela sua forte aposta na digitalização, que vieram oferecer um importante contributo na desmaterialização de procedimentos e uma maior eficiência no tratamento de processos e no apuramento de resultados:

- Implementação de novos modelos de formulários de apoio às atividades formativas no SharePoint;

- Implementação de Bolsa de Formadores no SharePoint;
- Implementação de Biblioteca de Documentos, para partilha entre o NFDC e os Interlocutores Locais para a Formação;
- Implementação do Módulo de Formação no GESVEN-GRH;
- Definição de perfis de competências para Técnicos Superiores e Assistentes Técnicos das áreas de RH Centrais e Distritais;
- Início do projeto de vigilância emocional;
- Implementação das consultas online no âmbito do Serviço de Apoio Psicossocial;
- Implementação do site do Museu da Segurança Social;
- Introdução do formato webinar no desenvolvimento de ações diversas.

### **3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso**

Quanto à atividade da área de Assuntos Jurídicos e Contencioso ao longo do ano 2021, importa salientar que sendo este um serviço de apoio jurídico especializado, transversal a todas as áreas de intervenção do ISS,IP, as matérias sobre as quais foi chamado a pronunciar-se foram de índole muito diversificada como a seguir se referenciam: emissão de pareceres e de informações, análise de recursos hierárquicos e preparação de propostas de decisão, acompanhamento e intervenção em ações judiciais instauradas contra este Instituto, elaboração das respetivas peças processuais e requerimentos vários, bem como a intervenção em audiências de julgamento e noutras diligências judiciais, colaboração na apresentação de propostas de orientação técnica para definição e uniformização de procedimentos e a coordenação, a nível nacional, das áreas de contraordenações e de proteção jurídica e, ainda intervenção em grupos de trabalho de âmbito diverso.

#### **Emissão de pareceres jurídicos e grupos de trabalho**

No decurso do ano 2021 foram registados um total de 115 processos, analisados e elaborados um total de 111 pareceres, alguns registados em anos anteriores (2), muitos deles de especial complexidade jurídica, versando sobre as mais variadas matérias integrantes das atribuições e competências do ISS, IP..

Dos 111 processos do ano de 2021, a grande maioria foram concluídos dentro do prazo de 2 a 5 dias úteis. Os restantes foram concluídos num prazo aproximado de 10 dias úteis, justificando-se por realização de diligências complementares, nomeadamente, pedido de contributos às áreas competentes.

Em 2021, o Núcleo de Assuntos Jurídicos participou em 5 Grupos de Trabalho, nomeadamente, nas áreas de Ação Social e Regulamento Geral de Proteção de Dados.

#### **Contraordenações e Proteção. Jurídica**

Foram, no ano de 2021, registados um total de 47 processos, analisados e elaborados um total de 38 pareceres, muitos deles de especial complexidade jurídica, versando sobre as matérias de contraordenações e proteção jurídica.

Dos 38 processos do ano de 2021, foram concluídos dentro do prazo de 2 a 5 dias úteis.

Em matéria de contraordenações, cuja coordenação a nível nacional é da responsabilidade do GAJC, destaca-se o trabalho de validação de requisitos para adequação da aplicação informática à tramitação processual aprovada pela Lei nº 107/2009, de 14 de setembro, com a última alteração introduzida pela Lei nº 55/2017, de 17 de julho.

Ainda a este nível, evidencia-se todo o trabalho de validação de requisitos de negócio para a implementação do projeto CO-WEB, que visa o desenvolvimento das notificações eletrónicas na Segurança Social Direta.

Em consequência da delegação de competências do Conselho Diretivo nos dirigentes dos Centros Distritais para, no âmbito geográfico da sua atuação, aplicarem coimas e outras sanções às contraordenações praticadas por beneficiários, contribuintes e estabelecimentos de apoio social, deram entrada 26 processos no ano de 2021 no serviço central.

### **Recursos Hierárquicos**

No que concerne aos recursos hierárquicos, foram registados em 2021, 53 novos processos. Estes recursos hierárquicos respeitam a processos interpostos de atos praticados pelos Serviços Centrais.

Dos 53 processos do ano de 2021, foram analisados e concluídos 50, sendo que 49 foram concluídos dentro do prazo.

Em 2021, face à reorganização do Centro Distrital de Leiria, o Setor de Coordenação Técnica colaborou na análise e proposta de decisão de 57 recursos hierárquicos.

### **Contencioso**

O número de processos registados em 2021 sofreram um aumento substancial face ao ano de 2020, tendo sido registados, neste ano, mais 50 processos, já que no ano de 2020 foram registados 143 e no ano em análise (ano de 2021) foram registados 193 novos processos, das mais variadas tipologias, com especial destaque, face à volumetria, para as ações de contencioso de Riscos Profissionais (68), Ações Administrativas (49), Impugnações Judiciais (34), Providências Cautelares (14), Intimações de Condenação à Prática de Ato Devido (10), Ações de Contencioso Pré-Contratual (7), Queixas Crime (2), Denúncias (2) Pedidos de Indemnização Civil (vulgo PIC) (2), Ações Judiciais Cíveis (2), Injuções (1), Ação de Impugnação Pauliana (1) e Requerimento de Abertura de Instrução (1), todas a correr termos em diversas jurisdições (administrativa, judicial, tributária, laboral e penal).

Dos processos registados destaca-se, em face da complexidade e do impacto financeiro que as mesmas integram, o registo de 7 ações de Contencioso Pré-Contratual, relacionadas com o Programa FEAC e bem assim, a inovação de pela primeira vez no GAJC, o ISS, IP., figurar como Autor numa Ação de Impugnação Pauliana.

De assinalar que em 2021, foram concluídos 241 processos, dos quais 49 repetam a processos entrados em 2021 e 192 de processos que datam entre 2008 a 2020. Dá-se nota que se encontram em curso no Núcleo de Contencioso 343 processos correspondentes ao período de 2008 a 2020.

Por fim, cabe referir que em 2021 foram objecto de análise 15 pareceres, correspondentes a registos desse ano, versando sobre variadas matérias, a maioria dos quais com conexão com ações judiciais.

Resta acrescentar que a entrada de novos processos pressupõe a citação do ISS,IP para apresentar a sua defesa e determina o início da contagem de prazos perentórios para a prática do respetivo impulso processual, em alguns casos de 10 e de 15 dias, circunstância que se traduz num incremento muito significativo da taxa de esforço, empenho e dedicação dos mandatários que à data integravam o Núcleo de Contencioso.

## **CAPÍTULO 2**

### **Modernização Administrativa**

#### **1. Comunicação Administrativa**

#### **2. Mecanismos de Audição e Participação**

#### **3. Divulgação de informação administrativa**

#### **4. Simplex**

4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS

4.2. Projetos em que o MTSSS colabora



## CAPÍTULO 2

### Modernização Administrativa

Conforme estipulado no art.º 40.º do Decreto-Lei n.º 138/99, republicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, “Os planos e relatórios de atividades devem contemplar, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação, e, em especial, as que deem cumprimento ao n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio<sup>2</sup>, que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano e a previsão das poupanças associadas a tais medidas

Refere, ainda o n.º 3, que “Os relatórios de atividades devem incluir indicadores que quantifiquem as solicitações entradas e as respetivas respostas, a que se refere o n.º 1 do artigo 39.º”.

#### 1. Comunicação Administrativa

##### Simplificação de procedimentos administrativos

No âmbito da simplificação de procedimentos administrativos, a legislação em vigor estabelece que os serviços devem elaborar modelos de requerimentos, relativos aos principais assuntos da sua competência, e devem facultar esses modelos aos interessados no Balcão Único Eletrónico e/ou no seu sítio na Internet, bem como nos locais apropriados, em papel de formato A4 ou A5.

Nos casos em que a instrução de procedimentos administrativos exija legalmente modelos específicos em suporte de papel devem, em alternativa, também ser adotados formulários ou modelos disponibilizados eletronicamente.

Este é o caminho que vem sido percorrido pelo ISS, IP, que presentemente disponibiliza aos cidadãos e às empresas todos os modelos de requerimento quer em formato papel, nos seus Serviços de Atendimento, quer em formato editável no portal da Segurança Social em [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt) de forma a poderem ser preenchidos eletronicamente.

Por outro lado, tem vindo a ser privilegiada a desmaterialização dos processos com os requerimentos e notificações a serem submetidos e enviados respetivamente pela Segurança Social Direta (SSD).

Com já tem sido prática, a Declaração Anual de Rendimentos de Pensões é disponibilizada na SSD. Em 2021 foram disponibilizadas nesta plataforma 2.510.352 declarações. Destas, 1920.540 foram enviadas via postal para o universo sem endereço eletrónico registado representando uma diminuição de 6% relativamente a 2020.

Pese embora as várias campanhas que têm sido feitas para sensibilizar os beneficiários da Segurança Social para o registo dos dados de contacto, como a forma mais rápida e segura de os contactarmos, ainda existe uma franja considerável que não adere à Segurança Social Direta.

---

<sup>2</sup> Decreto-Lei n.º 74/2014, Artigo 2.º, n.º 1: “Os serviços públicos devem, sempre que a sua natureza a isso não se oponha, para além do atendimento presencial, ser também prestados de forma digital, através da sua progressiva disponibilização na Internet.”

Ainda assim, verificámos que em 2021, 21.59% (127.364) das declarações emitidas foram disponibilizadas exclusivamente na SSD.

No que respeita às pensões, a partir de setembro de 2021, o recibo mensal da pensão passou a estar disponível na SSD. Esta nova funcionalidade, há muito sinalizada, pretende contribuir na melhoria do acesso e transparência da informação.

Relativamente ao Cuidador Informal, a partir de 24 de junho de 2021, passou a ser possível desmaterializar a comunicação do cuidador com os serviços quando este pretende informar sobre alterações ao estatuto de cuidador que lhe foi reconhecido. Assim, com a nova funcionalidade “Comunicação de alterações ao Estatuto de Cuidador Informal” passou a ser possível comunicar alterar a situação de cuidador, adicionar uma nova pessoa cuidada e suspender a prestação de cuidados. Esta funcionalidade desmaterializa e agiliza o processo de comunicação de alterações ao estatuto.

Relativamente às Entidades Empregadoras, desde setembro de 2021, ficou disponível na SSD uma nova versão da funcionalidade “Cessar vínculo do trabalhador” que permite que a entidade empregadora ou o seu representante, registe a cessação do vínculo do trabalhador.

Quanto às contraordenações, em março de 2021 passou a ser possível aos arguidos, defensores e representantes legais a inclusão de documentos através da SSD. Esta nova funcionalidade pretendeu reduzir a receção de documentos em papel e permitir a imediata inserção no processo sem necessidade de digitalização de documentos.

Ainda em 2021, melhorou-se e simplificou-se a funcionalidade de Representação. Com este processo de melhoria ficou mais fácil registar um pedido de representação legal.

Relativamente à declaração anual do regime público de capitalização, através do projeto ASCD (Apuramento de Situação e Certificação de Documentos) foram desmaterializadas 8.140 declarações. Ainda assim, 2.174 foram enviados em suporte de papel.

Sobre os processos centralizados de emissão de notificações, a solução CIMO-PDF representa uma solução de impressão massiva, standard e única a nível nacional, sem dependência dos Centros Distritais e com o mínimo impacto nas aplicações SISS. A solução CIMO-PDF garante a gestão integrada dos processos de comunicação e expedição, a desmaterialização dos processos e o controlo de custos.

Em 2021 as convocatórias médicas passaram a fazer parte da solução.

Durante 2021 e através da solução CIMO -PDF foram enviadas via postal 3.868.315 cartas.

Esta volumetria corresponde a uma diminuição de 21,59 % relativamente a 2020 (4.038.5127).

Em termos de custos, nesse ano, foram gastos cerca de 2.306.326 euros com os serviços de finishing e de portes.

No âmbito da pandemia por COVID-19 foram inúmeras as campanhas de divulgação das medidas, efetuadas maioritariamente por email e das quais destacamos:

- Valores em dívida nos meses com Apoio Extraordinário de Proteção Social para Trabalhadores;
- Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores (AERT);
- AERT Turismo, Cultura, Eventos e Espetáculos;
- Apoio Extraordinário à Redução da Atividade Económica;
- Comunicações para Pagamento de contribuições;
- Medida Excepcional de Compensação ao Aumento do SMN;
- Aumento da majoração de desemprego no âmbito do Orçamento de Estado;
- Apoio à Retoma progressiva;
- Prolongamento do subsídio de desemprego por mais 6 meses.

Foram ainda enviadas outras comunicações:

- Falta de entrega de DR's;
- Nova funcionalidade na SSD “Cessar vínculo do trabalhador”;
- Nova funcionalidade na SSD para Representações;
- Prova anual de rendimentos e da composição do agregado familiar;
- Cobrança por débito direto;
- NISS na Hora - Atribuição de NISS a Cidadão Estrangeiro;
- Gratuitidades das Creches;
- Débito Direto não cobrado na Prova da Situação Escolar - Pensão de Sobrevivência;
- Pagamento de pensão por transferência bancária – Campanha Austrália;
- Estatuto do Cuidador informal - Reconhecimento e estatuto.

No cômputo geral, de forma centralizada foram enviados por via postal 3.300.206 cartas e 2.259.883 emails.

#### **Redação de documentos**

Também nesta matéria têm sido dados passos significativos ao encontro do cumprimento legal de usar linguagem simples, clara, concisa e significativa, sem siglas, termos técnicos ou expressões reverenciais ou intimidatórias na redação de documentos de comunicação com os cidadãos.

A metodologia REVER adotada pelo ISS, assenta em um conjunto de regras de simplificação da linguagem que consolidam o tom de voz da SS/ISS.

No âmbito do objetivo estratégico “Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão” a implementação da metodologia REVER materializou-se no grau de uniformização e simplificação (GUS) de suportes. Assim, em 2021, o GUS foi de 95,38% com 545 suportes de informação (requerimentos, notificações, comunicações e declarações) com conteúdos desenhados e escritos de acordo com as regras REVER e de uniformização

#### **Processos de Expedição em massa em papel**

Sempre que existe uma janela de oportunidade, o ISS promove a centralização das impressões em massa na medida em que este mecanismo é gerador de poupanças consideráveis.

Assim, em 2021, foram expedidas pela via da solução CIMO-PDF cerca de 4.050.000 cartas.

**Consultas mútuas entre administração pública com vista à obtenção de declarações, atestados, certidões e Dispensa de apresentação de documentos instrutórios por parte dos cidadãos**

No âmbito da dispensa de apresentação de documentos, encontra-se legalmente consagrada a possibilidade dos cidadãos e agentes económicos serem “*dispensados da apresentação dos documentos em posse de qualquer serviço e organismo da Administração Pública, quando derem o seu consentimento para que a entidade responsável pela prestação do serviço proceda à sua obtenção.*”

Este foi o procedimento seguido, por exemplo, nas candidaturas ao Programa de Cooperação Online (PROCOOP), em que o ISS, IP procede à verificação oficiosa da situação da entidade candidata perante a Administração Fiscal e perante a Segurança Social.

A verificação é efetuada, mediante a autorização expressa da entidade para que o ISS, IP proceda à consulta dos dados da sua situação tributária no Portal das Finanças.

Considerando as disposições legais de acordo com as quais “Os serviços e organismos da Administração Pública devem assegurar, entre si, a partilha de dados e/ou documentos públicos necessários a um determinado processo ou prestação de serviços, em respeito pelas regras relativas à proteção de dados pessoais”, o ISS, IP esteve envolvido durante o ano 2018 em vários Protocolos para Trocas Eletrónicas de Dados com outros organismos externos.

A elaboração dos protocolos passa pelas fases de análise de viabilidade legal, elaboração do documento para formalização da troca dos dados, definição dos requisitos para desenvolvimento de Webservices para a troca dos dados, testes de aceitação técnica e de negócio e aprovação e assinatura do mesmo por todas as entidades envolvidas.

Durante o ano 2021 foram trabalhados vários Protocolos para Trocas Eletrónicas de Dados com outros organismos externos. A elaboração dos protocolos passa pelas fases de análise de viabilidade legal, elaboração do documento para formalização da troca dos dados, definição dos requisitos para desenvolvimento de Webservices para a troca dos dados, testes de aceitação técnica e de negócio e aprovação e assinatura do mesmo por todas as entidades envolvidas.

Destacam-se, em seguida, os Protocolos de Trocas Eletrónicas de Dados trabalhados, e os objetos a que se referem, bem como as entidades intervenientes e o estado em que se encontram.

**Quadro 70 – Protocolos de trocas diretas de dados entre organismos da Administração Pública**

<b>Protocolo - Objeto</b>	<b>Estado</b>	<b>Entidades Intervenientes</b>
Acesso e tratamento da informação, para o apoio extraordinário à manutenção dos contratos de trabalho em situação de crise empresarial, no âmbito do Programa de Estabilização Económica e Social (Adenda)	Em vigor	II/ISS/IEFP
Estabelece os termos de colaboração com vista à comunicação de dados pessoais no âmbito do reconhecimento e manutenção do estatuto do Cuidador Informal.	Em vigor	II/ISS/ACSS
Disponibiliza informação relativa à situação contributiva dos cidadãos e agentes económicos perante a segurança social, com vista ao cumprimento do estabelecido no Decreto-Lei n.º 25/2018, de 24 de abril, que regulamenta a Lei do Cinema no que respeita às medidas de apoio ao desenvolvimento e proteção das atividades cinematográficas e audiovisuais.	Em vigor	II/AMA/ISS/ICA
Tem por objetivo concretizar a forma, extensão e limite da interconexão a efetivar entre as instituições de segurança social e a CGA, I.P. no domínio de acesso e tratamento da informação, para fixar o montante das pensões mencionadas no artigo 75º da Lei nº75B/2020, de 31 de dezembro que aprova o Orçamento do Estado para 2021.	Em vigor	II/CGA/ISS
Define os termos de colaboração com vista à transmissão de dados para efeitos de comunicação das declarações de isolamento profilático, para paga-	Em vigor	II/DGS/SPMS/ISS

Protocolo - Objeto	Estado	Entidades Intervinentes
mento dos períodos de ausência ao trabalho.		
Define os dados a trocar pelos outorgantes no âmbito dos Processos Judiciais que se caracterizam na área de atuação de Promoção e Proteção – PP, Tutelar Cível – TC ou Processo Administrativo - P A	Em vigor	II/IGFEJ/ISS/ISSM/ISSA
Tem por objeto estabelecer os termos e as condições da realização da troca de informação entre os outorgantes com vista à execução dos apoios previstos no Decreto-Lei n.º 46-A/2020, de 30 de julho, alterado pelo artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 90/2020 de 20 de outubro, que cria o apoio extraordinário à retoma progressiva de atividade em empresas em situação de crise empresarial com redução temporária do período normal de trabalho.	Em vigor	AT / ISS / ISSM / ISSA / II -
Tem por objeto estabelecer os termos e as condições de disponibilização do ISS, IP ao IFAP, por via eletrónica e através da Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública (IAP), de informação relativa à situação contributiva dos cidadãos e agentes económicos, abrangidos nas consultas realizadas pelo IFAP.	Em vigor	AMA / ISS / II / IFAP -
Tem por objeto estabelecer os termos e as condições de disponibilização de informação, por parte do ISS, IP, ISSM, IP-RAM, ISSA, IPRA, II, IP ao GEPAC, destinada à instrução dos pedidos de apoio extraordinário aos artistas, autores, técnicos e outros profissionais da cultura previsto no Regulamento das Medidas de Apoio à Cultura, anexo à Portaria n.º 37-A/2021, de 15 de fevereiro	Em vigor	II/ISS/ISSM//GEPAC
Estabelece as condições de acesso de dados não pessoais entre a ACT e o ISS. É complementar ao Protocolo de consulta de dados em vigor e acordado entre as partes em 29/10/2010.	Em vigor	ACT / ISS / II
Estabelecer os termos e as condições de disponibilização de informação, por parte da Segurança Social ao IAPMEI e Turismo de Portugal, no âmbito da medida excecional de compensação ao aumento do valor da retribuição mínima mensal garantida.	Em vigor	II/ISS/TurismoPortugal/IAPMEI
Disponibiliza informação relativa à situação contributiva dos cidadãos e agentes económicos, nos casos em que a verificação dessa informação é obrigatória no âmbito dos processos de candidatura a apoios do IAPMEI.	Em vigor	AMA / ISS / II / IAPMEI
Tem por objeto e finalidade estabelecer os termos e condições da realização da troca de informação entre os outorgantes a partir de 1 de janeiro 2021 (mês de referência), no âmbito da alteração efetuada ao Decreto-Lei n.º 46-A/2020, de 30 de julho, pelo Decreto-Lei n.º 6-C/2021 de 15 de janeiro 2021	Em vigor	AT / ISS / ISSM / ISSA / II
Tem por objeto estabelecer os termos e as condições de disponibilização da informação relativa à situação contributiva dos agentes económicos, enquanto Fornecedores do Estado, mediante consentimento expresso, no Portal Nacional de Fornecedores do Estado, nos termos e para os fins previstos no Decreto-lei n.º 72/2018, de 12 de setembro.	Em vigor	IMPIC / AMA / ISS / II
Atestado médico de incapacidade multiuso	Em elaboração	II/ISS/SPMS/AMA
Acesso à informação do SICAE pela SS para atualização da informação sobre as entidades	Em elaboração	II / IRN / IGEJ / AT / INE / AMA / ISS
Consulta de situação contributiva	Em elaboração	II / ISS / DGEEC
Consulta à informação da situação laboral do pessoal de segurança privada	Em elaboração	II / ISS / PSP
Troca de informação no âmbito das melhorias de prestações sociais e pensões	Em elaboração	II/ISS/ISSM/ISSA/IGFSS/IGFEJ/CGA/Solicitadores agentes de execução
Situação contributiva	Em elaboração	II/AMA/ISS/EEGrants
Apoio social aos artistas	Em elaboração	II/ISS/Cultura
Troca de informação e procedimentos entre os serviços da CGA e as instituições da segurança social signatárias do Protocolo, no quadro legal aprovado pelo Decreto-Lei n.º 309/2007, de 7 de setembro	Em elaboração	II/ISS/CGA
Fundo de compensação do trabalho	Em elaboração	II/ISS/FCT
Tratamento de dados relativos aos formandos inscritos nos cursos profissionais e nos cursos científico humanístico entre os anos letivos 2013/2014 até 2017/2018	Em elaboração	II/ISS/DGEEC/POCH
Classificação das pessoas coletivas, em microempresas, pequenas empresas, médias empresas e grandes empresas, nos termos do artigo 19.º do RJCE	Em elaboração	II/ISS/ASAE
Cedência dados vacinação	Em elaboração	II/ISS/SPMS/DGS
Colaboração para Integração de Atributos Profissionais do Instituto da Segurança Social, IP no Sistema de Certificação de Atributos Profissionais	Em elaboração	II/AMA/ISS
Tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga	Em elaboração	II/ISS/AMA/ANACOM
Dados sem-abrigo	Em elaboração	II/ISS/ENIPSSA
Polícia Judiciária	Em elaboração	II/ISS/PJ
Consulta contributiva trabalhadores CAFEB	Em elaboração	II/ISS/AMA
Dados para INE	Em elaboração	II/ISS/ISSA/ISSM/INE
Protege+	Em elaboração	II/ISS/CNPDPCCJ
Fundo ambiental - situação contributiva	Em elaboração	II/ISS/AMA/FA
Óbitos dos pensionistas - convenção com França	Em elaboração	II/ISS

Fonte: GAGI

## 2. Mecanismos de Audição e Participação

### Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes

O Livro de Reclamações constitui um dos instrumentos que tornam mais acessível o exercício do direito de queixa, ao proporcionar ao consumidor a possibilidade de reclamar no local onde o conflito ocorreu,

sendo um dos canais de apresentação de reclamação por parte do Cliente. O Livro de Reclamações pode ser em formato papel ou eletrónico. Além do Livro de Reclamações, as reclamações de Clientes poderão ser apresentadas, por *e-mail*, telefone ou através da Segurança Social Direta.

O tratamento da reclamação exige a análise e decisão, devendo ser dada uma resposta e desencadeadas eventuais medidas corretivas que evitem a sua recorrência, em benefício da satisfação do Cliente e da organização. Deste modo, a reclamação do Cliente representa uma oportunidade de pôr em prática mecanismos que permitam corrigir as causas que originaram a discordância ou insatisfação do Cliente, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço.

Na perspetiva da melhoria contínua, em julho de 2021 foi implementada uma nova plataforma para registo, consulta e extração de informação estatística das exposições apresentadas no Livro de Reclamações em formato papel. A referida plataforma designa-se de Plataforma “Gestão de Exposições” e resulta do projeto de implementação de melhorias decorrente da autoavaliação realizada no Instituto da Segurança Social, I.P (ISS, IP), no âmbito da “Common Assessment Framework”. Esta nova plataforma vem substituir a aplicação “Gestão Integrada de Exposições ao Cidadão”.

A Plataforma “Gestão de Exposições” é de fácil acesso a todos os trabalhadores do atendimento e está disponível na Base de Conhecimento Säber. O “Manual de Processo Gestão das Reclamações”, pretende normalizar e sistematizar as atividades desenvolvidas na Gestão das Reclamações dos Cidadãos/Clientes através dos múltiplos e diferentes canais e serviços do ISS envolvidos no âmbito das mesmas. O Processo aplica-se a todos os serviços do ISS, IP com intervenção no registo e tratamento das reclamações dos Cidadãos/Clientes nos diferentes canais de atendimento.

A plataforma permite registar, consultar e extrair informação estatística das exposições apresentadas, a partir do mês de julho de 2021, no Livro de Reclamações em formato papel. A informação estatística referente ao 1º semestre de 2021 está disponível para consulta na aplicação “Gestão Integrada de Exposições ao Cidadão” que ficará em desuso. No ano de 2021 foram registadas 2.702 reclamações, representando um decréscimo de 28% face a 2020 (3.767). Destas, 2.702 (73%) foram respondidas dentro do prazo legal. A utilização do Livro Amarelo Eletrónico poderá ter tido impacto no decréscimo verificado.

Em 2021, foram registados 246 elogios, representando um decréscimo de 49% face a 2020, ano em que se verificaram 486 elogios. Foram também registadas 3 sugestões, evidenciando um decréscimo de 57% face a 2020, ano em que se registaram 7 sugestões. Este decréscimo poderá estar associado ao facto do cidadão optar por utilizar o Livro Amarelo Eletrónico acedível em <https://www.livroamarelo.gov.pt/>.

Em fins de julho de 2021, a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA, IP) realizou um *upgrade* à plataforma do Livro Amarelo Eletrónico reconstruindo o sistema de autenticação de acesso à área do *back-office* passando este a ser exclusivamente por Chave Móvel Digital ou Cartão de Cidadão. Os manuais de apoio aos Gestores de Entidade (ISS, IP e distrital) estão disponíveis na própria plataforma no menu “Ajuda”. Até finais de outubro de 2020, a plataforma do Livro Amarelo Eletrónico para registo de Reclamações, Elogios e Sugestões de Cidadãos/Clientes tinha sido alargada a toda a rede de atendimento, incluindo a disponibilização do *link* de acesso à plataforma nos Quiosques de

Atendimento ao Cidadão permitindo a sua utilização a Clientes com atendimento agendado. O acesso ao Livro Amarelo Eletrónico por parte do cidadão tornou-se mais apelativo tendo a página inicial sido reformulada pela Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

No ano de 2021 foram submetidas pelo cidadão 1794 exposições no Livro Amarelo Eletrónico, sendo que 1709 são Reclamações, 67 Elogios e 18 Sugestões. Estando a plataforma em pleno uso, continuam a ser envidados esforços entre o ISS, IP e a AMA, IP no sentido de desenvolver o módulo “Estatísticas” de grande relevância para a gestão adequada da procura do Livro Amarelo Eletrónico.

### 3. Divulgação de informação administrativa

#### Portais e sítios na internet

O ISS, I.P. disponibiliza aos cidadãos e aos agentes económicos, através do portal da Segurança Social ([www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)), informação relevante e que observa uma linguagem simples e clara, sobre direitos, obrigações e procedimentos (ex: Guias Práticos), na relação que aqueles estabelecem com a Segurança Social, garantindo ao cidadão rapidez na obtenção de informação fiável e necessária no seu dia-a-dia.

Toda a informação disponibilizada é objeto de uma monitorização e atualização constantes, permitindo ao cidadão e aos agentes económicos ter segurança no que é transmitido, indo assim de encontro às suas expetativas.

Através da área transacional do portal, a Segurança Social Direta, o cidadão e os agentes económicos interagem diretamente com o sistema, tendo à sua disposição inúmeras funcionalidades que proporcionam um relacionamento fácil, rápido e seguro, evitando deslocações aos serviços de atendimento presencial, sendo-lhes igualmente enviada, através de uma Inbox pessoal, informação relevante e enquadrada com o seu perfil específico (ex: Entidade Empregadora, Trabalhador Independente, Trabalhador por Conta de Outrem).

O portal da Segurança Social está em conformidade com as recomendações da W3C, no que respeita às orientações para a construção de conteúdos acessíveis (Web Content Accessibility Guidelines 1.0).

#### Novo Portal da Segurança Social

Desde o mês de maio de 2021 que o novo Portal da Segurança Social está completamente desenvolvido e em produção.

Com uma imagem modernizada e mais apelativa, vai ao encontro das necessidades dos cidadãos, através da informação disponibilizada em menus, acessos rápidos para Guias Práticos e Formulários, notícias em destaque, datas de pagamento de prestações sociais e pensões, links úteis e uma área de estatísticas.

#### Portal da Segurança Social em inglês

No mês de novembro de 2021, foi lançada uma versão do Portal da Segurança Social em inglês, mantendo a mesma imagem e layout da versão em português, embora com uma quantidade mais reduzida dos conteúdos disponibilizados, reúne a informação considerada prioritária para os cidadãos estrangeiros que se relacionam com os vários organismos da Segurança Social portuguesa, sintetizada em três menus principais: *Citizen*, *Employer* e *About US*, mantendo os acessos rápidos a Guias Práticos, Formulários, principais notícias, datas de pagamento e links úteis em inglês.

### Meios de divulgação e publicidade institucional

Numa perspetiva de rentabilizar os meios de divulgação à sua disposição, sem custos diretos imputáveis, e de potencializar a comunicação online, o ISS, I.P. realizou campanhas no âmbito das temáticas dos seus produtos e serviços.

Assim foram desenvolvidas **campanhas** de divulgação sobre:

- Estatuto do Cuidador Informal
- Vídeo-Atendimento
- Pensão de Velhice na Hora na Segurança Social Direta
- Módulo de Gestão de Representações Legais na Segurança Social Direta
- Prova Escolar para beneficiários de Pensão de Sobrevivência na Segurança Social Direta
- Prestações Compensatórias dos Subsídios de Natal e Férias na Segurança Social Direta
- Recibo de Pensão na Segurança Social Direta

Para divulgação destas temáticas foram utilizados meios direcionados quer ao público externo, quer ao público interno, como:

- Inserção de notícias em destaque no Portal da Segurança Social, com links para Guias Práticos, passo a passos, vídeos tutoriais, formulários, etc.
- Inserção de banners dinâmicos no Portal da Segurança Social, com link para notícias em destaque
- Impressão de materiais de suporte – cartazes, folhetos, monofolhas – para distribuição nos serviços de atendimento da Segurança Social e através de parceiros
- Divulgação de vídeos promocionais no SIGÄ – sistema de gestão de filas de espera dos Serviços de Atendimento da Segurança Social
- Envio de mailshots promocionais, através de mailbox institucional, com link para a informação disponível no Portal da Segurança Social
- Divulgação de notícias no suporte digital de comunicação interna ISS-Diário@
- Inserção de conteúdos na Intranet do ISS

### MENU COVID-19

No âmbito da pandemia COVID-19, o ISS, I.P. identificou a necessidade premente de divulgação de informação para cidadãos e empresas, de forma ágil e clara, relativamente aos Apoios Excepcionais e Medidas Extraordinárias que foram sendo legislados.

Assim, tendo sido criado no ano transacto no portal da Segurança Social um menu denominado COVID-19, que agrega num só local toda a informação relevante sobre esta matéria, a informação manteve-se constantemente atualizada, através do sistema de monitorização implementado.

**REDES SOCIAIS**

O ISS, I.P. promoveu, também, a divulgação das suas atividades, produtos e serviços através de link para notícias em destaque no Portal da Segurança Social e para vídeos tutoriais, na rede social Twitter, onde marca presença desde 2015, e a partir deste ano, também nas redes sociais LinkedIn, Instagram e Facebook, fazendo a gestão das respetivas páginas e marcando presença com periodicidade relevante, tendo vindo gradualmente a aumentar o número de seguidores, entre cidadãos, organismos públicos e jornalistas afetos a órgãos de comunicação social.

**WEBINARES**

O ISS, I.P. promoveu, ainda, a divulgação e o esclarecimento sobre novos produtos e serviços através da realização de webinares, os quais manifestaram elevada participação, por parte dos respetivos destinatários.

**4. Simplex**

No âmbito do Simplex 2020-21, o ISS, IP tem colaborado nas medidas em curso da esfera do MTSSS ou da responsabilidade de outro Ministério, mas nas quais colabora.

**4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS****Quadro 71 - Medidas Simplex 2020-21 da responsabilidade MTSSS com intervenção do ISS, IP**

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Apoio Judiciário Eletrónico	#46	Pessoas   Administração Pública	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares, permitindo que o mesmo seja entregue por via eletrónica através da Segurança Social Direta com comunicação do respetivo estado aos sistemas de informação de suporte à tramitação de processos tribunais. Tornar mais célere a decisão referente ao pedido de apoio judiciário, mediante a verificação da condição de recursos aferida pelo critério de insuficiência económica, nos termos do Decreto-lei n.º 120/2018, de 27/12.
Oficiosa	#15	Pessoas   Empresas   Administração Pública	Possibilitar a emissão oficiosa pela Segurança Social da Declaração de Remunerações (DR), sempre que a entidade empregadora, tendo funcionários inscritos, não a apresente.
DR Única	#1	Empresas   Administração Pública	Fundir a Declaração de Remunerações (Segurança Social) e a Declaração Mensal de Remunerações (Autoridade Tributária e Aduaneira), recolhendo toda a informação a partir de uma declaração de remunerações única, mensal, apresentada junto da Segurança Social, que a transmitirá à Autoridade Tributária e Aduaneira.
Menos espera na Pensão	#44	Pessoas   Administração Pública	Garantir a comunicação do valor da pensão por velhice no prazo máximo de 60 dias aos beneficiários que apenas tenham trabalhado em Portugal e a requeiram online através da Segurança Social Direta.
PPSS - Pré-Pago na Segurança Social	#70	Pessoas   Empresas   Administração Pública	Criar um cartão pré-pago que sirva de novo meio de pagamento, voluntário, célere e seguro, de prestações sociais pela Segurança Social aos respetivos beneficiários.
Segurança Social e Fundos 3 em 1	#8	Empresas   Administração Pública	Criar uma plataforma única de comunicação à Segurança Social, ao Fundo de Compensação de Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação de Trabalho

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
			(FGCT) dos elementos relativos à celebração, alteração e cessação de contratos de trabalho.
Novo Portal da Segurança Social	#152	Cidadãos   Empresas	Criar um novo Portal da Segurança Social que facilite a prestação de informações a todos os cidadãos e agentes económicos de uma forma simples, eficaz e eficiente.
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional	#162	Administração Pública	Desenvolver um webservice para troca de informação relativa à comparticipação de medicamentos. Este serviço destina-se a agilizar a troca de informação entre as Administrações Regionais de Saúde e o Instituto da Segurança Social para financiamento das despesas com medicamentos de pensionistas por doença profissional. Pretende-se contribuir para uma maior eficiência na despesa relativa à comparticipação de medicamentos nesta área, através da criação de uma lista de medicamentos associados a cada doença profissional. [Em colaboração com o Ministério da Saúde]
Alargamento SIATT ao Tutelar Cível	#168	Cidadãos	Alargar o atual Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais (SIATT), em utilização no âmbito da Proteção de Crianças e Jovens, ao Regime Geral do Processo Tutelar Cível.
Carreira Contributiva + Integrada	#171	Cidadãos	Criar nova funcionalidade na Segurança Social Direta que possibilite a consulta pelo cidadão da sua carreira contributiva de forma integrada, ou seja, disponibilização da carreira dos diferentes regimes (CGA, Segurança Social, Pensões no estrangeiro, pensões do serviço militar obrigatório e caixa dos advogados), com possibilidade de realizar pedidos de atualização da carreira contributiva.
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples	#172	Associações, Fundações ou Coletividades	Desmaterializar o processo de inscrição das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM) e averbamento.
Gestão do Relacionamento - Visão 360	#174	Cidadãos   Empresas   Associações, Fundações ou Coletividades   Administração Pública	Implementar solução de suporte ao relacionamento do Cidadão e/ou do Agente económico que permitirá a integração de todos os canais de comunicação, resultando numa visão holística do cidadão ou empresa e o seu relacionamento com a Segurança Social.
Gestão online de conta bancária	#175	Cidadãos   Empresas   Associações, Fundações ou Coletividades   Administração Pública	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para gestão de conta bancária, por parte de cidadãos e empresas, no que respeita a pagamentos a realizar pela Segurança Social ao cidadão/agente económico com validação da titularidade da conta bancária.
Pensões + Próximas	#177	Cidadãos	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para apresentação de pedidos de pensões, permitindo ao cidadão acompanhar o respetivo processo de atribuição.
Cuidador informal Online	#108	Cidadãos	Disponibilização online, na Segurança Social Direta, de serviço que permita ao cidadão não só pedir o estatuto de Cuidador Informal bem como de acompanhar o processo até ao pagamento, da Prestação do cuidador Informal, com possibilidade de notificação eletrónica.

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Declarações da Segurança Social na Hora	#105	Cidadãos   Empresas	Permitir aos cidadãos e entidades empregadoras pedir e obter declarações online na Segurança Social Direta, nomeadamente: Abono de Família para crianças e jovens; Rendimento Social de Inserção; Subsídio de Desemprego; Subsídio Social de Desemprego.
Pensão na hora	#113	Cidadãos	Depois de implementado o módulo Menos espera na pensão, vai ser implementada a medida Pensão na Hora que permite ao cidadão requerer a sua pensão online (na Segurança Social Direta) com comunicação imediata do valor provisório que lhe será atribuído e com diferimento na hora. Isto é, sempre que o cidadão cumpra as condições de acesso para poder usufruir de uma pensão em Portugal, designadamente, o prazo de garantia e a idade de reforma, a mesma passa a ser atribuída de forma automática e com aceitação do valor da mesma. Esta medida é válida tanto para cidadãos com carreira contributiva exclusiva em Portugal, como para os cidadãos com carreira contributiva noutros países, desde que cumpram o prazo de garantia em Portugal. Neste caso, o valor da pensão será provisório e refletirá apenas o valor da pensão a pagar em Portugal. Esta situação passará a definitiva depois do apuramento da carreira contributiva estrangeira.
Simplificação do Reembolso das despesas de funeral	#107	Cidadãos	Simplificação e agilização da atribuição de prestações relacionadas com a morte, permitindo mais rapidez em todo o processo.
Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais	#106	Associações, Fundações ou Coletividades	Tornar mais simples e célere o processo de instalação e funcionamento das várias respostas sociais, nomeadamente através de: Introdução da mera comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento; Revisão e simplificação dos requisitos a observar na instalação e funcionamento das várias respostas sociais nomeadamente através da revisão do DL n.º64/2007 de 14 de março na sua redação em vigor.
e Atendimento	#109	Cidadãos   Empresas   Associações, Fundações ou Coletividades	Implementação de chat bot no portal da Segurança Social, disponível 24x7 e com recurso a NLP, IA e Machine Learning.

**NOTA:** Em cumprimento do estatuído na alínea b) do n.º 1 do artigo 24.º da proposta de Lei do Orçamento de Estado de 2020 (LOE), são consideradas pelo ISS, IP as Medidas Simplex + que vierem a ser integradas no planeamento do II,IP.

### Apoio Judiciário Eletrónico

A medida SIMPLEX – Apoio Judiciário Eletrónico, visa a desmaterialização do processo de Proteção Jurídica e a respetiva tramitação na SSDireta, onde será, desde logo, apresentado o respetivo requerimento eletrónico, conforme previsto no DL n.º 120/2018.

Também integra sistemas de interoperabilidade entre a Segurança Social e os vários serviços de outros setores com intervenção no processo, tais como, por exemplo, a Justiça e as Finanças, mas também com a Ordem dos Advogados.

Esta medida encontra-se construída tecnicamente, igualmente se encontrando já projetado e remetido à Tutela o projeto de Decreto-Regulamentar que está previsto no DL n.º 120/2018, e que do mesmo depende a produção de efeitos das alterações introduzidas por este decreto-lei ao regime do acesso ao

Direito e aos Tribunais (Proteção Jurídica), estando agora na fase do processo decisório nas respetivas Tutelas.

Devido a diversas dificuldades sentidas no decorrer da implementação da Medida, como: a harmonização dos serviços para encontrar uma solução para a verificação da situação de insuficiência económica; a obtenção da validação de requisitos por parte do Ministério da Justiça; o adiamento originado pela pandemia da apreciação da proposta de alteração do DL 120/2018 e o facto dos contrangimentos provocados pela pandemia terem provocado a afetação da maior parte dos Recursos Humanos para o desenvolvimento, implementação e suporte das medidas extraordinárias. A acrescer a estas dificuldades, verificou-se também a inexistência de equipa do II, ip. desde 27/11/2020.

Deste modo, a candidatura SAMA foi prorrogada até final de outubro 2022; encontrando-se em curso:

- A análise ISS\II das funcionalidades a implementar até outubro 2022;
- A análise ISS\II\IGFEJ de serviço de interoperabilidade;
- A análise ISS\II\DGSS dos termos dos officios.
- A informação à Ordem dos Advogados de reinício de trabalhos para análise de serviço de interoperabilidade.

Apesar dos referidos contrangimentos, está prevista a retoma dos trabalhos em 10-03-2022 com a recuperação de ponto de situação e análise de requisitos.

### **DR Oficiosa**

A medida SIMPLEX DR Oficiosa visa possibilitar a emissão oficiosa pela Segurança Social da Declaração de Remunerações (DR), sempre que a entidade empregadora, tendo funcionários inscritos, não a apresente.

No âmbito do projeto das DR OFICIOSAS que contempla 3 fases de desenvolvimento, nomeadamente: Fase 1 – Auxiliar EE na declaração de remunerações; Fase 2 – Incentivar a regularização voluntária e Fase 3 – Automatização do processo de suprimento oficioso de DR.

Entrou em produção, a 1 de junho de 2018, a fase 1 do projeto, sendo disponibilizada na PTSS (SSD) uma nova funcionalidade “Consultar trabalhadores com obrigação declarativa” que permite às EE e seus representantes o seguinte: Identificar trabalhadores por declarar na DR; Criar lista de trabalhadores e Disponibilizar lista de trabalhadores a declarar.

O sistema disponibiliza a lista de trabalhadores com obrigação declarativa em falta de uma EE nos seguintes casos: Disponibilizar a lista de trabalhadores da EE (até 50 trabalhadores com obrigação declarativa em falta); disponibilizar a lista de trabalhadores da EE por ficheiro (mais de 50 trabalhadores com obrigação declarativa em falta) para área de Mensagens (Inbox).

O Projeto não avançou para a fase 2 devido à implementação do novo regime dos trabalhadores Independentes, que encontrou em produção em janeiro de 2019.

Porém, face ao eixo estratégico 'Simplificação do Ciclo Contributivo' inscrito no Plano de Recuperação de Resiliência (2021-2026), custo-benefício, as fases de incentivar a regularização voluntária e automatização do processo de suprimento oficioso de DR serão incluídas neste projeto. Assim,

considera-se como terminada a medida 'DR Oficiosa', sendo de salientar que, o ISS promove uma notificação de alerta às EE sempre que detecta situações irregulares de funcionários inscritos não apresentados.

### **DR Única**

A medida SIMPLEX DR Única visa fundir a Declaração de Remunerações (Segurança Social) e a Declaração Mensal de Remunerações (Autoridade Tributária e Aduaneira), recolhendo toda a informação a partir de uma declaração de remunerações única, mensal, apresentada junto da Segurança Social, que a transmitirá à Autoridade Tributária e Aduaneira.

Devido a diversas dificuldades sentidas, foi consensualizado que a prossecução da Medida não passa pela fusão de declarações, uma vez que atualmente, o preenchimento da DR é automático e encontra-se interligado com o software de processamento de salários das empresas e, os conceitos existentes entre SS e AT são díspares, pelo que a uniformização para uma DR Única implica alterações profundas nos regimes.

Deste modo, foi acordado em sede de reuniões com os SEs (SESS, SEIMA, SETD e representante SEAF) que a medida em apreço seria alvo de reformulação de âmbito, e direcionada para uma evolução estruturante como é a simplificação do ciclo contributivo (eixo estratégico inscrito no IRR), que implica uma mudança de paradigma, com uma redução significativa dos custos de contexto.

### **Menos espera na Pensão**

#### **Pensões + Próximas**

As medidas de simplificação administrativa SIMPLEX Menos Espera na Pensão, Pensões + Próximas e Pensão na Hora, implementadas durante o ano 2021, foram impactantes para acelerar e simplificar o processo de requerer a pensão de velhice, com ganhos significativos em menos tempo de espera e menos burocracia, estas medidas de modernização reforçam significativamente, a capacidade de estarmos mais perto dos cidadãos, permitindo evitar a deslocação aos serviços da Segurança Social, desmaterializando processos e assegurando a possibilidade de qualquer cidadão requerer e acompanhar o seu processo de pensão de velhice através da segurança social direta.

É de realçar a medida implementada da Pensão na Hora, em que é atribuída uma pensão provisória de imediato, se estiverem garantidas as condições mínimas de atribuição de uma pensão: prazo de garantia e idade normal de acesso à pensão.

Estes objetivos foram, ao longo do ano 2021, alcançados.

### **PPSS - Pré-Pago na Segurança Social**

A medida SIMPLEX Pré-Pago na Segurança Social visa criar um cartão pré-pago que sirva de novo meio de pagamento, voluntário, célere e seguro, de prestações sociais pela Segurança Social aos respetivos beneficiários.

Para o efeito, foram até à data definidos diversos fluxos de negócio:

- CPP\_Pedido\_Emissao\_Cartao
- CPP\_Emissao\_Cartao
- CPP\_Ativacao\_Cartao

- CPP\_Autorizacao\_Pagamento
- CPP\_Consultas\_Cidadao
- CPP\_2Via\_PIN
- CPP\_Envio\_Novo\_PIN
- CPP\_Renovacao\_Cartao

Na atual fase de desenvolvimento do projeto, o IGFSS, IP irá promover a continuidade deste projeto que se encontrava dependente da implementação do novo Interface contabilístico SICC-SIF-TU.

### **Segurança Social e Fundos 3 em 1**

Esta medida SIMPLEX tem como objetivo criar uma plataforma única de comunicação à Segurança Social, ao Fundo de Compensação de Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação de Trabalho (FGCT) dos elementos relativos à celebração, alteração e cessação de contratos de trabalho.

Foi já elaborado protocolo para a obtenção de dados sobre os contratos de trabalho, porém esta Medida está dependente da implementação da "Simplificação do Ciclo Contributivo", que vai contribuir diretamente para a sua implementação, através da comunicação única de admissões e cessações de vínculos à SS e das novas funcionalidades de admissão, gestão de modalidades de contratos e cessações, que se prevê entrar em exploração em agosto de 2021.

### **Novo Portal da Segurança Social**

Desde o mês de maio de 2021 que o novo Portal da Segurança Social está completamente desenvolvido e em produção.

Com uma imagem modernizada e mais apelativa, vai ao encontro das necessidades dos cidadãos, através da informação disponibilizada em menus, acessos rápidos para Guias Práticos e Formulários, notícias em destaque, datas de pagamento de prestações sociais e pensões, links úteis e uma área de estatísticas.

### **Portal da Segurança Social em inglês**

No mês de novembro de 2021, foi lançada uma versão do Portal da Segurança Social em inglês, mantendo a mesma imagem e layout da versão em português, embora com uma quantidade mais reduzida dos conteúdos disponibilizados, reúne a informação considerada prioritária para os cidadãos estrangeiros que se relacionam com os vários organismos da Segurança Social portuguesa, sintetizada em três menus principais: *Citizen*, *Employer* e *About US*, mantendo os acessos rápidos a Guias Práticos, Formulários, principais notícias, datas de pagamento e links úteis em inglês.

### **Gestão do Relacionamento - Visão 360**

A Medida Gestão do Relacionamento – Visão 360° é da responsabilidade do Instituto de Informática, I.P. e consiste na implementação de uma solução de suporte ao relacionamento com o Cidadão e/ou do Agente económico, que permitirá a integração de todos os canais de comunicação, resultando numa visão holística do Cidadão e/ou Empresa no seu relacionamento com a Segurança Social.

Com a conclusão da conceção e definição da VIN (Visão Integrada de Negócio) e da VIR (Visão Integrada de Relacionamento) está em discussão a abordagem e faseamento de implementação do

Sistema de Gestão de Relacionamento – Visão 360º, à luz da realidade atual e das solicitações resultantes da COVID-19.

Em dezembro de 2021, estava previsto pelo Instituto de Informática, I.P. o desenvolvimento do processo de contratação de serviços para a implementação da plataforma Visão 360º no Instituto da Segurança Social, I.P.

### Gestão online de conta bancária

No ano de 2021 as ações desenvolvidas nesta medida têm sido acompanhadas essencialmente pelo Gabinete de Análise e Gestão da Informação.

### eAtendimento

Implementação de Chatbot no portal da Segurança Social, disponível 24hras/7 dias por semana, com recurso a NLP, IA e Machine Learning.

A criação do **Chatbot da Segurança Social** em 2020 surgiu da necessidade de uma resposta rápida na veiculação de informação sobre as medidas de proteção social disponibilizadas pela Segurança Social no contexto de pandemia COVID-19, quando os canais de atendimento presencial e telefónico se viram fortemente condicionados no seu funcionamento.

Decorrido um ano de funcionamento deste canal de contacto do cliente com a Segurança Social, e no âmbito de projeto de *service design* desenvolvido no DCGC em 2021, foi efetuado o desenho e prototipagem de um fluxo conversacional para um bot no tema “Trabalhadores Independentes – Entrega de Declaração Trimestral à Segurança Social”, exemplificando um circuito de conversação completa, de encaminhamento do Cliente, com colocação de questões para obtenção de respostas.

Neste sentido, em 2021, o ISS iniciou, conjunto com o Instituto de Informática, IP. uma reformulação do **Chatbot da Segurança Social** para uma versão 2.0, que evoluirá para uma metodologia similar de fluxo conversacional, com linguagem mais humanizada, para outros temas da Segurança Social. A médio prazo, esta evolução pretende chegar à modalidade de chatlive, com resposta assegurada por um Agente.

Os acessos ao **Chatbot da Segurança Social** ao longo do ano 2021 continuam a confirmar que este incorporou já a linha de canais de atendimento não presencial da Segurança Social, registando-se entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2021, o acesso por um total de 244.574 clientes, tendo obtido um total de 297.964 respostas. A distribuição por temas encontra-se na tabela seguinte:



Fonte: ISS-DCGC/NGC -Monitorização acessos ao Chatbot da SS 2021.

### **Alargamento SIATT ao Tutelar Cível**

A Assessoria Técnica aos Tribunais (ATT) é uma área de atuação do Instituto de Segurança Social, I.P. que tem como finalidade emitir pareceres técnicos e acompanhar a execução de decisões em processos judiciais no que diz respeito à Promoção e Proteção de Crianças/ Jovens (PP) e Tutelar Cível (TC).

No que respeita à Medida Simplex 106 - Alargamento SIATT ao Tutelar Cível, em que se previa alargar o Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais (SIATT), em utilização no âmbito da Proteção de Crianças e Jovens, ao Regime Geral do Processo Tutelar Cível, começou por ser encetado o levantamento dos requisitos.

Posteriormente, em julho de 2019, foram identificados constrangimentos aplicativos que implicariam alterações estruturais profundas, quer ao nível do modelo de dados existente no SIATT, quer ao nível dos fluxos, condicionando o avanço mais célere dos trabalhos, os quais ficaram comprometidos pela alocação de recursos por parte do Instituto de Informática (II) para assegurar o desenvolvimento da “Funcionalidade TC” no sistema de informação assim como implementar as correções identificadas no SIATT\_ Promoção e Proteção

Face aos constrangimentos identificados na implementação de TC e à impossibilidade de desenvolvimento por parte do ISS, foi opção conjunta do ISS e II, alocar o desenvolvimento do sistema de informação TC na Plataforma da Segurança Social Direta (PTSS), a acontecer após o desenvolvimento da medida Simplex “156 - Informação ao Tribunal + Direta”.

Foi assim priorizada a articulação estreita com os tribunais, num trabalho devidamente articulado com entidades competentes do Ministério da Justiça por via da implementação da medida Simplex – Tribunal + Direto, a qual regulamenta as comunicações eletrónicas entre os tribunais judiciais e a Segurança Social no âmbito dos processos tutelares cíveis e de promoção e proteção, de abrangência nacional e corporizada na Publicação da Portaria n.º 348/2019, de 4 de outubro, que regulamenta as comunicações eletrónicas.

Este sistema de interoperabilidade garante uma melhor gestão das solicitações ao nível interno, constituindo-se igualmente como uma ferramenta de apoio à gestão da atividade, uma vez que possibilita extração de dados quanto ao global de solicitações recebidas no ISS e respetivas respostas ao tribunal, atendendo aos parâmetros monitorizáveis. Possibilita ainda uma uniformização dos fluxos de comunicação nas várias áreas de atuação: Promoção e Proteção, Tutelar Cível e Processos Administrativos, facilitando a centralização das respostas.

Desde que se iniciaram as comunicações eletrónicas entre os tribunais judiciais e as equipas de assessoria técnica aos tribunais, foram remetidas ao ISS um total de 52851 solicitações através da plataforma eletrónica. Destas, cerca de 81% das solicitações enquadram processos de promoção e proteção e 19% correspondem a solicitações de processos tutelares cível

### **Carreira Contributiva + Integrada**

Esta medida visa criar nova funcionalidade na Segurança Social Direta que possibilite a consulta pelo cidadão da sua carreira contributiva de forma integrada, ou seja, disponibilização da carreira dos diferentes regimes (CGA, Segurança Social, Pensões no estrangeiro, pensões do serviço militar

obrigatório e caixa dos advogados), com possibilidade de realizar pedidos de atualização da carreira contributiva.

Neste momento, encontra-se em exploração a informação relativa à carreira contributiva na Segurança Social, e em desenvolvimento a funcionalidade para pedir a análise de pedidos de avaliação de carreira pelo utilizador institucional, essencial para o novo sistema de pensões

Prevê-se desenvolver os trabalhos com vista à integração da componente de consulta da carreira no pedido de pensões de velhice.

Esta medida foi considerada como concluída na apresentação dos resultados do Simplex.

- Pedido de validação da Segurança Social e articulação com SIP, entrada em exploração com o pedido de pensão de invalidez
- Componente de consulta para ser integrado na pensão, entrada em exploração com o pedido de pensão de velhice

Em 2021 foi disponibilizada nova versão em 28/4/2021 com melhorias no Ponto de Menu, nomeadamente a alteração no acesso para o utilizador institucional e para o cidadão de acordo com o identificado.

Em julho de 2021 deu início a definição de requisitos para implementar na SSD uma funcionalidade para impressão do extracto de remunerações com informação do histórico mensal/anual a disponibilizar para o beneficiário e para o utilizador institucional, com logotipo e assinatura digital, e possibilidade de exportar os dados para Excel e, em setembro 2021 entrou em produção uma versão com um novo filtro de pesquisa “Pesquisar pelos meus pedidos”. Em outubro de 2021 foi efetuada a disponibilização em produção da funcionalidade de consulta de pedidos para as carreiras contributivas EST, SMO, CPAS e, em novembro de 2021, uma nova versão da Carreira Contributiva Integrada (CCI), com a disponibilização da distribuição do pedido original de SMO para outros centros distritais (distribuição de 2.º nível).

### **Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples**

Esta medida visa desmaterializar o processo de inscrição das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM) e averbamento.

O ponto de situação dos trabalhos concluídos/em curso é o seguinte:

- Está concluído o levantamento de requisitos de alto nível. Está elaborada a proposta de abordagem de implementação do projeto.
- Foram definidos 18 fluxos para implementar nas IPSS e 11 fluxos de Associação Mutualistas.
- Iniciado o desenvolvimento do fluxo para registo de IPSS.
- Foram desenvolvidos os ecrãs relativos ao pedido de registo como IPSS, tendo-se realizado a respetiva prova de conceito.
- Foi testado o seguinte pacote de funcionalidades relativo ao registo de constituição e estatutos: Registo de pedido de Constituição de IPSS (Instituição); Consulta de Pedidos (Centro Distrital); Atribuição de

Pedido (Centro Distrital); Emissão de Parecer Social (Centro Distrital); Despacho do Diretor (Centro Distrital).

- As referidas funcionalidades foram apresentadas a um grupo de representantes dos Centros Distritais.
- Foi remetido ao II, IP., a 14 de agosto, o relatório com sistematização do resultado dos testes realizados pelo ISS.
- A 12 de novembro, foram realizados testes pelo ISS a uma nova versão, que inclui as correções/alterações identificadas nos testes iniciais, bem como, duas novas funcionalidades: Alteração de Estatutos - Global; Alteração de Estatutos - Parcial.
- A nova versão inclui também novas funcionalidades relativas ao fluxo de procedimentos da responsabilidade da DGSS: Consulta de Pedidos (DGSS); Consulta e Atribuição de Pedido SRC (DGSS - Coordenador SRC); Análise Formal (DGSS - Técnico SRC); Conclusão Análise Formal (DGSS - Coordenador SRC); Consulta e Atribuição Pedido DAJI (DGSS - Chefe de Divisão DAJI); Emissão de Parecer Jurídico (DGSS - Técnico da DAJI); Emissão de Despacho (DGSS - Chefe de Divisão DAJI); Validação de Proposta DSASI (DGSS - Diretora DSASI); Emissão de Despacho (DGSS - Diretor Geral); Validação de Registo (DGSS - Técnico SRC); Registo Validado (DGSS - Coordenador SRC); Conclusão de Registo (DGSS - Diretor Geral).

- A 1.ª fase de implementação, que inclui os processos de registo de constituição e alteração de estatutos, arquivamento, deserção, cancelamento e extinção das IPSS das áreas da ação social e saúde, ficará concluída com a criação das notificações. A sua definição está dependente da DGSS, não existindo previsão de conclusão.

Os próximos passos serão os testes de aceitação das funcionalidades de cancelamento e extinção e a definição e implementação das notificações.

O prazo de conclusão previsto inicialmente, 3.º Trimestre de 2019, terá que ser corrigido, dado que a contratação de recursos foi um processo mais demorado que o previsto e irá provocar um prolongamento da data prevista de conclusão, sendo atualmente expectável que parte da medida esteja concluída no 4.º Trimestre de 2021.

### **Gestão de Comparticipações na Doença Profissional**

Esta medida visa desenvolver um webservice para troca de informação relativa à comparticipação de medicamentos. Este serviço destina-se a agilizar a troca de informação entre administrações (ARS e ISS) para financiamento das despesas com medicamentos de pensionistas por doença profissional, contribuindo para uma maior eficiência na despesa relativa à comparticipação de medicamentos nesta área, através da criação de uma lista de medicamentos associados a cada doença profissional.

No início do ano de 2021 foram retomados os contactos entre o ISS, IP, o II, IP e os SPMS, do Ministério da Saúde, no decurso dos trabalhos, com o intuito de se avançar com a implementação medida SIMPLEX: Gestão de Comparticipação na Doença Profissional.

Na sequência desses contactos, de forma a colocar o processo em andamento, foram definidas tarefas para cada uma das partes envolvidas.

No entanto, após a realização de algumas das tarefas pré-definidas, por motivos alheios ao ISS, IP, o processo de implementação da medida SIMPLEX foi suspenso, uma vez que o II, IP invocou a não possuir recursos que viabilizassem a continuidade do processo.

Comprometeram-se dar conhecimento da sua disponibilidade logo que essa lacuna fosse satisfeita.

### **Cuidador Informal Online**

A medida SIMPLEX Cuidador Informal Online consiste na disponibilização online, na Segurança Social Direta, de serviço que permita ao cidadão não só pedir o estatuto de Cuidador Informal bem como de acompanhar o processo até ao pagamento, da Prestação do cuidador Informal, com possibilidade de notificação eletrónica.

### **Declarações da Segurança Social na Hora**

Esta medida SIMPLEX visa permitir aos cidadãos e entidades empregadoras pedir e obter declarações online na Segurança Social Direta, nomeadamente: Abono de Família para crianças e jovens; Rendimento Social de Inserção; Subsídio de Desemprego; Subsídio Social de Desemprego.

### **Pensão na hora**

Depois de implementado o módulo “Menos espera na pensão”, vai ser implementada a medida Pensão na Hora que permite ao cidadão requerer a sua pensão online (na Segurança Social Direta) com comunicação imediata do valor provisório que lhe será atribuído e com diferimento na hora. Isto é, sempre que o cidadão cumpra as condições de acesso para poder usufruir de uma pensão em Portugal, designadamente, o prazo de garantia e a idade de reforma, a mesma passa a ser atribuída de forma automática e com aceitação do valor da mesma. Esta medida é válida tanto para cidadãos com carreira contributiva exclusiva em Portugal, como para os cidadãos com carreira contributiva noutros países, desde que cumpram o prazo de garantia em Portugal. Neste caso, o valor da pensão será provisório e refletirá apenas o valor da pensão a pagar em Portugal. Esta situação passará a definitiva depois do apuramento da carreira contributiva estrangeira.

### **Simplificação do Reembolso das despesas de funeral**

Esta medida SIMPLEX consiste na simplificação e agilização da atribuição de prestações relacionadas com a morte, permitindo mais rapidez em todo o processo.

### **Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais**

Esta medida SIMPLEX visa tornar mais simples e célere o processo de instalação e funcionamento das várias respostas sociais, nomeadamente através de: Introdução da mera comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento; Revisão e simplificação dos requisitos a observar na instalação e funcionamento das várias respostas sociais nomeadamente através da revisão do DL n.º64/2007 de 14 de março na sua redação em vigor.

## 4.2. Projetos em que o MTSSS colabora

**Quadro 72 - Medidas Simplex 2021 em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP**

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Finanças	Anexo SS simplificado	Medida #18	Empresas	Simplificar o anexo SS à Declaração Modelo 3 do IRS, dispensando a inclusão de informação redundante.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Balcão Único do Imigrante	Medida #3	Pessoas	Simplificar e fundir os processos de concessão de vistos e de autorização de residência, sendo criado um balcão único, junto de consulados e dos respetivos parceiros, visando que os cidadãos estrangeiros, que pretendam entrar em território nacional para nele residir, apenas tenham de contactar com uma entidade. Este regime simplificado será também usado para a concessão de autorizações de residência junto do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), quanto a cidadãos que já se encontrem em território nacional.
Infraestruturas e Habitação	Cartão de estacionamento atestado	Medida #13	Pessoas	Criar um webservice para automatizar a prova da situação de incapacidade e respetivo grau, para efeitos de atribuição do cartão de estacionamento para pessoas portadoras de deficiência condicionadas na sua mobilidade.
Justiça	Cartões urgentes mais frequentes	Medida #28	Pessoas   Administração Pública	Garantir entregas de cartões de cidadão urgentes, no próprio dia do pedido ou no dia seguinte.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Espaços Cidadão de Nova Geração	Medida #23	Pessoas   Administração Pública	Melhorar o funcionamento dos Espaços Cidadão, adaptando-os às necessidades dos utentes, designadamente reformulando o catálogo de serviços para que estas estruturas de atendimento presencial de proximidade prestem os serviços mais procurados de entre os disponibilizados pela Administração Pública.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Gestão Inteligente do Atendimento Presencial (gIAp)	Medida #99	Pessoas	Recorrer a ferramentas de inteligência artificial para equilibrar a procura e a oferta de serviços públicos no canal presencial, sendo implementados mecanismos de simulação para avaliar a eficiência e os impactos do atendimento, num determinado momento, e propor soluções de melhoria.
Modernização do Estado e da Administração Pública	LabAP - Laboratório de Atendimento Público	Medida #26	Pessoas   Administração Pública	Gerir, de forma integrada, o atendimento nos serviços públicos, com a criação de uma unidade que, de forma permanente, monitorize, antecipe constrangimentos e proponha soluções para a promoção constante da melhoria no atendimento de serviços públicos.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Linha iCidadão	Medida #7	Pessoas	Disponibilizar um número de telefone único, curto e facilmente memorizável, que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública. Esta linha deve ainda ser capaz de ajudar o cidadão nos serviços solicitados com mais frequência,

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
				complementando os canais telefónicos já existentes.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Mapa do Cidadão à Medida	Medida #24	Pessoas   Administração Pública	Desenvolver o Mapa do Cidadão, disponível no Portal ePortugal, para que este disponibilize informação sobre os canais de atendimento (presenciais, telefónicos ou online) mais adequados ao serviço procurado, garantindo proximidade em melhores tempos de atendimento e possibilitando o agendamento de serviços ou a emissão de senha eletrónica.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Notificações simples e uniformes	Medida #27	Pessoas   Empresas	Simplificar e uniformizar a linguagem das notificações, em modelos de documentos utilizados pelos agentes de execução, Autoridade Tributária e Aduaneira, Segurança Social e oficiais de justiça.
Coesão Territorial	Plataforma INTERIORIZAR	Medida #114	Pessoas   Empresas	Criar uma plataforma online, disponível no Portal ePortugal, que ajude a contrariar as baixas densidades populacionais, institucionais e de mobilidade associadas aos territórios do Interior, com os objetivos [i] de agregar e divulgar dados sobre áreas empresariais, parques logísticos, habitação, educação, serviços de proximidade, benefícios para empresas, ofertas de emprego, entre outros; e [ii] de garantir a prestação de serviços de transporte flexíveis, permitindo às autoridades de transporte, em tempo real, redimensionar a oferta para uma maior acessibilidade a aldeias e vilas e para um atendimento privilegiado de populações idosas e isoladas, através de uma central de reservas, de GPS e tecnologias de telecomunicação.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Portal da Família	Medida #47	Pessoas	Criação de uma área no Portal ePortugal em que esteja concentrada informação sobre os apoios sociais, nacionais e locais, destinados às famílias portuguesas e disponibilizar um simulador que auxilie no acesso a informação ajustada a cada caso.
Saúde	Portal do Cuidador Informal	Medida #52	Pessoas	Desenvolver o Portal do Cuidador Informal, disponível de forma integrada no Portal ePortugal, permitindo o acesso agregado a informação e serviços digitais prestados pela Administração Pública, especificamente no domínio das respostas sociais e de saúde, promovendo [i] a partilha de boas práticas no domínio do Cuidador Informal e [ii] o acesso a elementos informativos e a recursos de formação ou capacitação
Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	Prova Escolar Automática no Ensino Superior	Medida #40	Pessoas	Criar um serviço de interoperabilidade para envio à Segurança Social da situação escolar do estudante de ensino superior, dispensando-o de realizar, anualmente, uma prova escolar.
Justiça	Renovação automática do Cartão de Cidadão	Medida #5	Pessoas   Administração Pública	Permitir a renovação automática de cartões de cidadão que não exijam a recolha de dados biométricos, através de pagamento de referência multibanco enviada por SMS juntamente com o aviso de caducidade.

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Saúde	Plataforma das Associações de Defesa de Utentes de Saúde	Medida #135	Administração Pública	Criar uma plataforma de registo, caracterização e partilha de informação sobre as entidades coletivas privadas sem fins lucrativos do âmbito da Saúde. Este instrumento visa promover o acesso a informação qualificada e a comunicação entre entidades públicas e associativas, de forma a garantir uma maior transparência e articulação com as necessidades reportadas no domínio do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades. Pretende-se desmaterializar o processo de reconhecimento do âmbito e da representatividade, o registo e as formas de apoio às associações de defesa dos utentes da saúde, de acordo com a Lei das Associações de defesa dos Utentes de Saúde. Pretende-se estabelecer, ainda, os direitos de participação e de intervenção das associações de defesa dos utentes da saúde junto da administração central, regional e local.
Defesa Nacional	Saúde Militar + Próxima	Medida #35	Cidadãos   Empresas	A Lei nº 44/2005, de 29 de agosto, "Lei das Associações de Defesa dos Utentes de Saúde" vem estabelecer os direitos de participação e de intervenção das associações de defesa dos utentes da saúde junto da administração central, regional e local."

### **Anexo SS simplificado**

Simplificar o anexo SS à Declaração Modelo 3 do IRS, dispensando a inclusão de informação redundante.

### **Balcão Único do Imigrante**

Esta medida visa disponibilizar um número de telefone único, curto e facilmente memorizável, que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública. Esta linha deve ainda ser capaz de ajudar o cidadão nos serviços solicitados com mais frequência, complementando os canais telefónicos já existentes.

### **Cartão de estacionamento atestado**

Medida que tem como objetivo criar um webservice para automatizar a prova da situação de incapacidade e respetivo grau, para efeitos de atribuição do cartão de estacionamento para pessoas portadoras de deficiência condicionadas na sua mobilidade.

### **Cartões urgentes mais frequentes**

Esta Medida que tem como objetivo garantir entregas de cartões de cidadão urgentes, no próprio dia do pedido ou no dia seguinte.

### **Espaços Cidadão de Nova Geração**

Esta medida visa melhorar o funcionamento dos Espaços Cidadão, adaptando-os às necessidades dos utentes, designadamente reformulando o catálogo de serviços para que estas estruturas de atendimento presencial de proximidade prestem os serviços mais procurados de entre os disponibilizados pela Administração Pública.

### **Gestão Inteligente do Atendimento Presencial (gIAp)**

Medida desenvolvida com o objetivo de recorrer a ferramentas de inteligência artificial para equilibrar a procura e a oferta de serviços públicos no canal presencial, sendo implementados mecanismos de simulação para avaliar a eficiência e os impactos do atendimento, num determinado momento, e propor soluções de melhoria.

### **LabAP - Laboratório de Atendimento Público**

Com esta medida pretende-se gerir, de forma integrada, o atendimento nos serviços públicos, com a criação de uma unidade que, de forma permanente, monitorize, antecipe constrangimentos e proponha soluções para a promoção constante da melhoria no atendimento de serviços públicos.

### **Linha iCidadão**

Esta medida visa disponibilizar um número de telefone único, curto e facilmente memorizável, que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública. Esta linha deve ainda ser capaz de ajudar o cidadão nos serviços solicitados com mais frequência, complementando os canais telefónicos já existentes.

### **Mapa do Cidadão à Medida**

Medida com o objetivo de desenvolver o Mapa do Cidadão, disponível no Portal ePortugal, para que este disponibilize informação sobre os canais de atendimento (presenciais, telefónicos ou online) mais adequados ao serviço procurado, garantindo proximidade em melhores tempos de atendimento e possibilitando o agendamento de serviços ou a emissão de senha eletrónica.

### **Notificações simples e uniformes**

Esta medida visa simplificar e uniformizar a linguagem das notificações, em modelos de documentos utilizados pelos agentes de execução, Autoridade Tributária e Aduaneira, Segurança Social e oficiais de justiça.

### **Plataforma INTERIORIZAR**

Medida com objetivo de criar uma plataforma online, disponível no Portal ePortugal, que ajude a contrariar as baixas densidades populacionais, institucionais e de mobilidade associadas aos territórios do Interior, com os objetivos [i] de agregar e divulgar dados sobre áreas empresariais, parques logísticos, habitação, educação, serviços de proximidade, benefícios para empresas, ofertas de emprego, entre outros; e [ii] de garantir a prestação de serviços de trans-porte flexíveis, permitindo às autoridades de transporte, em tempo real, redimensionar a oferta para uma maior acessibilidade a aldeias e vilas e para um atendimento privilegiado de populações idosas e isoladas, através de uma central de reservas, de GPS e tecnologias de telecomunicação.

### **Portal da Família**

Esta medida visa a criação de uma área no Portal ePortugal em que esteja concentrada informação sobre os apoios sociais, nacionais e locais, destinados às famílias portuguesas e disponibilizar um simulador que auxilie no acesso a informação ajustada a cada caso.

### **Portal do Cuidador Informal**

Esta medida visa desenvolver o Portal do Cuidador Informal, disponível de forma integrada no Portal ePortugal, permitindo o acesso agregado a informação e serviços digitais prestados pela Administração Pública, especificamente no domínio das respostas sociais e de saúde, promovendo [i] a partilha de boas práticas no domínio do Cuidador Informal e [ii] o acesso a elementos informativos e a recursos de formação ou capacitação.

### **Prova Escolar Automática no Ensino Superior**

Medida com objetivo de criar um serviço de interoperabilidade para envio à Segurança Social da situação escolar do estudante de ensino superior, dispensando-o de realizar, anualmente, uma prova escolar.

### **Renovação automática do Cartão de Cidadão**

Esta medida visa permitir a renovação automática de cartões de cidadão que não exijam a recolha de dados biométricos, através de pagamento de referência multi-banco enviada por SMS juntamente com o aviso de caducidade.

### **Plataforma das Associações de Defesa de Utentes de Saúde**

Esta medida visa criar uma plataforma de registo, caracterização e partilha de informação sobre as entidades coletivas privadas sem fins lucrativos do âmbito da Saúde. Este instrumento visa promover o acesso a informação qualificada e a comunicação entre entidades públicas e associativas, de forma a garantir uma maior transparência e articulação com as necessidades reportadas no domínio do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades. Pretende-se desmaterializar o processo de reconhecimento do âmbito e da representatividade, o registo e as formas de apoio às associações de defesa dos utentes da saúde, de acordo com a Lei das Associações de defesa dos Utentes de Saúde. Pretende-se estabelecer, ainda, os direitos de participação e de intervenção das associações de defesa dos utentes da saúde junto da administração central, regional e local.

### **Saúde Militar + Próxima**

A Lei nº 44/2005, de 29 de agosto, “Lei das Associações de Defesa dos Utentes de Saúde” vem estabelecer os direitos de participação e de intervenção das associações de defesa dos utentes da saúde junto da administração central, regional e local.”.

## **CAPÍTULO 3**

### Autoavaliação

#### **1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP**

- 1.1. Objetivos
- 1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR
- 1.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR
- 1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho
  - 1.4.1. Objetivos de Eficácia
  - 1.4.2. Objetivos de Eficiência
  - 1.4.3. Objetivos de Qualidade

#### **2. Plano de Ação do ISS, IP**

- 2.1. Objetivos
- 2.2. Resultados

#### **3. Comparação de unidades de produção homogéneas**

- 3.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP
- 3.2. Plano de Ação do ISS, IP

#### **4. Plano de Formação**

- 4.1. Objetivos
- 4.2. Resultados
- 4.3. Análise Evolutiva
- 4.4. Inquéritos de satisfação com a Formação

#### **5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores**

#### **6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes**

#### **7. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP**



## CAPÍTULO 3

### Autoavaliação

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no seu artigo 15.º, define o conteúdo da Autoavaliação e informação associada, que no seu conjunto fazem parte integrante dos relatórios de atividades anuais dos serviços.

A Autoavaliação deve assim, considerar informação relativa:

- À apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos;
- À avaliação do sistema de controlo interno;
- Às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes;
- Às medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir;
- À comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação;
- À audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.

No que se refere à avaliação do sistema de controlo interno, foi a mesma considerada no Capítulo 1, no ponto 3.4. (Sistemas de Controlo Interno).

Refere-se ainda, em consonância com o ponto seguinte e com o referido no Capítulo 1 a propósito do Planeamento e Estratégia, que 72% das áreas funcionais remeteram ao GPE os seus Planos de Atividades (PAF) com a autoavaliação, efetuando a apreciação global sobre o desempenho dos indicadores e referindo as causas de incumprimento (no caso de resultado não alcançado ou insuficiente), as ações corretivas introduzidas e as sugestões de melhoria.

Este terceiro capítulo do Relatório de Atividades 2021, 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 implementação do Effective CAF User, à candidatura ao nível de excelência Qualified by EFQM, bem como, à comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional.

## 1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP

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

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

### 1.1. Objetivos

O QUAR do ISS, IP 2021, que se anexa, é constituído por 9 objetivos operacionais monitorizados por 23 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 73 - QUAR do ISS, IP 2021: Principais Características**

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	3	7	25%
Eficiência	3	9	40%
Qualidade	3	7	35%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

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

Os objetivos de eficácia: aferem o impacto, o resultado ou o realizado. Expressam efeitos imediatos para os beneficiários da atuação do serviço (eficácia aferida pelo resultado) ou o cumprimento dos objetivos propostos na produção de bens e serviços (eficácia aferida pelo realizado, medida em unidades físicas ou monetárias).

## Quadro 74 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2021

## EFICÁCIA

OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário										
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 31/12/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.1	% de respostas sociais acompanhadas	45%	40%	42%	55%	42%	2 pp	47%	80%	$(N.º \text{ Respostas acompanhadas} / N.º \text{ Respostas } 31/12/n-1) * 100$
Ind.2	% de protocolos pagos no mês	-	100%	95%	100%	95%		100%	20%	$(N.º \text{ de Protocolos pagos no mês} / n.º \text{ de protocolos em condições de pagamento}) * 100$
OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas										
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 31/12/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.3	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.600	7770	7.800	5.524	5.500	300	6.380	25%	$N.º \text{ Processos de fiscalização a contribuintes}$
Ind.4	Nº de processos inquérito crime concluídos	1.858	1771	1.800	1.579	1.395	100	1.632	35%	$N.º \text{ de processos Inquérito crime concluídos}$
Ind.5	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte	-	94%	95%	97%	95%		100%	40%	$(N.º \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N.º \text{ contribuintes estratégicos}) * 100$
OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais										
Indicadores		Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 31/12/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.6	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	85%	89%	90%	96%	80%	5 pp	88%	40%	$(N.º \text{ de processos tratados no prazo} / N.º \text{ de processos tratados}) * 100$
Ind.7	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	100%	100%	99%	67%	60%		66%	60%	$(N.º \text{ primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível)} / N.º \text{ Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)}) \text{ Distintos no Ano} * 100$

Fonte: QUAR do ISS,IP 2021 v1.4

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 75 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2021

## EFICIÊNCIA

OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos										
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 31/12/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	
Ind.8	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	98%	96%	95%	100%	95%		99%	100%	(Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada) * 100
OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema										
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 31/12/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	
Ind.9	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	-	85%	90%	96%	90%	2 pp	98%	30%	(N.º de atendimentos não presenciais / N.º de atendimentos totais) * 100
Ind.10	% de NISS com password de acesso à SSD	-	50%	53%	56%	58%	2 pp	64%	30%	(N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos) * 100
Ind.11	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ	-	14%	18%	18%	19%	1 pp	21%	20%	(N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ / N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito) * 100
Ind.12	Taxa de execução das medidas SIMPLEX	-	-	90%	100%	90%		100%	20%	(N.º medidas concluídas / N.º de medidas previstas) * 100
OP6: Desenvolver o potencial humano										
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 31/12/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	
Ind.13	% de trabalhadores com formação	62%	69%	53%	48%	65%		72%	30%	(N.º acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS) * 100
Ind.14	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	-	72	75	72	75	5	83	25%	Pontuação média obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores
Ind.15	Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	-	-	45%	63%	90%		100%	20%	(N.º de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional / N.º total de trabalhadores) * 100
Ind.16	Promover o envolvimento dos trabalhadores com o ISS, IP	-	-	-	-	60	-	66	25%	Pontuação média obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores

Fonte: QUAR do ISS,IP 2021 v1.4

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 76 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2021

QUALIDADE										
OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas										
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 31/12/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	
Ind.17	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	-	-	87%	85%	80,5%	3,5 pp	99%	11%	(Nº requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo / Nº Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos) * 100
Ind.18	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	-	98,6%	95%	97%	90%	4 pp	99%	89%	(Nº requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo / Nº Requerimentos o sistema previdencial deferidos) * 100
OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos										
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 31/12/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	
Ind.19	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	75%	85%	85%	86%	85%	95%	40%	(Nº Requerimentos CSI deferidos até 30dias / Nº Requerimentos deferidos CSI) * 100	
Ind.20	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	-	-	120%	119%	120%	130%	30%	(N.º de processos encerrados / n.º de processos entrados) * 100	
Ind.21	Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	-	-	40%	27%	40%	30%	30%	(N.º de processos pendentes > 90 dias na área nacional + N.º de processos pendentes > 180 dias na área internacional) / n.º de processos pendentes * 100 (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	
OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social										
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 31/12/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	
Ind.22	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,5	3,4	3,5	3,3	3,5	0,1	3,9	50%	Pontuação média nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico)
Ind.23	% de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (máx)	-	-	4	n.d.	80%	90%	50%	(Nº de respostas dos Contribuintes Estratégicos com pontuação maior ou igual a 4 / N.º total de respostas dos Contribuintes Estratégicos) * 100	

Fonte: QUAR do ISS,IP 2021 v1.4

## 1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR

O grau de concretização global do QUAR do ISS, IP 2021 foi de 116%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização positivo.

Quadro 77 - Síntese da Concretização por Parâmetros

Parâmetros	Objetivos					N.º Indicadores	Pond	Execução
	Total	Supera	Cumpre	Incumpre	Suspenso			
Eficácia	3	1	2			7	25%	28%
Eficiência	3		3			9	40%	46%
Qualidade	3	1	2			7	35%	42%
<b>QUAR ISS</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>7</b>			<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>116%</b>

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

Quadro 78 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos

QUAR ISS, IP		M12 / 2021	116 % 
		<b>Tx Realização</b>	<b>Pond</b>
<b>Eficácia</b>		<b>113 %</b>	<b>25 %</b>
OB01	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	143 %	30,0 %
OB02	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater Evasão Contributivas	100 %	40,0 %
OB03	Combater a fraude e evasão prestacionais	100 %	30,0 %
		<b>Tx Realização</b>	<b>Pond</b>
<b>Eficiência</b>		<b>116 %</b>	<b>40 %</b>
OB04	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	119 %	15,0 %
OB05	Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	110 %	40,0 %
OB06	Desenvolver o potencial humano	119 %	45,0 %
		<b>Tx Realização</b>	<b>Pond</b>
<b>Qualidade</b>		<b>119 %</b>	<b>35 %</b>
OB07	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	127 %	30,0 %
OB08	Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	104 %	25,0 %
OB09	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	122 %	45,0 %

Legenda:  Superado  Cumprido  Recuperável  Incumprido  Sem Monitorização

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

A Eficácia, com uma ponderação de 25%, agrega 3 objetivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 113%. Regista-se a superação do objetivo operacional 1 e o cumprimento dos objectivos operacionais 2 e 3.

Quadro 79 - Objetivos de eficácia – Avaliação

Eficácia					113 % 	25 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário</b>					<b>143 %</b>	<b>30,0 %</b>
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42 %	2,0	47 %	51,0 %	147 % 	80,0 %
Ind. 02 % Protocolos pagos no mês	95 %	0,0	100 %	100,0 %	125 % 	20,0 %
<b>OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>					<b>100 %</b>	<b>40,0 %</b>
Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	5.500	300,0	6.380	5.776	100 % 	25,0 %
Ind. 04 Nº Processos inquérito crime concluídos	1.395	100,0	1.632	1.426	100 % 	35,0 %
Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Go	95 %	5,0	100 %	99,0 %	100 % 	40,0 %
<b>OB03 Combater a fraude e evasão prestacionais</b>					<b>100 %</b>	<b>30,0 %</b>
Ind. 06 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo	80 %	5	88 %	85 %	100 % 	40,0 %
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	60,0 %	0,0	66,0 %	65,0 %	121 % 	60,0 %

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

A Eficiência, com uma ponderação de 40%, é constituída por 3 objetivos e apresenta um grau de concretização de 116%. Regista-se o cumprimento dos 3 objetivos operacionais.

**Quadro 80 - Objetivos de eficiência – Avaliação**

<b>Eficiência</b>					<b>116 %</b>		<b>40 %</b>
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
<b>OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>					<b>119 %</b>	15,0 %	
Ind. 08 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	95 %	0,0	99 %	98,0 %	119 % 	100,0 %	
<b>OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>					<b>110 %</b>	40,0 %	
Ind. 9 Taxa de atendimento nos canais não presenciais	90 %	2,0	98 %	96,4 %	120 % 	30,0 %	
Ind. 10 % de NISS com password de acesso à SSD	58,3 %	2,0	64 %	59,8 %	100 % 	30,0 %	
Ind. 11 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	20,00 %	1,0	22,00 %	21,7 %	122 % 	20,0 %	
Ind. 12 Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX	90 %	3,0	100 %	90,0 %	100 % 	20,0 %	
<b>OB06 Desenvolver o potencial humano</b>					<b>119 %</b>	45,0 %	
Ind. 13 % Trabalhadores com formação	65,0 %	3,0	72,0 %	78 %	146 % 	30,0 %	
Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	83,0	68,37	91 % 	25,0 %	
Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	90 %	0,0	100 %	94,8 %	112 % 	20,0 %	
Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores	60,0	0,0	66,0	64,74	120 % 	25,0 %	

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

A Qualidade, com uma ponderação de 35%, suportada por 3 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 119%. Regista-se a superação de um objetivo operacional e a concretização dos restantes.

**Quadro 81 - Objetivos de qualidade – Avaliação**

<b>Qualidade</b>					<b>119 %</b>		<b>35 %</b>
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
<b>OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					<b>127 %</b>	30,0 %	
Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	77 %	3,5	85 %	88,1 %	110 % 	11,0 %	
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	86 %	0,0	95 %	96,6 %	129 % 	89,0 %	
<b>OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>					<b>104 %</b>	25,0 %	
Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	85 %	0,0	95 %	84,0 %	99 % 	40,0 %	
Ind. 20 Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	120 %	0,0	130 %	133,0 %	133 % 	30,0 %	
Ind. 21 Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	40 %	0,0	30 %	47,8 %	81 % 	30,0 %	
<b>OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social</b>					<b>122 %</b>	45,0 %	
Ind. 22 Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,5	0,1	3,9	3,65	109 % 	50,0 %	
Ind. 23 % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (max)	80 %	0,0	90 %	93,6 %	134 % 	50,0 %	

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

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

### 1.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR

Em 2021 foram alcançados ou superados os resultados da maioria dos indicadores de QUAR, à exceção dos seguintes indicadores:

- Ind. 19 – O resultado foi ligeiramente inferior ao previsto, o que está necessariamente ligado a constrangimentos resultantes da situação pandémica, que no ano em análise, se repercutiu significativamente.
- Ind. 21 - O resultado apresenta um desvio negativo de 19%, justificado devido a constrangimentos resultantes da implementação da pensão de velhice no novo SIP, não tendo sido possível alcançar a meta prevista, nomeadamente nos processos de âmbito nacional.

Porém, e o que respeita aos objetivos operacionais definidos, foram alcançados ou superados os resultados de todos os indicadores de QUAR.

### 1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

No ano de 2021, pese embora se tenha continuado a verificar uma situação atípica derivada da pandemia, à semelhança dos anos anteriores os projetos inscritos em PAISS e QUAR foram alvo de monitorização mensal. Porém, esta monitorização apenas ficou disponível a todos os Serviços no mês de junho.

A monitorização informa sobre o grau e ritmo a que a meta fixada vai sendo alcançada, identifica desvios, define as ações corretivas introduzidas/ a introduzir no caso de desempenhos desfavoráveis e aponta sugestões de melhoria, sempre que se julguem necessárias, mesmo que o desempenho seja favorável.

Considerando a informação mensal de monitorização recolhida ao longo do ano 2021 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 2021. A análise que se segue constitui um extrato da existente, que cobre os 23 indicadores ativos em 31 de dezembro de 2021.

#### 1.4.1. Objetivos de Eficácia

##### OB 1 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário</b>					<b>143 %</b>	30,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42 %	2,0	47 %	51,0 %	147 %	80,0 %
Ind. 02 % Protocolos pagos no mês	95 %	0,0	100 %	100,0 %	125 %	20,0 %

Este objetivo é composto por 2 indicadores, com desempenho positivo, e apresenta uma concretização de 143%.

No que respeita ao primeiro indicador, e face à continuidade das alterações que o acompanhamento às Respostas Sociais sofreu devido à situação pandémica, houve desde 2020 a necessidade de efetuar um ajustamento da monitorização do indicador, dando relevância ao esforço das Equipas no contexto de pandemia, considerando o trabalho efetuado em cada um dos períodos conforme enquadramento legal e demais orientações.

#### **OB 2 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e invasão contributivas**

O OB2 (Combater a Fraude e Evasão Contributivas) é composto por 3 indicadores, que apresentam uma concretização positiva de 100%, encontrando-se os três cumpridos.

O Objetivo apresenta uma concretização positiva de 100%.

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>					<b>100 %</b>	40,0 %
Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	5.500	300,0	6.380	5.776	100 %	25,0 %
Ind. 04 Nº Processos inquérito crime concluídos	1.395	100,0	1.632	1.426	100 %	35,0 %
Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	95 %	5,0	100 %	99,0 %	100 %	40,0 %

#### **OB 3 Combater a fraude e evasão prestacionais**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB03 Combater a fraude e evasão prestacionais</b>					<b>100 %</b>	30,0 %
Ind. 06 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo	80 %	5	88 %	85 %	100 %	40,0 %
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	60,0 %	0,0	66,0 %	65,0 %	121 %	60,0 %

Este Objetivo Operacional é composto por 2 indicadores que registam resultados positivos, encontrando-se os dois cumpridos.

### **1.4.2. Objetivos de Eficiência**

#### **OB 4 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>					<b>119 %</b>	15,0 %
Ind. 08 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	95 %	0,0	99 %	98,0 %	119 %	100,0 %

Este objetivo é composto apenas por um indicador, referente ao Montante de dívida de contribuições participado (em % de dívida gerada) que se encontra cumprido.

#### **OB 5 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>					<b>110 %</b>	40,0 %
Ind. 9 Taxa de atendimento nos canais não presenciais	90 %	2,0	98 %	96,4 %	120 %	30,0 %
Ind. 10 % de NISS com password de acesso à SSD	58,3 %	2,0	64 %	59,8 %	100 %	30,0 %
Ind. 11 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	20,00 %	1,0	22,00 %	21,7 %	122 %	20,0 %
Ind. 12 Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX	90 %	3,0	100 %	90,0 %	100 %	20,0 %

O OB5 é composto por 4 indicadores, encontrando-se com uma taxa de realização de 110%. Esta superação justifica-se pela superação dos Ind. 09 Taxa de atendimento nos canais não presenciais e Ind. 11 %de NISS com password de acesso à SSD, justificada pelas alterações provocadas pela situação de pandemia pela COVID-19.

#### OB 6 Desenvolver o potencial humano

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB06 Desenvolver o potencial humano</b>					<b>119 %</b>	45,0 %
Ind. 13 % Trabalhadores com formação	65,0 %	3,0	72,0 %	78 %	146 %	30,0 %
Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	83,0	68,37	91 %	25,0 %
Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	90 %	0,0	100 %	94,8 %	112 %	20,0 %
Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores	60,0	0,0	66,0	64,74	120 %	25,0 %

O OB6 é composto por 4 indicadores, e encontra-se com uma taxa de realização de 119%. O desvio positivo de 19% do objetivo está relacionado com a incerteza relacionada com a expectativa de resultado dos indicadores, ainda derivada dos ajustes de procedimentos à situação de pandemia, que fez aumentar a execução, nomeadamente no que respeita ao Ind. 13.

### 1.4.3. Objetivos de Qualidade

#### OB 7 Assegurar o tempo mínimo de deferimento das prestações imediatas

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					<b>127 %</b>	30,0 %
Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	77 %	3,5	85 %	88,1 %	110 %	11,0 %
Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	86 %	0,0	95 %	96,6 %	129 %	89,0 %

Este objetivo é composto por 2 indicadores, encontra-se superado com uma concretização de 127%.

Os indicadores apresentam taxas de realização entre os 110 e os 129%.

#### OB 8 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>					<b>104 %</b>	25,0 %
Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	85 %	0,0	95 %	84,0 %	99 %	40,0 %
Ind. 20 Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	120 %	0,0	130 %	133,0 %	133 %	30,0 %
Ind. 21 Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	40 %	0,0	30 %	47,8 %	81 %	30,0 %

Este objetivo é composto por 3 indicadores, e encontra-se atingido com uma concretização de 104%.

No que respeita à taxa de realização dos indicadores, o Ind. 19 encontra-se incumprido, com um desvio muito ligeiro, o Ind. 20 encontra-se superado, e o Ind. 21 encontra-se incumprido com uma taxa de realização de 81%.

**OB 9 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social</b>					<b>122 %</b>	45,0 %
Ind. 22 Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,5	0,1	3,9	3,65	109 % 	50,0 %
Ind. 23 % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (max)	80 %	0,0	90 %	93,6 %	134 % 	50,0 %

Este objetivo encontra-se cumprido, com uma taxa de realização de 122%. É composto por 2 indicadores, encontrando-se o primeiro cumprido, com uma taxa de realização de 109%, e o segundo superado, com uma taxa de realização de 134%, justificado pelo aumento da satisfação apurado no questionário aplicado.

**2. Plano de Ação do ISS, IP****2.1. Objetivos**

De acordo com o calendário do processo “Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP”, o planeamento para 2021 teve como ponto de partida a elaboração do QUAR, em dezembro de 2020. As propostas remetidas foram enquadradas no Plano Estratégico do ISS, IP para 2020-2022 e precedidas de consulta às áreas funcionais.

Em janeiro de 2021 deu-se continuidade ao processo, com a preparação do PAISS 2021, que teve como ponto de partida a última versão de 2020 dos Planos de Atividades da Áreas Funcionais (PAF). Foi solicitada às Áreas Funcionais a validação ou revisão das metas definidas em Plano Estratégico 2020-2022.

Para o Plano de Ação do ISS, IP para 2021 (PAISS 2021) foram selecionados os indicadores e as iniciativas do Plano Estratégico (PEISS) 2020-2022 com metas definidas para o ano 2021 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis.

Foram identificados pelas 18 áreas funcionais, em articulação com o Conselho Diretivo, 108 indicadores, dando resposta a 15 prioridades estratégicas, organizados em 5 objetivos estratégicos (ver Anexos 1 e 2) e dos quais, 55 indicadores tiveram desdobramento, com metas definidas para os Centros Distritais, conforme quadro seguinte.

**Quadro 82 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica**

Objetivo Estratégico/ Prioridades de negócio	ISS, IP	Cdist
<b>1 Promover a coesão social e a inclusão</b>	<b>20</b>	<b>12</b>
1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades	4	2
1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	11	9
1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos	5	1
<b>2 Garantir a sustentabilidade da Segurança Social</b>	<b>29</b>	<b>25</b>
2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	14	14
2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos	6	5
2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas	9	6
<b>3 Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	<b>43</b>	<b>9</b>
3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão	32	3
3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	6	5

Objetivo Estratégico/ Prioridades de negócio		ISS, IP	Cdist
3.3	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	5	1
<b>4</b>	<b>Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	<b>10</b>	<b>8</b>
4.1	Desenvolver o potencial humano	2	1
4.2	Valorizar a cultura organizacional	3	2
4.3	Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	5	5
<b>5</b>	<b>Modernizar e humanizar os serviços</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
5.1	Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços	3	1
5.2	Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	1	-
5.3	Aumentar a sustentabilidade ambiental	2	-
<b>Total Geral</b>		<b>108</b>	<b>55</b>

Fonte: RMPAISS, 2021

O Objetivo Estratégico 3 (Reforçar a confiança na Segurança Social) teve o maior número de indicadores (43), seguido do Objetivo Estratégico 2 (Garantir a sustentabilidade da Segurança Social) com 29 indicadores.

## 2.2. Resultados

Em 31 de dezembro de 2021 encontravam-se com monitorização 76 indicadores dos quais 27 superaram a meta, 24 cumpriram e 12 não a alcançaram, sendo que 5 não tiveram monitorização.

Verifica-se que 67% dos indicadores ativos foram superados ou cumpridos no ano 2021. No que se refere ao Grau de Concretização global do PAISS 2021, o resultado alcançado foi de 103%.

**Quadro 83 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica**

Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas	M12 / 2021					Total	Conc
	7	4	3	5	1		
<b>OE1. Promover a coesão social e a inclusão</b>	7	4	3	5	1	20	96 %
PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades	2	1	1			4	109 %
PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	3	1	3	3	1	11	94 %
PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos	2	2	1			5	86 %
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social</b>	7	7	2	3	2	21	105 %
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	4		1	1		6	110 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	1	1	1	2	1	6	93 %
PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas	2	6			1	9	113 %
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	9	5		3	2	19	103 %
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão	3	2		2	1	8	94 %
PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	3	2			1	6	114 %
PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	3	1		1		5	102 %
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	2	5	3			10	107 %
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	1		1			2	107 %
PE4.2 Valorizar a cultura organizacional	1	2				3	113 %
PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável		3	2			5	100 %
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>	2	3		1		6	106 %
PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços		3				3	106 %
PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	1					1	113 %
PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental	1			1		2	99 %
<b>PAISS ISS</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>76</b>	<b>103 %</b>

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, IP, no período em análise

Legenda:  Superado  Cumprido  Recuperável  Incumprido  Sem Monitorização

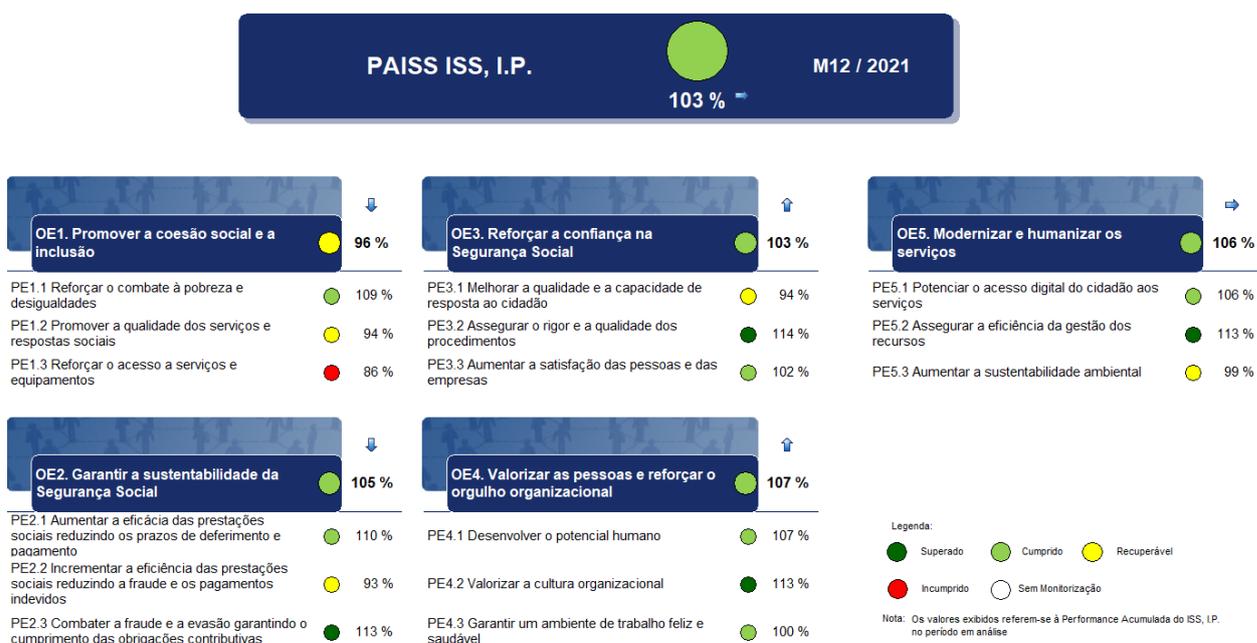
Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Dos 76 indicadores, não foram considerados no apuramento das concretizações de OE do PAISS por não terem tido execução durante o ano de 2021 de acordo com informação das áreas responsáveis, os seguintes indicadores:

Indicador	Motivo
1.2.10 - Garantir visitas de acompanhamento às operações CLDS 4G	O resultado do indicador não é atingido uma vez que os Instrumentos de Recolha de Informação/Acompanhamento no âmbito dos CLDS 4G, apenas foram disponibilizados em 10/02/2022.
1.3.5 - % de projetos do Novo PARES com empreitadas iniciadas	O indicador não apresentou em 2021 qualquer execução financeira (não foram apresentados quaisquer pedidos de pagamentos) ou física (nenhum equipamento entrou em funcionamento).
2.2.2 - N.º de beneficiários com majoração monoparental do abono de família verificados	Eliminado em 2021.
2.2.3 - N.º de beneficiários RSI verificados	Eliminado em 2021.
2.3.10 - % de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados	Não foi apresentada pela área funcional a execução referente ao presente indicador.
3.1.3 -T axa Redução stock pendências processos área Internacional	Eliminado em 2021.
3.2.2 - % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA)	Não foi apresentada pela área funcional a execução referente ao presente indicador.
3.3.4 - % de NISS na Hora atribuídos a cidadão estrangeiro até ao prazo máximo definido	O indicador encontrou-se suspenso em 2021.
5.3.1 – N.º de veículos elétricos na frota automóvel do ISS	O indicador não tem metas previstas para 2021.

Assim, para apuramento das concretizações foram considerados 76 indicadores ativos a 31 de dezembro de 2021.

Desagregando por objetivo estratégico, verifica-se que o grau de concretização foi positivo, de 103%, oscilando entre 107% do OE5 (Modernizar e humanizar os serviços e 96% do OE1 (Promover a coesão social e a inclusão).



### 3. Comparação de unidades de produção homogéneas

#### 3.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP

Em cumprimento do artigo 16.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, apresentam-se os resultados globais e por parâmetros obtidos pelas unidades de produção homogénea do ISS, IP – no caso vertente os 18 Centros Distritais – no que se refere ao grau de cumprimento dos objetivos do QUAR 2021.

A comparação foi efetuada considerando-se os mesmos objetivos previstos no QUAR do ISS, IP, com exceção dos objetivos 2,4, 5 e 9, uma vez que não eram desdobráveis para os Centros Distritais.

**Quadro 84 - Unidades de produção homogéneas – objetivos e ponderações**

Parâmetros / Objetivos	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Pond.
<b>Eficácia</b>			<b>25,0%</b>
<b>OB 01</b> Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	1	1	50%
<b>OB 02</b> Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas	-	-	-
<b>OB 03</b> Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	1	1	50%
<b>Eficiência</b>			<b>40%</b>
<b>OB 04</b> Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	-	-	-
<b>OB 05</b> Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	-	-	-
<b>OB 06</b> Desenvolver o potencial humano	1	4	100%
<b>Qualidade</b>			<b>35,0%</b>
<b>OB 07</b> Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	1	2	67%
<b>OB 08</b> Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	1	1	33%
<b>OB 09</b> Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	-	-	-
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fonte: QUAR do ISS, IP 2021

As concretizações foram harmonizadas, sendo a taxa de realização limitada ao valor máximo de 125 e mínimo de -25%.

Globalmente, o grau de concretização variou entre 117% em Évora e 92% em Viana do Castelo.

**Quadro 85 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital**

M12 / 2021	QUAR	EFICACIA	OB01	EFICIENCIA	OB06	QUALIDADE	OB07	OB08
Aveiro	108 %	118 %	125 %	109 %	109 %	101 %	112 %	86 %
Beja	113 %	131 %	125 %	112 %	112 %	116 %	116 %	114 %
Braga	106 %	109 %	119 %	108 %	108 %	103 %	109 %	96 %
Bragança	107 %	101 %	97 %	110 %	110 %	108 %	105 %	111 %
Castelo Branco	108 %	94 %	86 %	114 %	114 %	111 %	113 %	108 %
Coimbra	115 %	125 %	125 %	109 %	109 %	116 %	113 %	118 %
Évora	117 %	122 %	119 %	114 %	114 %	115 %	113 %	118 %
Faro	108 %	100 %	92 %	111 %	111 %	111 %	113 %	108 %
Guarda	99 %	74 %	56 %	103 %	103 %	113 %	113 %	112 %
Leiria	101 %	82 %	69 %	103 %	103 %	113 %	113 %	111 %
Lisboa	108 %	113 %	100 %	102 %	102 %	112 %	113 %	113 %
Portalegre	106 %	87 %	72 %	112 %	112 %	112 %	112 %	112 %
Porto	106 %	124 %	125 %	103 %	103 %	96 %	113 %	75 %
Santarém	106 %	89 %	100 %	108 %	108 %	115 %	115 %	115 %
Setúbal	106 %	95 %	109 %	108 %	108 %	110 %	112 %	107 %
Viana do Castelo	92 %	68 %	28 %	92 %	92 %	109 %	113 %	105 %
Vila Real	110 %	117 %	125 %	110 %	110 %	104 %	111 %	95 %
Viseu	111 %	110 %	109 %	110 %	110 %	113 %	113 %	111 %

<p><b>Objetivos com desdobramento distrital</b></p> <p>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário                  OB06.Desenvolver o potencial humano                  OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas                  OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</p>	<p><b>Objetivos sem desdobramento distrital</b></p> <p>OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e evasão contributivas                  OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais                  OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos                  OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema                  OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social</p>
---	---

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota:  
 Os valores exibidos para o ISS, I.P. referem-se à Performance Acumulada no período em análise  
 Para os Centros Distritais, os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=25)

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

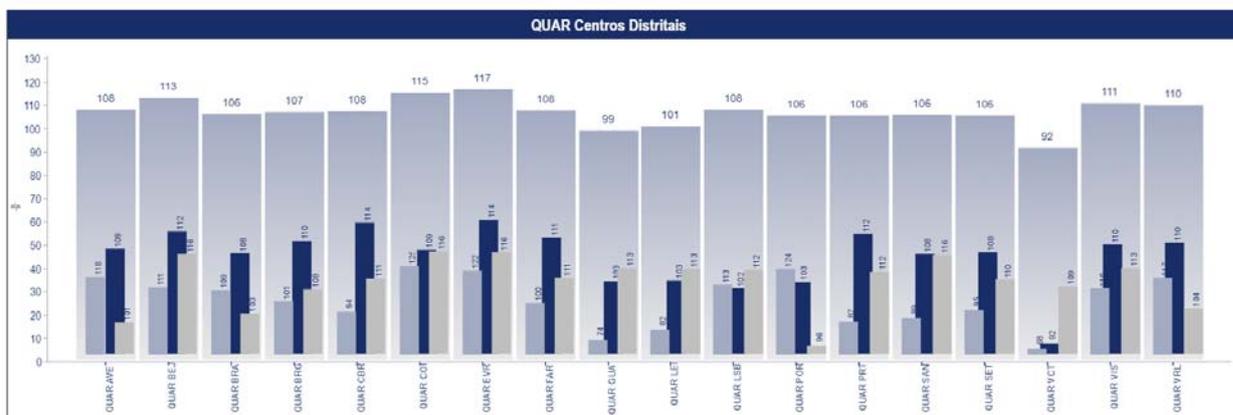
No que diz respeito ao parâmetro Eficácia, a concretização variou entre um máximo de 125%, em 10 dos 18 Centros Distritais, e um mínimo de 69% em Bragança e Setúbal.

No que diz respeito ao parâmetro Eficiência, destaca-se com resultado de concretização mais elevado, limitado ao valor máximo de 125%, em 13 dos Centros Distritais, e com o valor mais baixo o CDist. de Santarém, com 86%.

No parâmetro Qualidade a concretização variou entre um máximo de 113% em Beja e um mínimo de 82% em Aveiro.

A figura seguinte permite a análise comparativa entre os 18 Centros Distritais, quer no grau de concretização global quer por parâmetro e objetivo

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



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

O quadro apresenta os resultados globais e por parâmetro dos 18 Centros Distritais, hierarquizados por ordem de avaliação

**Quadro 86 - Ranking global e por parâmetro**

Global		Eficácia		Eficiência		Qualidade	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Évora	117%	Coimbra	125%	Castelo Branco	114%	Beja	116%
Coimbra	115%	Porto	124%	Évora	114%	Coimbra	116%
Beja	113%	Évora	122%	Beja	112%	Évora	116%
Viseu	111%	Aveiro	118%	Portalegre	112%	Santarém	116%
Vila Real	110%	Vila Real	117%	Faro	111%	Guarda	113%
Aveiro	108%	Lisboa	113%	Bragança	110%	Leiria	113%
Castelo Branco	108%	Beja	111%	Vila Real	110%	Viseu	113%
Faro	108%	Viseu	110%	Viseu	110%	Lisboa	112%
Lisboa	108%	Braga	109%	Aveiro	109%	Portalegre	112%
Bragança	107%	Bragança	101%	Coimbra	109%	Castelo Branco	111%
Braga	106%	Faro	100%	Braga	108%	Faro	111%
Portalegre	106%	Setúbal	95%	Santarém	108%	Setúbal	110%
Porto	106%	Castelo Branco	94%	Setúbal	108%	Viana do Castelo	109%
Santarém	106%	Santarém	89%	Guarda	103%	Bragança	108%
Setúbal	106%	Portalegre	87%	Leiria	103%	Vila Real	104%
Leiria	101%	Leiria	82%	Porto	103%	Braga	103%
Guarda	99%	Guarda	74%	Lisboa	102%	Aveiro	101%
Viana do Castelo	92%	Viana do Castelo	68%	Viana do Castelo	92%	Porto	96%

Fonte: Portal Planear e Controlar a Gestão

### 3.2. Plano de Ação do ISS, IP

Em 2021, o grau de concretização dos indicadores foi limitado a 125 e -25%, procedendo-se à uniformização das concretizações sempre que o resultado se apresentou superior ou inferior.

Esta medida, permitiu analisar de forma mais eficaz o desempenho dos 18 Centros Distritais (serviços desconcentrados), comparando os mesmos objetivos previstos no PAISS, com desdobramento para os Centros Distritais. Desta análise apresentaram-se os resultados em 2021, constantes do quadro seguinte:

**Quadro 87 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica**

	PAISS ISS		OE1. Promover a coesão social e a inclusão	OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social	OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional	OE5. Modernizar e humanizar os serviços
Aveiro	105 %	↑	99 %  →	100 %  ↓	111 %  ↑	111 %  ↑	
Beja	112 %	↑	111 %  →	111 %  ↑	111 %  ↓	116 %  ↑	
Braga	112 %	↓	109 %  ↑	107 %  ↓	120 %  ↓	111 %  ↑	
Bragança	109 %	⇒	109 %  ↓	94 %  ↓	119 %  ↓	114 %  ↑	
Castelo Branco	112 %	⇒	102 %  ↑	112 %  ⇒	117 %  ↓	117 %  ↑	
Coimbra	116 %	↑	114 %  ↓	118 %  ↑	120 %  ↓	113 %  ↑	
Évora	112 %	↓	100 %  ↓	111 %  ↓	120 %  ↑	118 %  ↑	
Faro	112 %	↓	100 %  ↓	116 %  ↑	118 %  ↓	114 %  ⇒	
Guarda	106 %	⇒	89 %  ↓	113 %  ↑	119 %  ↓	105 %  ↑	
Leiria	105 %	⇒	107 %  ↓	95 %  ↓	114 %  ↑	106 %  ↑	
Lisboa	108 %	↑	111 %  ⇒	106 %  ↓	116 %  ↑	101 %  ↑	
Portalegre	110 %	⇒	101 %  ↓	114 %  ↑	110 %  ↓	114 %  ↑	
Porto	106 %	↑	110 %  ⇒	111 %  ↑	108 %  ↑	96 %  ↑	
Santarém	113 %	↑	116 %  ↑	108 %  ↑	118 %  ↑	111 %  ↑	
Setúbal	106 %	↓	108 %  ↓	90 %  ↓	115 %  ↓	112 %  ↑	
Viana do Castelo	109 %	⇒	101 %  ↓	112 %  ↑	119 %  ↓	104 %  ↑	
Vila Real	111 %	↑	107 %  ↓	105 %  ↓	116 %  ⇒	116 %  ↑	
Viseu	115 %	↑	113 %  ↓	117 %  ↑	117 %  ↑	112 %  ↑	

Legenda: Superado Cumprido Recuperável Incumprido Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.

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

Os Centros Distritais de Coimbra, Viseu e Santarém são os serviços que apresentam a execução mais elevada, com uma concretização de 116%, 115% e 113% respetivamente

O desempenho foi positivo em todos os Centros Distritais, apresentando resultados de concretização entre os 105% e os 116%.

**Quadro 88 - Ranking global e por Objetivo Estratégico**

Global		OE1		OE2		OE3		OE4		OE5	
CDist	%	CDist	%								
Coimbra	116%	Santarém	116%	Coimbra	118%	Braga	120%	Évora	118%	Aveiro	-
Viseu	115%	Coimbra	114%	Viseu	117%	Coimbra	120%	Castelo Branco	117%	Beja	-
Santarém	113%	Viseu	113%	Faro	116%	Évora	120%	Beja	116%	Braga	-
Beja	112%	Beja	111%	Portalegre	114%	Bragança	119%	Vila Real	116%	Bragança	-
Braga	112%	Lisboa	111%	Guarda	113%	Guarda	119%	Bragança	114%	Castelo Branco	-
Castelo Branco	112%	Porto	110%	Castelo Branco	112%	Viana do Castelo	119%	Faro	114%	Coimbra	-
Évora	112%	Braga	109%	Viana do Castelo	112%	Faro	118%	Portalegre	114%	Évora	-
Faro	112%	Bragança	109%	Beja	111%	Santarém	118%	Coimbra	113%	Faro	-
Vila Real	111%	Setúbal	108%	Évora	111%	Castelo Branco	117%	Setúbal	112%	Guarda	-
Portalegre	110%	Leiria	107%	Porto	111%	Viseu	117%	Viseu	112%	Leiria	-
Bragança	109%	Vila Real	107%	Santarém	108%	Lisboa	116%	Aveiro	111%	Lisboa	-
Viana do Castelo	109%	Castelo Branco	102%	Braga	107%	Vila Real	116%	Braga	111%	Portalegre	-
Lisboa	108%	Portalegre	101%	Lisboa	106%	Setúbal	115%	Santarém	111%	Porto	-
Guarda	106%	Viana do Castelo	101%	Vila Real	105%	Leiria	114%	Leiria	106%	Santarém	-
Porto	106%	Évora	100%	Aveiro	100%	Aveiro	111%	Guarda	105%	Setúbal	-
Setúbal	106%	Faro	100%	Leiria	95%	Beja	111%	Viana do Castelo	104%	Viana do Castelo	-
Aveiro	105%	Aveiro	99%	Bragança	94%	Portalegre	110%	Lisboa	101%	Vila Real	-
Leiria	105%	Guarda	89%	Setúbal	90%	Porto	108%	Porto	96%	Viseu	-

Fonte: Portal Planear e Controlar a Gestão

Analisando por Objetivo Estratégico, verifica-se que o OE3 (Reforçar a Confiança na Segurança Social) foi o que obteve globalmente melhores resultados com todos os Centros Distritais a apresentarem resultados positivos que oscilam entre os 120% (Braga) e os 108% (Porto).

É também no OE3 (Reforçar a Confiança na Segurança Social) que se regista o desempenho mais elevado: 120% - Cdist de Braga.

## 4. Plano de Formação

### 4.1. Objetivos

Mantendo o ISS, IP. uma firme aposta no desenvolvimento dos seus recursos humanos e no desenvolvimento das competências transversais e específicas, dos seus trabalhadores, o Plano de Formação pretende satisfazer as necessidades identificadas, centrando-se em respostas formativas reativas e prospetivas, em estreita articulação e alinhamento com a estratégia da organização, proporcionando uma oferta formativa transversal à totalidade das diferentes áreas funcionais.

O Decreto-Lei 86-A/2016 de 29 de dezembro determina que o Plano de Formação deve preferencialmente atender:

a) Às políticas de desenvolvimento de recursos humanos e de inovação e modernização administrativas, garantindo uma abordagem prospetiva da atividade formativa;

b) Às necessidades prioritárias dos trabalhadores face às exigências dos postos de trabalho que ocupam, aferidas de entre as áreas estratégicas definidas;

c) À identificação de necessidades de formação decorrente do processo de avaliação do desempenho.

O Plano de Formação do ISS, IP para 2021 cumpre, no essencial, o legalmente determinado com exceção do que diz respeito às necessidades de formação decorrentes do processo de avaliação de desempenho, que não foram integradas neste plano.

O Levantamento de Necessidades de Formação foi realizado, por recomendação do GSESS, em simultâneo com a elaboração do Plano de Atividades por área Funcional (PAF) de modo a garantir o alinhamento entre Plano de Formação do ISS, IP e os objetivos de cada área/ serviço e os objetivos e prioridades estratégicas definidas para o triénio 2020-2022.

Assim, o Plano de Formação para 2021, é o resultado das propostas apresentadas pelos responsáveis das diferentes áreas funcionais que, face aos objetivos a alcançar no triénio 2020-2022, indicaram áreas de formação específicas a desenvolver que, na sua perspetiva, e numa abordagem reativa/curativa, visam reparar eventuais lacunas identificadas ao nível da execução dos objetivos da organização e centram-se na resolução de problemas de desempenho que se colocam no imediato ou no curto prazo.

O Plano de Formação de 2021, prevê a realização de 320 ações de formação que se distribuem por Prioridade Estratégica conforme quadro 91, não tendo sido para este ano apresentado o nº total de participantes, mas sim participações.

A despesa planeada associada a este Plano de formação foi orçamentada em 270.030€.

## 4.2. Resultados

Durante o ano de 2021 foram realizadas 328 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, conforme quadro abaixo.

**Quadro 89 - Quadro Síntese do Plano de Formação 2021**

Formação	Planeado	Executado
N.º de ações de formação	320	328
Número de Ações Internas	185	208
Número de Ações Externas	135	120
Total de participantes	-	6.301
Volume de formação	101.653,0	65.143,2
Despesa Anual	270.030 €	94.783 €
Formação Interna	0 €	0 €
Formação Externa	270.030 €	94.783 €

Fonte: DRH

No total de ações de formação, registou-se a participação de 6.301 trabalhadores e atingiu-se um volume de formação de 65.143,2 horas. A despesa com estas ações de formação ascendeu a 94.783€.

**Quadro 90 - Cursos e Ações de Formação por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio**

Objetivo Estratégico/ Prioridades de negócio		Planeado			Executado		
		N.º de Cursos	N.º de Ações		N.º de Cursos	N.º de Ações	
			Internas	Externas		Internas	Externas
<b>1</b>	<b>Promover a coesão social e a inclusão</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>99</b>
1.1	Reforçar o combate à pobreza e desigualdades						
1.2	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais						
1.3	Reforçar o acesso a serviços e equipamentos						
<b>2</b>	<b>Garantir a sustentabilidade da Segurança Social</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
2.1	Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento						
2.2	Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos						
2.3	Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas						
<b>3</b>	<b>Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	<b>20</b>	<b>84</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>112</b>	<b>3</b>
3.1	Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão						
3.2	Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos						
3.3	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas						
<b>4</b>	<b>Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>13</b>
4.1	Desenvolver o potencial humano						
4.2	Valorizar a cultura organizacional						
4.3	Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável						
<b>5</b>	<b>Modernizar e humanizar os serviços</b>	<b>17</b>	<b>80</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>44</b>	<b>5</b>
5.1	Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços						
5.2	Assegurar a eficiência da gestão dos recursos						
5.3	Aumentar a sustentabilidade ambiental						
<b>Total Geral</b>		<b>64</b>	<b>185</b>	<b>135</b>	<b>97</b>	<b>208</b>	<b>120</b>
			<b>320</b>			<b>328</b>	

Fonte: Plano de Formação 2021

### 4.3. Análise Evolutiva

A partir de 2010, o Plano de formação do ISS, IP passou a integrar uma oferta formativa mais alargada, abrangendo categorias e áreas profissionais que até essa altura não tinham sido contempladas.

Em 2012, no âmbito do Projeto PERFISS - Definição dos perfis de competências no ISS, IP, foram elaborados 50 perfis de formação. A definição dos perfis de formação permitiu ao ISS, IP a execução de Planos de Formação com vista ao desenvolvimento de competências associadas diretamente às atividades desenvolvidas em função do grau de proficiência exigido.

Desde 2012, os Planos de formação do ISS, IP decorrem essencialmente dos seguintes instrumentos:

- do Levantamento de Necessidades de Formação realizado em todos os serviços do ISS, IP, junto dos Dirigentes Intermédios;
- dos Perfis de Competências dos trabalhadores do ISS (PERFISS);
- dos Planos de Ação e QUAR anuais
- das ações não realizadas no Plano de Formação do ano anterior.

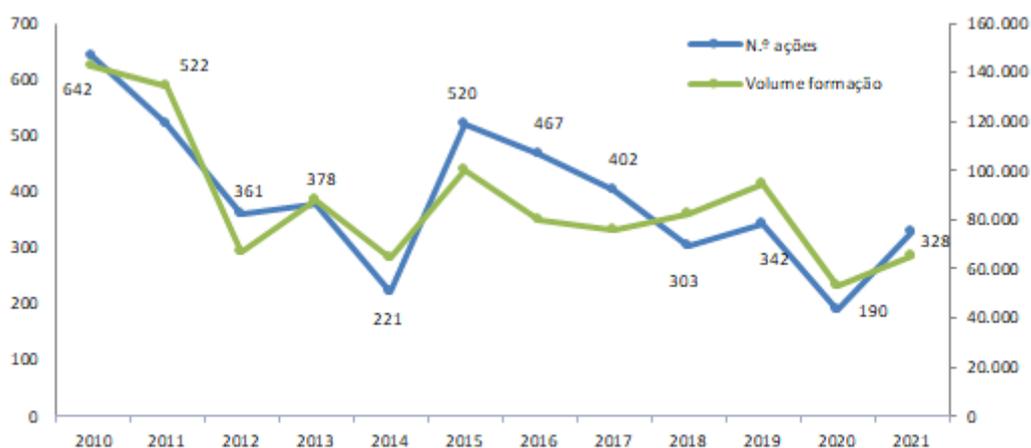
Entre 2010 e 2014 regista-se uma tendência decrescente no número de ações de formação realizadas, que é invertida em 2015 com o aumento de 299 ações de formação que representam uma variação de 135,3% face a 2014.

A partir de 2015 regista-se novo decréscimo no número de ações de formação realizadas, ainda que menos acentuado.

Em 2019 visualiza-se um ligeiro aumento do do número de ações de formação, que sofre uma queda em 2020, de cerca de 44%, justificável pelas alterações decorrentes da pandemia da COVID 19.

Em 2021 verifica-se uma tendência crescente, tendo sido executadas 328 ações de formação.

**Figura 11 - Evolução do número de ações de formação e volume de formação**



Analisado o volume de formação no mesmo período verifica-se entre 2018 e 2020 uma tendência inversa relativamente ao número de ações de formação realizadas. Consta-se assim que a partir de 2016 houve uma maior participação dos trabalhadores traduzindo uma maior eficácia e eficiência do plano de formação do ISS, IP.

No ano de 2021 foram realizadas 328 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, verificando-se um aumento de 42% face a 2020, registando-se, porém, um aumento no volume de 19%.

No que respeita à despesa com formação, registou-se um aumento de 47% em 2021, comparativamente com o ano anterior.

**Quadro 91 - Formação de recursos humanos**

Unidades: n.º, euros e %

Formação	2019	2020	2021	Variação (2020 - 2021)	
				N.º	%
N.º de ações de formação	368	190	328	138	72,6%
Plano de Formação	166	105	49	-56	-53,3%
Extra-Plano	202	85	279	194	228,2%
Total de participantes (a)	5.475	3.855	6.301	2.446	63,5%
Feminino	4.591	3.212	5.253	2.041	63,5%
Masculino	884	643	1.048	405	63,0%
Volume de formação	94.890,5	58.451,5	65.143,2	6.692	11,4%
Despesa Anual	54.480,28 €	50.609,10 €	94.783,00 €	44.174	87,3%
Formação Interna	51.625,28 €	49.330,00 €	0,00 €	-49.330	-100,0%
Formação Externa	2.855,00 €	1.279,10 €	94.783,00 €	93.504	7310,1%

Fonte: Balanço Social

Notas: (a) O n.º de participantes e o n.º de horas inclui não só as ações organizadas pelo NFDC, mas também as ações frequentadas pelos nossos trabalhadores em regime de formação externa e autoformação

#### 4.4 Inquéritos de satisfação com a Formação

No ano de 2021 não foi possível, no ISS, IP., realizar a avaliação da satisfação dos trabalhadores com a formação frequentada.

O apuramento do grau de satisfação não foi efetuado dada a indisponibilidade de recursos técnicos e humanos para tratar e sistematizar a informação recolhida sobre a avaliação de reação/satisfação das ações realizadas de 2021, num total de mais de 11.500 inquéritos disponibilizados.

Contudo, com a entrada em produção da nova aplicação de gestão da formação, já existiram condições de proceder a esta avaliação, relativamente ao ano 2022.

### 5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores

A satisfação com o trabalho e os seus fatores de influência, tem sido um tema que desperta o interesse das organizações em desenvolver pesquisas, que apontem o grau de satisfação das suas equipas, pois é através dos resultados obtidos que as mesmas podem avaliar as suas ações e estabelecer melhorias, para que assim contribuam para o aperfeiçoamento das condições de trabalho e conseqüentemente dos seus resultados.

Tal como nos anos anteriores, em 2021 foi aplicado um questionário de satisfação aos trabalhadores. Para este processo de avaliação da satisfação dos trabalhadores, foi enviado um e-mail a solicitar o preenchimento de um questionário, disponibilizado na intranet ao universo total de trabalhadores do ISS, IP, de 11 a 29 de outubro de 2021.

#### Caracterização do inquérito à satisfação dos trabalhadores

O Departamento de Recursos Humanos, em 2021 e pelo quarto ano consecutivo, implementou um inquérito online, de auscultação aos trabalhadores do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS), procurando desta forma apurar os motivos que, nos últimos 12 meses, geraram maior satisfação e

elencar um conjunto de propostas de melhoria, após análise das críticas e sugestões apresentadas pelos respondentes.

O questionário era composto por 75 perguntas, das quais 62 fechadas, 12 abertas e 1 de escolha múltipla, tendo-se apoiado em 11 dimensões:

- Imagem global do Instituto;
- Liderança e comunicação;
- Gestão global do Instituto;
- Envolvimento ativo e participação dos trabalhadores;
- Espaços e equipamentos;
- Condições de trabalho;
- Princípios de igualdade do género e conciliação no trabalho;
- Alimentação, higiene e segurança;
- Práticas de sustentabilidade ambiental e social;
- Níveis de motivação;
- Avaliação global.

**Quadro 92 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos trabalhadores**

Dimensão	N.º de Indicadores
Satisfação face à imagem global do Instituto	4
Satisfação face à liderança e comunicação	10
Satisfação face à gestão global do Instituto	10
Satisfação face ao envolvimento ativo e participação dos trabalhadores	6
Satisfação face a espaços e equipamentos	7
Satisfação face a condições de trabalho	3
Satisfação face aos princípios de igualdade de género e conciliação no trabalho	3
Satisfação face à alimentação, higiene e segurança	4
Satisfação face às práticas de sustentabilidade ambiental e social	5
Níveis de motivação	8
Avaliação global	2

Fonte: DRH

Foram recebidos e validados 1.865 questionários integralmente respondidos, correspondendo a uma taxa de adesão global de 22,5%, considerando que o ISS tinha 8.291 trabalhadores em exercício de funções no final de outubro. No ano anterior, aquela taxa tinha-se cifrado em 18,2%, num universo total de 8.133 trabalhadores (-2%), o que representa uma melhoria significativa na adesão a este estudo em 2021.

#### **Principais resultados da aplicação do inquérito à satisfação dos trabalhadores**

Pese embora se tenha verificado, nos últimos anos, um decréscimo da taxa de adesão global, em 2021 verifica-se a situação inversa, com uma taxa de resposta de 22,5%, face aos 8.291 trabalhadores em exercício de funções.

O índice médio global de satisfação dos trabalhadores do ISS tem sofrido oscilações muito ligeiras, ao longo dos anos, tendo agora ficado nos 68,4%, quando em 2020 se situou nos 68,9%, em 2019 nos 68% e, em 2018, nos 66,5%.

Aqueles resultados refletem a evolução, tendencialmente ascendente, da satisfação média na maioria das dimensões analisadas. As dimensões com melhor classificação, em 2021, foram a motivação (76,9%), a igualdade de género e conciliação no trabalho (71,5%) e a imagem global do ISS (70,1%).

Estas dimensões tem sido, também por esta ordem, as melhor classificadas ao longo dos últimos quatro anos, sem oscilações de relevo.

**Quadro 93 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos trabalhadores**

Inquérito à Satisfação dos Trabalhadores do ISS, IP	
Metodologia utilizada	online
Período de realização do inquérito/questionário	11 a 29 de outubro
Dimensão da amostra	8291
Taxa de respostas	22,5%
Dimensão	Resultado
Satisfação face à imagem global do Instituto	70,1%
Satisfação face à liderança e comunicação	67,3%
Satisfação face à gestão global do Instituto	63,1%
Satisfação face ao envolvimento ativo e participação dos trabalhadores	64,7%
Satisfação face a espaços e equipamentos	62,5%
Satisfação face a condições de trabalho	65,9%
Satisfação face aos princípios de igualdade de género e conciliação no trabalho	71,5%
Satisfação face à alimentação, higiene e segurança	62,1%
Satisfação face às práticas de sustentabilidade ambiental e social	58,6%
Níveis de motivação	76,9%
Avaliação global	68,4%

Fonte: DRH\_Inquérito 2021

Entre aquelas com pior classificação, 2021 ficaram a sustentabilidade ambiental e social (58,6%), a alimentação, higiene e segurança (62,1%) e os espaços e equipamentos (62,5%). A sustentabilidade ambiental e social e a alimentação, higiene e segurança têm sido, ao longo dos últimos quatro anos, as piores classificadas, sendo que as dimensões gestão global e espaços e equipamentos tem alternado na melhor posição entre as três piores.

## 6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes

A avaliação da satisfação dos Clientes, nos diferentes canais de atendimento - telefónico, correio eletrónico e presencial - é já uma prática habitual no ISS e constitui-se como um importante processo de aferição da satisfação do Cliente no relacionamento com a Segurança Social.

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 9 anos foram avaliados de forma sistematizada os três canais de atendimento, com um questionário semelhante, ainda que com as necessárias adaptações às especificidades de cada um dos canais de atendimento.

Desde 2004 que se mantém as questões base, para que possa haver avaliação da evolução da satisfação. Aquando da generalização do modelo de avaliação aos restantes canais foram introduzidas questões que visam a comparação entre os mesmos, bem como, dentro de cada canal de atendimento, a comparação com períodos anteriores.

Muito focado no relacionamento com o Cidadão, o questionário inicial - referente ao atendimento presencial - foi construído procurando responder a questões essenciais à especificidade da organização, dos serviços que presta, da sua estrutura orgânica e funcional e à eficácia da sua atuação.

Ainda que as perguntas estejam centradas no desempenho do atendimento, também abordam questões mais abrangentes, que permitem ao ISS, IP atuar nas áreas de negócio do Instituto a melhorar o seu desempenho: “Clareza das cartas que recebe da Segurança Social” (presencial), “Simplicidade dos impressos utilizados” (presencial), “número de vezes que se dirigiu à segurança social para tratar do mesmo assunto” (presencial), “assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?” (telefone), “O tempo de resposta por parte da Segurança Social” (correio eletrónico).

Em 2016, foi introduzida uma nova pergunta nos questionários de avaliação dos serviços de atendimento telefónico e de correio eletrónico: “Qual a probabilidade de recomendar o Centro de Contacto da Segurança Social/ contacto por correio eletrónico da Segurança Social Direta a um amigo, familiar ou colega?”, e em 2017 uniformizou-se o questionário de avaliação da satisfação do Cliente, tendo conseguido obter-se questões comuns aos 3 canais de atendimento, permitindo assim uma maior comparabilidade entre os mesmos. Em cada questionário, mantiveram-se as questões específicas aplicáveis. O questionário utilizado em 2021 foi o mesmo utilizado nos quatro anos anteriores.

Este é já o nono ano consecutivo em que o Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente (DCGC) elabora um estudo da avaliação da satisfação do Cliente com três canais de atendimento existentes: presencial, telefone (300 502 502) e e-mail rececionado pela Segurança Social Direta (SSD). É assim dada continuidade a um processo de avaliação que se pretende regular e que é fundamental para o objetivo da excelência, que deve conduzir todas as organizações.

A análise apresentada tem como objetivo monitorizar a qualidade do atendimento da Segurança Social nos seus diversos canais, através da avaliação da satisfação dos Clientes com as condições e serviços disponibilizados. Trata-se assim de fazer um mapeamento sobre o atual cenário, no que ao atendimento diz respeito, permitindo-nos a identificação de aspetos críticos, com necessidade de melhoria, mas também um conhecimento mais profundo sobre a forma como atendimento do Instituto da Segurança Social é percecionado por quem a ele recorre.

A metodologia utilizada para a avaliação da satisfação do Cliente com o atendimento da Segurança Social suporta-se na realização de inquéritos on-line para monitorizar o canal presencial, o telefone e o e-mail da SSD.

A colaboração do Gabinete de Análise e Gestão da Informação do Instituto que, a partir dos NISS recolhidos nos sistemas de suporte ao atendimento (Cisco Finesse e SIGA), fornece os endereços de e-mail dos Clientes e do Instituto de Informática, I.P. (II, IP) que envia os emails e disponibiliza os questionários online, foi fundamental para a realização deste processo.

Os resultados são posteriormente recolhidos e compilados sem qualquer identificação dos inquiridos por forma a ser garantida a confidencialidade dos mesmos. Os dados são posteriormente enviados ao ISS, IP para tratamento.

Em termos de universo e taxa de respostas obtidas, na tabela seguinte é possível verificar a situação de cada um dos diferentes canais de relacionamento avaliados:

**Quadro 94 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes**

Canal	Atendimentos		Questionários enviados		Respostas obtidas	Taxa de resposta
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Telefónico	272.375	37,6%	78.180	28,7%	10.506	13,4%
Correio Eletrónico	23.748	3,3%	14.655	61,7%	2.630	17,9%
Presencial	427.340	59,1%	118.000	27,6%	10.448	8,9%
<b>Total</b>	<b>723.463</b>	<b>100,0%</b>	<b>210.835</b>	<b>29,1%</b>	<b>23.584</b>	<b>11,2%</b>

Fonte: DCGC

O canal com maior representatividade nas respostas foi o Telefónico com 10.506 respostas, seguido do Presencial, que obteve 10.448 respostas e finalmente o Correio eletrónico que obteve 2.630 respostas.

Comparativamente ao ano anterior, a taxa de resposta aos Questionários de Avaliação da Satisfação do Cliente foi superior, passando 9,9% em 2020 para 11,2% em 2021.

No ano de 2021 calculou-se um índice de satisfação por canal de atendimento, tendo em conta os *drivers* comuns de avaliação, devidamente ponderados, tal como se apresentam nos quadros seguintes. No quadro 97, apresentam-se os resultados da ponderação de cada canal tendo em conta a respetiva amostra. Houve um aumento da ponderação do canal telefone que passou de 33,4% para 37,08% em 2021 e do canal presencial que passou de 55,4% para 55,97%. Em sentido inverso, verificou-se uma redução da ponderação do canal email que passou de 11,2% para 6,95%.

O Índice de satisfação resulta da aplicação da ponderação a cada driver, quadro 98, tendo em conta o peso relativo que lhe foi atribuído.

**Quadro 95 - Ponderação dos resultados dos drivers**

Canal	Amostra	Ponderação
Telefónico	78.180	37,08%
Correio Eletrónico	14.655	6,95%
Presencial	118.000	55,97%

Fonte: DCGC

**Quadro 96 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal**

Indicador	Peso
Clareza e objetividade na informação disponibilizada	30%
Tempo de espera até ser atendido/respondido	30%
Simpatia e cortesia do atendedor	20%
Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	20%

Fonte: DCGC

### Atendimento telefónico

Para a avaliação do desempenho do atendimento telefónico prestado pela Linha Segurança Social (300 502 502), foi aplicado um questionário online, através do envio de um inquérito para os endereços de correio eletrónico, registados no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), dos Clientes que utilizaram este meio de comunicação para contactar a Segurança Social.

O inquérito foi enviado para um total de 78.180 contactos, dos quais se obtiveram 10.506 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 13,4%, a qual sofreu um aumento em comparação com o ano anterior, em que se ficou nos 10,8%.

Os principais objetivos foram a aferição do Índice de satisfação global com este serviço, tempo de espera até ser atendido/respondido, a simpatia e Cortesia do Atendedor, a Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor, a Clareza e objetividade na informação disponibilizada, e o grau de resolução da questão que originou o contacto.

**Quadro 97 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto**

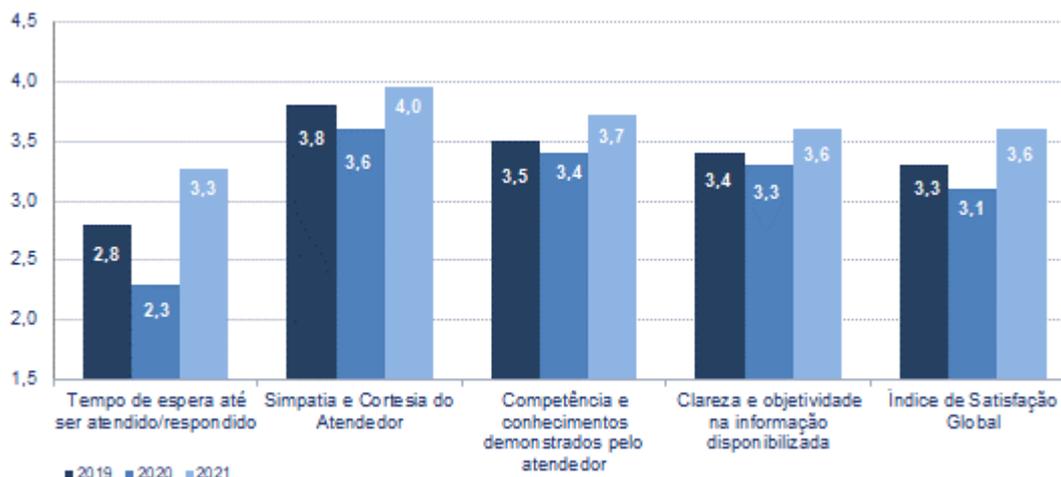
Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2019	2,8	3,8	3,5	3,4	2,9	3,3
2020	2,3	3,6	3,4	3,3	2,8	3,1
2021	3,3	4,0	3,7	3,6	3,2	3,6

Fonte: DCGC

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

O canal telefónico, assegurado pela Linha Segurança Social (LSS), apresenta como fatores mais valorizados, aqueles que se relacionam diretamente com o desempenho prestado pelos assistentes e sendo a sua maior fragilidade a “Resolução do(s) assunto que veio tratar” e o “Tempo de espera até ser atendido/respondido”.

**Figura 12 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto**



O grau de satisfação com o atendimento é medido numa escala de 1 a 5, em que 5 significa completamente satisfeito e 1 significa completamente insatisfeito. Verifica-se que, no último triénio todos os indicadores são, em média, inferiores a 4. Estes resultados podem dever-se à alteração do método, uma vez que anteriormente os inquéritos eram realizados em conversação com o Cliente por telefone e atualmente são realizados apenas pelo Cliente, mediante o preenchimento de um questionário online.

De acordo com os resultados obtidos, verifica-se que o principal motivo de contacto com a LSS, em 2021, foi efetuar um pedido de informação. Estes resultados demonstram ainda que 50,3% dos Clientes

entrou em contacto mais do que uma vez para tratar do(s) assunto(s), o que poderá ser um indicador de que na grande maioria das vezes a resposta a dar ao Cliente não é efetuada logo no primeiro contato.

Em 2021, um dos parâmetros que regista menor índice de satisfação é o do “Tempo de espera até ser atendido/respondido”, que conta com 3,3, em 2021, aumentando 1 em relação a 2020 (2,3).

A maioria dos Clientes da LSS (40,8%) continuam a ver como alternativa ao esclarecimento por telefone, a ida a um serviço de atendimento presencial. Considerando que a resolução e esclarecimento do motivo do contacto é o único meio de aliviar a pressão da procura sentida por muitos serviços, a aposta no centro de contacto deve ser entendida como uma forma de prestação de um serviço célere e cómodo ao Cidadão, mas também um meio de fazer face aos constrangimentos de pessoal sentida por alguns serviços de atendimento presencial.

#### Atendimento por correio eletrónico

Este canal de atendimento abrange os pedidos de informação formulados via e-mail, através do e-mail estruturado disponível na Segurança Social Direta (SSD). Esta forma de contacto pressupõe o registo prévio na SSD, o que permite aos serviços ter um contacto autenticado, possibilitando desta forma o envio de informação pessoal, que em muitos casos só pode ser dada ao próprio.

Para realizar a avaliação deste canal foi adotada a metodologia de envio de um inquérito para os endereços de correio eletrónico dos Clientes que utilizaram este meio de comunicação para contactar a Segurança Social.

**Quadro 98 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico**

Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global	
	Tempo de espera até ser atendido/ respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Facilidade de acesso ao contacto		Resolução do(s) assunto que veio tratar
2019	2,1	3,1	2,8	2,6	3	2,2	2,6
2020	1,9	3	2,7	2,6	2,8	2,2	2,5
2021	2,7	3,2	3,0	2,8	3,3	2,4	2,9

Fonte: DCGC

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

Em 2021, foram enviados inquéritos eletrónicos por e-mail num total de 14.655, tendo sido recebidas 2.630 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 17,9%, superior à verificada em 2020, que foi de 16,4%. O inquérito foi enviado pela caixa de correio eletrónico [segurancasocial@seg-social.pt](mailto:segurancasocial@seg-social.pt), a todos os Clientes a quem foi dada uma resposta no mês de outubro de 2021.

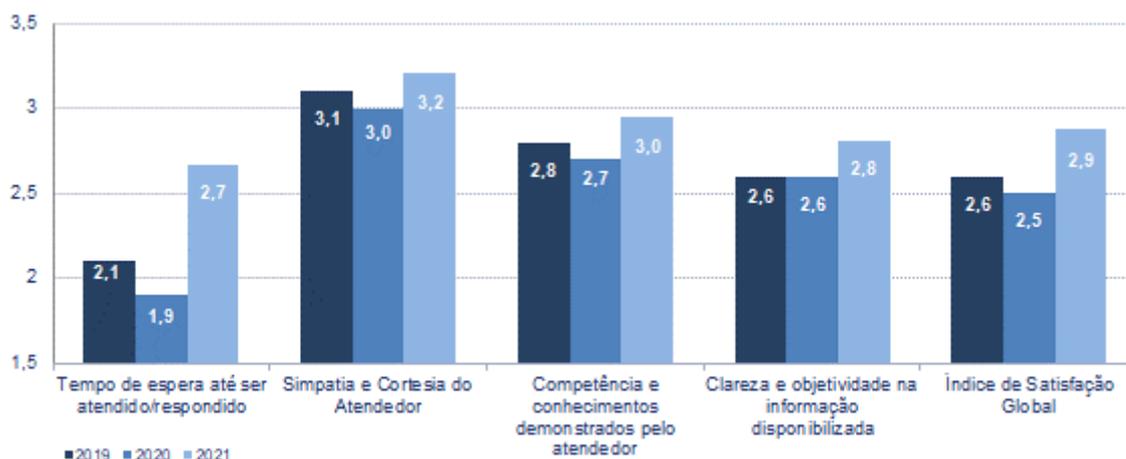
O objetivo deste inquérito foi monitorizar a qualidade do atendimento por correio eletrónico da SSD, através da análise de desempenho dos assistentes e satisfação dos utilizadores.

Relativamente ao serviço de atendimento feito por correio eletrónico, através da SSD, a avaliação em 2021 (2,9) ficou ligeiramente acima da registada em 2020 (2,5).

O canal correio eletrónico, disponível através da SSD, apresenta como fatores mais valorizados, a facilidade de acesso e a Simpatia e Cortesia do Atendedor, que se relaciona diretamente com o desempenho prestado pelos assistentes.

Os fatores que se relacionam com a satisfação com o serviço prestado apresentam no geral resultados médios, sendo a sua maior fragilidade a “Resolução do(s) assunto que veio tratar”.

**Figura 13 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico**



No ano em análise todos os indicadores são, em média, inferiores a 4, verificando-se uma subida face ao ano anterior no que diz respeito aos indicadores analisados. A maior subida do índice de satisfação prende-se com tempo de espera até ser atendido/respondido.

A possibilidade de anexar documentos através da SSD, medida há muito esperada, foi implementada em setembro de 2018, com ganhos para o Cidadão e empresas que podem remeter um documento ou meio de prova juntamente com o seu pedido, agilizando o seu tratamento e reduzindo-se o tempo de resposta à solicitação do Cliente. Para todos os casos em que não é possível dar resposta de imediato ao Cliente, porque se verifica a necessidade de documentos adicionais, a análise do processo pelo Serviço competente, ou a realização de uma transação não atribuída à equipa de tratamento de e-mails da SSD, é enviada uma resposta ao Cliente informando que o seu pedido foi encaminhado para o respetivo Serviço que o irá tratar.

Continuam a ser desenvolvidas ações para aumentar a capacidade de resposta da equipa de tratamento de emails, com vista ao aumento de resolução ao primeiro contacto com consequente redução do tempo de resposta e aumento da satisfação do Cliente com este canal, prioritário para o ISS, IP.

#### **Atendimento presencial**

A avaliação do desempenho do atendimento presencial envolve uma dispersão geográfica, que foi ultrapassada com o recurso às ferramentas que a tecnologia nos faculta. Assim, de forma a permitir uma aferição a nível nacional da satisfação dos Clientes dos serviços de atendimento da segurança social, optou-se por recorrer ao registo do endereço eletrónico que se encontra no SISS, por forma a identificar os destinatários.

A metodologia que voltou a ser aplicada neste ano, passa pelo envio de um questionário estruturado, por e-mail, aos Clientes que tendo sido atendidos num determinado período temporal e estando registados no SIGA – Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento, dispõem de endereço eletrónico. Foram efetuados um total de 118.000 contactos, dos quais se obtiveram 10.448 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 8,9%.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a perceção da qualidade do atendimento presencial da Segurança Social, através da satisfação dos Clientes com o desempenho dos colaboradores e com as condições e serviços disponibilizados.

**Quadro 99 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes – Presencial**

Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/ respondido	Simpatia e cortesia do atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e Objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	
2019	3,3	3,9	3,8	3,7	3,5	3,6
2020	3,7	4,0	3,8	3,7	3,4	3,8
2021	3,8	4,1	3,9	3,9	3,6	3,9

Fonte: DCGC

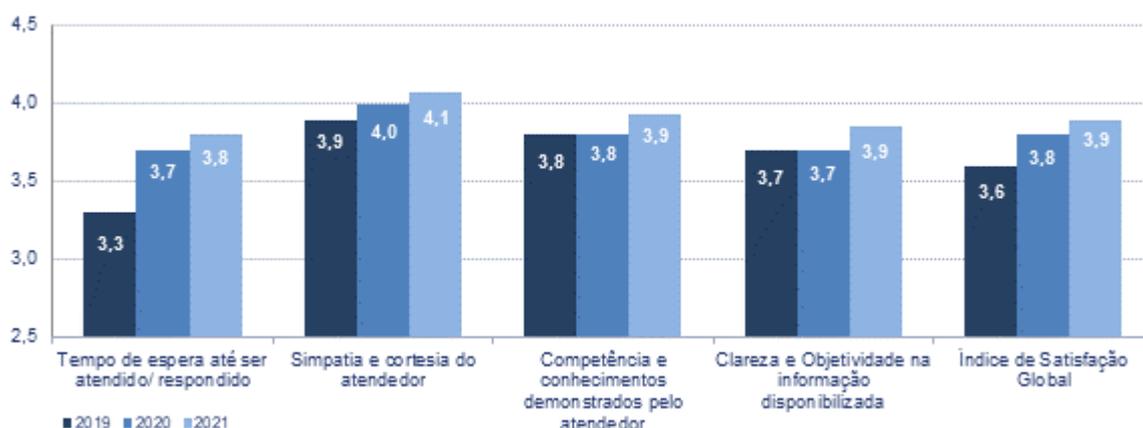
Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Quanto aos aspetos mais valorizados no que se refere a satisfação com o atendimento registam-se, à semelhança do no anterior, a Simpatia/cortesia do atendedor a Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor e a Clareza e Objetividade na informação disponibilizada

Da informação obtida, verifica-se que houve um ligeiro aumento no nível de satisfação global, sendo o resultado de 3,9 em 2021 e em 2020 de 3,8.

No que respeita à resolução dos assuntos, à semelhança do que sucedeu na LSS e por e-mail da SSD, continua a verificar-se que em muitos casos (51,8%) é necessária mais do que uma deslocação aos serviços de atendimento da segurança social para a resolução de um mesmo assunto. Por um lado, esta necessidade justifica-se pelo facto de os Clientes não disporem de toda a informação/documentação necessária à resolução do assunto na primeira deslocação aos serviços. Reconhece-se igualmente alguns constrangimentos internos, quer de recursos humanos, quer de aplicações informáticas, que não permitem o esclarecimento e/ou resolução do assunto no primeiro contacto.

**Figura 14 - Evolução da satisfação com o serviço – Presencial**



Da análise dos dados respeitantes ao atendimento presencial, conclui-se que cerca de 32,2% dos atendimentos desta natureza se realizam para entrega de requerimentos e/ou documentos e 19,8% para pedidos de informação de processo, perfazendo mais de metade dos atendimentos presenciais (52%) e que 88,9% dos Clientes inquiridos desse mesmo canal de atendimento já acederam à SSD. Verifica-se

assim que, se aumentarmos o registo de requerimentos e documentos e o pedido de declarações feitos pelo próprio na SSD, conseguiremos diminuir proporcionalmente o número de atendimentos presenciais.

### Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento

Num esforço de harmonização entre a prática do ISS, IP e o modelo proposto pelo CCAS – Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços, apresentam-se os resultados agregados dos 3 questionários.

Desde 2018, com a uniformização dos questionários foi possível efetuar uma comparação do nível de satisfação nos vários canais. Esta agregação foi efetuada tendo em conta os resultados obtidos em cada um dos questionários, ponderados em função da representatividade do questionário na amostra total.

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

**Quadro 100 - 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/respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2019	3,0	3,8	3,6	3,5	3,2	3,4
2020	2,9	3,7	3,4	3,3	3,0	3,3
2021	3,4	3,9	3,7	3,6	3,4	3,6

Fonte: DCGC

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

De forma geral, os resultados obtidos este ano foram superiores aos anos anteriores. Sendo que os indicadores relacionados com os tempos de espera até ser atendido/a ou respondido/a continua a ser os que obtêm valores mais baixos.

## 7. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP

A metodologia *Common Assessment Framework* (CAF) é uma abordagem de Gestão da Qualidade Total (TQM) desenvolvida pelo setor público, para o setor público, inspirada no Modelo de Excelência da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (EFQM). Baseia-se na premissa de que os resultados de excelência no desempenho organizacional, cidadãos/ clientes, pessoas e responsabilidade social, são atingidos através da liderança que conduz a estratégia e planeamento, as pessoas, as parcerias, os recursos e os processos. Este modelo analisa a organização simultaneamente por diferentes ângulos promovendo uma análise holística do desempenho da mesma. Apresenta-se como uma ferramenta fácil de utilizar para auxiliar as organizações do setor público em toda a Europa a melhorar o desempenho através da utilização de técnicas de gestão da qualidade.

Em 2021 foi dada continuidade ao projeto de Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP iniciado em 2020 (Projeto POCI-05-5762-FSE-000047 CAF), tendo sido executadas as atividades 3 e 4:

Atividade A3 - Implementação e melhoria do processo

Atividade A4 - Reconhecimento

## I. Atividade A3 - Implementação e melhoria do processo

Durante o ano de 2021, decorreram os trabalhos de implementação dos 5 projetos de melhoria resultantes do exercício de autoavaliação realizado em 2020.

Os constrangimentos identificados no final de 2020, que levaram à suspensão do projeto nos meses de dezembro 2020, relativos aos procedimentos legais relacionados com autorização para abertura de procedimento concursal, mantiveram-se no início de 2021. Este atraso, associado ao facto de a candidatura SAMA impor prazos mínimos de execução de cada uma das atividades, levou à apresentação de pedido de prorrogação do prazo de execução da candidatura de julho para novembro de 2021.

Tendo em conta esta alteração, todas as atividades foram realizadas até 30 de novembro, tendo sido implementados os projetos conforme quadro seguinte:

	Projeto	Estado
<b>PMCAF 01 - Compromisso com as pessoas: atrair, envolver, desenvolver e manter</b>		
1	Rever e atualizar Política e o Modelo de Gestão de Recursos Humanos	Concluído
2	Rever/ atualizar os perfis existentes com ligação aos macroprocessos do ISS, IP	Concluído
3	Definir metodologia para gerir a informação e o conhecimento	Concluído
<b>PMCAF 02 - Melhoria 3P: produtos, processos e práticas de gestão</b>		
1	Aprofundar a desmaterialização de processos internos	Concluído
2	Consolidar a implementação do novo sistema de gestão documental	Concluído
3	Implementar um sistema de gestão de reclamações	Concluído
4	Adquirir ferramenta de suporte à modelação e monitorização dos processos do ISS, IP	Em curso
<b>PMCAF 03 - Comunicar com o cidadão/cliente e acrescentar valor</b>		
1	Atualizar o modelo de gestão de relacionamento com o cidadão/ cliente	Concluído
2	Rever a estratégia de comunicação do ISS, IP	Concluído
<b>PMCAF04 - Atualizar a caracterização do Ecossistema do ISS, IP e ajustar o Modelo de Governação em colaboração com as Partes Interessadas relevantes</b>		
1	Rever e atualizar a caracterização do contexto/ ecossistema em que o ISS, IP atua	Concluído
<b>PMCAF 05 - Geração ISS 2.0: Fomentar a criatividade e o empoderamento através de um Sistema de Gestão da Inovação</b>		
1	Definir a política de inovação	Concluído
2	Definir uma estratégia para a promoção de uma cultura de inovação e melhoria, proatividade e empoderamento	Concluído

### PMCAF 01 - Compromisso com as pessoas: atrair, envolver, desenvolver e manter

#### 1. Rever e atualizar Política e o Modelo de Gestão de Recursos Humanos

Foi definida a Política de Gestão de Recursos Humanos do ISS, IP, um Modelo de Gestão de Recursos Humanos e um Plano de Sucessão para os trabalhadores que assumem posições estratégicas no ISS, IP, este último com o principal objetivo de identificar e formar um “banco” de possíveis sucessores dos quadros do ISS, IP, em caso de saída do Instituto.

#### 2. Rever/ atualizar os perfis existentes com ligação aos macroprocessos do ISS, IP

Iniciou-se com o levantamento dos Perfis de Competências existentes e o mapeamento das respetivas competências com os Macroprocessos, Processos e Subprocessos, na tentativa de elaborar para cada Processo apenas três Perfis: um Perfil de Técnico Superior; um Perfil de Assistente Técnico e um Perfil de Assistente Operacional, refletindo, esses as diferentes funções que competem aos Serviços Centrais e às Unidades Orgânicas Desconcentradas.

Nesta sequência e para estabelecimento do âmbito do projeto foi escolhido o macroprocesso MS06 – Gestão de Pessoas como piloto para a aplicação na nova metodologia.

Dos trabalhos desenvolvidos, resultou a definição de dois perfis associados ao Macroprocesso piloto MS06 – Gestão de Pessoas: o perfil de Assistente Técnico e o perfil de Técnico Superior da área de Recursos Humanos.

Para implementação do modelo, foi ainda criada uma Matriz de competências com o objetivo de permitir a identificação e avaliação de necessidades formativas para cada trabalhador/a, em função das competências técnicas e comportamentais associadas ao respetivo perfil.

### **3. Definir metodologia para gerir a informação e o conhecimento**

Foi definida uma metodologia para gerir a informação e o conhecimento, que assenta em 3 etapas:

- Identificação e caracterização da informação e do conhecimento;
- Disponibilização organizada da informação e do conhecimento;
- Manutenção e atualização do repositório/suporte/local onde a informação e conhecimento são disponibilizados ao cidadão/cliente.

Esta metodologia identifica a informação e o conhecimento considerados relevantes, bem como os diferentes repositórios/suportes onde se encontram disponibilizados.

A informação e o conhecimento são recursos fundamentais que o Instituto dispõe para lidar com as exigências e desafios com que se depara diariamente.

A renovação do conhecimento é um estímulo permanente. Uma vez que a informação e o conhecimento estão em permanente alteração, encontram-se identificadas as atividades associadas às operações que asseguram a manutenção e atualização da mesma.

## **PMCAF 02 - Melhoria 3P: produtos, processos e práticas de gestão**

### **1. Aprofundar a desmaterialização de processos internos**

Todos os projetos de desmaterialização visam a agilização os procedimentos internos e a melhoria da prestação de serviços ao cliente, tornando o relacionamento do cidadão com o ISS, IP mais ágil e transparente.

No âmbito dos projetos de implementação de melhorias:

- procedeu-se ao desenho do processo de gestão de reclamações, tendo sido desmaterializado o tratamento das reclamações do livro de reclamações em papel,
- desenvolveu-se à aquisição de ferramenta informática para Gestão dos Processos, que vai permitir a agilização de todo o trabalho de modelação de processos, gestão da matriz, reporte de resultados e integração com a gestão de risco,
- procedeu-se ao desenho do processo de Gestão de Fluxos Documentais e subprocesso de Gestão de correspondência, que assentam numa forte componente de desmaterialização
- efetuou-se o levantamento e identificação dos projetos de desmaterialização em curso e respetivo ponto de situação, que evidência claramente o impacto que a situação pandémica que

dura desde março de 2020, teve no ISS, IP. Com a desmaterialização de alguns dos seus processos internos o ISS, IP conseguiu garantir a aplicação das medidas excepcionais de resposta, o apoio à manutenção do emprego a trabalhadores abrangidos pelo layoff, medidas de incentivo à normalização da atividade, proteção dos trabalhadores independentes e sócios-gerentes e implementação do complemento de estabilização para apoiar os trabalhadores que tiveram perda de rendimento.

Dos projetos implementados e em curso destacam-se assim os projetos no âmbito:

- Medidas COVID-19;
- Medidas Simplex, em concreto o Apoio Judiciário Eletrónico;
- Introdução de novas funcionalidades na SSD, como por exemplo a desmaterialização da Prova Escolar;
- Desmaterialização das Prestações de Sobrevivência, permitindo o tratamento dos processos à distância (particularmente importante no contexto de teletrabalho)
- Plataforma de Gestão de Exposições, que passa a prever a digitalização das reclamações em papel, e centralizar num único repositório toda a informação do Livro Amarelo em papel

## **2. Consolidar a implementação do novo sistema de gestão documental**

Em cumprimento das atividades planeadas, foram aprovados pelo Conselho Diretivo os manuais:

- Subprocesso SP01.P06.MG03 Gestão das Reclamações, que tem como objetivo como objetivo descrever as atividades relacionadas com a Gestão das Reclamações tendo em conta os diferentes canais e serviços de receção
- Processo P06.MS04 Gestão de Fluxos Documentais, que visa a harmonização a nível nacional do Processo de Gestão de Fluxos Documentais no ISS, IP, através da esquematização e descrição das atividades que suportam o mesmo
- Subprocesso SP01.P06.MS04 Gestão de Correspondência, que visa a harmonização e normalização a nível nacional do tratamento da documentação associada a contactos e/ou correspondência de pessoas singulares e coletivas, públicas ou privadas que são recebidas nos serviços do ISS, IP por via postal, fax, telefone, atendimento presencial, atendimento diferido e meios eletrónicos de contato (SSD, correio eletrónico, etc.).

## **3. Implementar um sistema de gestão de reclamações**

Em cumprimento das atividades planeadas, foi aprovado pelo Conselho Diretivo o manual Subprocesso SP01.P06.MG03 Gestão das Reclamações, que tem como objetivo como objetivo descrever as atividades relacionadas com a Gestão das Reclamações tendo em conta os diferentes canais e serviços de receção.

Foi também implementada a plataforma de Gestão de Exposições, que passa a prever a digitalização das reclamações em papel, e centralizar num único repositório toda a informação do Livro Amarelo em papel.

#### 4. Adquirir ferramenta de suporte à modelação e monitorização dos processos do ISS, IP

A 27 de setembro de 2021 foi formalizada na plataforma AcinGov, a abertura do procedimento para Implementação de solução informática para Gestão de Processos e Gestão de Risco

No seguimento da exclusão da proposta apresentada e da autorização de não adjudicação do procedimento, foi formalizada nova abertura de procedimento, em 27 de dezembro 2021, aguardando a formalização do contrato para aquisição da ferramenta.

#### PMCAF 03 - Comunicar com o cidadão/cliente e acrescentar valor

##### 1. Atualizar o modelo de gestão de relacionamento com o cidadão/ cliente

O atendimento, através dos seus vários canais de comunicação, é uma componente importante do relacionamento com o cliente. No entanto o relacionamento não se esgota no atendimento, havendo outras componentes a considerar como seja a forma como se comunica quer verbalmente, quer por escrito e a presença nas redes sociais.

Foi efetuado o levantamento das principais componentes de relacionamento e aprovado o **Modelo de Relacionamento com o Cliente**:



##### 2. Rever a estratégia de comunicação do ISS, IP

Foi elaborado um Plano de Comunicação do ISS, IP que contempla as linhas de orientação estratégica de comunicação do Instituto, onde se incluem as necessidades de comunicação regulares (externas e internas) e as necessidades de comunicação novas (externas e internas).

A Estratégia de Comunicação do Instituto da Segurança Social, IP apresenta as suas grandes linhas de orientação, visando constituir-se como instrumento de planeamento atempado das principais ações que se pretendem divulgar junto do público-alvo.

O Plano de Comunicação vigora por dois anos, independentemente dos necessários ajustamentos que poderão ser feitos, e organiza-se em três pontos principais:

1. Objetivos e Prioridades Estratégicos
2. Público-Alvo

### 3. Necessidades de Comunicação”

#### PMCAF04 - Atualizar a caracterização do Ecosistema do ISS, IP e ajustar o Modelo de Governação em colaboração com as Partes Interessadas relevantes

##### 1. Rever e atualizar a caracterização do contexto/ ecossistema em que o ISS, IP atua

O conceito de ecossistema empresarial consiste em pensar no negócio não apenas como uma organização única, mas como parte de um ecossistema de negócios que atravessam uma variedade de organizações. Nesse “meio ambiente”, composto por produtores, fornecedores e concorrentes, as empresas e instituições trabalham cooperativa e competitivamente para evoluir as suas capacidades, criar novos produtos e, principalmente, satisfazer as necessidades dos clientes/cidadãos.

Partindo do princípio de que numa parceria verdadeira ambos os parceiros aprendem, os ecossistemas ensinam-nos que a construção de um modelo de expansão tem que considerar a agilidade, diversidade dos formatos de atuação, alianças estratégicas geradoras de valor, dinâmica de otimização dos custos e maior seletividade e produtividade dos investimentos.

Neste contexto, e com base no modelo EFQM, procedeu-se à caracterização do **Ecosistema do ISS, IP:**



#### PMCAF 05 - Geração ISS 2.0: Fomentar a criatividade e o empoderamento através de um Sistema de Gestão da Inovação

##### 1. Definir a política de inovação

Foi definida a Política de Inovação do ISS, IP, assente nos seguintes pressupostos:

- A inovação é ação transversal que permeia as atividades fundamentais e indissociáveis do ISS, IP que envolvem novos processos, abordagens, serviços e produtos, ou a sua melhoria, resultando em desenvolvimento social;

- É parte da missão institucional do ISS, IP induzir e ampliar a partilha de saberes e experiências, além do conhecimento com a sociedade;
- A inovação social ocorre quando o processo de empreendedorismo social é bem-sucedido, ou seja, quando é gerada uma nova resposta a um problema social, diferenciada das convencionais, que promove a autonomia e gera impacto social positivo, com utilização eficiente de recursos.

## **2. Definir uma estratégia para a promoção de uma cultura de inovação e melhoria, proatividade e empoderamento**

A inovação pode assumir várias configurações, transformar e materializar ideias em oportunidades de melhoria, manifestadas em diferentes níveis (organizacional, processo, produto/serviço).

A estratégia definida para a promoção de uma cultura de inovação e melhoria, proatividade e empoderamento teve em consideração os diversos referenciais e documentos, tendo-se optado pelo “Modelo de Cadeia de Valor das Atividades de IDI”, descrito no documento “Identificação e classificação das atividades de IDI” publicado pela COTEC.

Selecionou-se para implementação a componente mais relevante face a todo o contexto da aplicação da CAF 2020 ao ISS, IP, que é a “Gestão das Ideias e Avaliação de oportunidades” dado que é através desta componente que se envolvem os trabalhadores e se fomenta a criatividade e o empoderamento

O objetivo é criar condições para incentivar a criatividade no ISS, IP, gerando ideias e transformando-as em oportunidades que acrescentem valor ao desempenho interno e à prestação de serviços aos cidadãos/clientes.

Gerir a inovação é fundamental, uma vez que permite ao Instituto estruturar e organizar a criatividade através da definição de responsabilidades, da monitorização e melhoria dos seus processos de inovação.

No seguimento deste projeto, foi implementado em dezembro de 2021, o PRÉMIO de **INOVAÇÃO do ISS, IP:**



Com periodicidade anual, este prémio (em parceria estabelecida com o Centro de Cultura e Desporto dos Trabalhadores da Segurança Social) pretende criar condições para incentivar a criatividade do ISS, IP, gerando ideias e transformando-as em oportunidades que acrescentem valor ao desempenho interno e consequentemente à prestação de serviços aos clientes, procurando, desta maneira, envolver todos os trabalhadores no processo de melhoria contínua do ISS, IP.

Em cada edição do prémio, será selecionada uma área do ISS, IP, que identificará uma ou mais matérias que careçam de intervenção (resolução de problemas ou introdução de melhorias) e que possam beneficiar de uma participação alargada dentro do ISS, IP.

Para a primeira edição do prémio ISS INOVAÇÃO (2021/22), e com vista a captar o interesse dos trabalhadores para esta iniciativa, foi selecionada área de Recursos Humanos, e o tema “Ambiente”.

## II. Atividade A4 - Reconhecimento Externo

A última atividade do projeto respeita à candidatura do ISS, IP a dois níveis de reconhecimento externo:

### 1. Effective CAF User

A candidatura, apresentada em 22 de julho de 2021, culminou com o reconhecimento do ISS, IP com a Distinção “Effective CAF User” (PEF) que tem por objetivo avaliar o processo de autoavaliação da CAF, implementação de melhorias e nível de maturidade relativamente aos Princípios de Excelência.

Trata-se da 1.ª distinção a que o ISS, I.P se candidatou, com base no exercício de autoavaliação realizado e que envolveu equipas de todos os serviços deste Instituto. Foram realizadas duas visitas ao ISS, IP - 5 de novembro, CDist de Viseu e 15 de novembro, Serviços Centrais – pelo Agente do Feedback Externo CAF designado pela DGAEP, onde foram analisados os seguintes aspetos:

- Qualidade do processo de autoavaliação;
- Elaboração, comunicação e implementação do processo de melhoria;
- Avaliação da extensão da cultura TQM da organização

O relatório final evidencia os excelentes resultados alcançados, salientando-se o nível de maturidade da organização, no que se refere aos 8 Princípios de Excelência.

O reconhecimento de Effective CAF User foi atribuído ao ISS, IP em 30 de novembro de 2021, pela Direção Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP).



### 2. Candidatura ao nível de Excelência Qualified by EFQM (apresentada em 26/11/2021).

A candidatura ao nível de Excelência Qualified by EFQM foi apresentada em 26 de novembro de 2021.

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

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



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

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



O Nível “Qualified by EFQM”, destina-se a organizações que desejem receber uma análise rápida da sua estratégia, práticas de gestão e desempenho, baseada nos sete critérios do Modelo EFQM:

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

Trata-se da segunda distinção a que o ISS, I.P se candidatou no âmbito do Projeto CompromISS, com base no exercício de autoavaliação realizado e que envolveu equipas de todos os serviços deste Instituto.

A 31 de dezembro de 2021 aguardava-se a visita da equipa avaliadora.



## **CAPÍTULO 4**

### **Balço Social**

- 1. Recursos Humanos**
- 2. Remunerações e Encargos**
- 3. Higiene e Segurança**
- 4. Formação Profissional**
- 5. Relações Profissionais**



## CAPÍTULO 4

### Balço Social

Neste capítulo apresentam-se de forma sucinta os principais resultados apresentados no Balço Social do ISS, IP, para 2020, composto por 5 capítulos e apresentado no Anexo 8.

#### 1. Recursos Humanos

A caracterização dos Recursos humanos do ISS, IP, já abordada no ponto 3.2.1. nos seus aspetos predominantes, encontra-se refletida no quadro seguinte.

**Quadro 101 - Breve caracterização dos recursos humanos**

Recursos Humanos	2021		
	Fem	Masc	Total
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3.224	538	3.762
Técnico Superior	2.535	447	2.982
Assistente operacional	266	89	355
Dirigentes	658	230	888
Outros	246	81	327
Total	6.929	1.385	8.314

Fonte: Balço Social

O efetivo do ISS, IP, contava com 8.314 trabalhadores no final de 2021, mais 1,5% do que no final de 2020 (8.188), mantendo-se a predominância do sexo feminino (6.929), que representava 83% do total de trabalhadores.

Quanto aos efetivos por carreira, refira-se a predominância da carreira Assistente Técnica, com 3.762 trabalhadores, representando 45% do total de efetivos, seguida da carreira Técnica Superior com 2.982 trabalhadores, correspondendo a 36% do total de efetivos.

Por comparação com 2020, registaram-se acréscimos de efetivo nas carreiras Assistente Técnica e Técnica Superior – em especial nesta última – e um decréscimo nas restantes.

De salientar, ainda, 679 entradas por via de mobilidade ou procedimento concursal, e 44 consolidações de mobilidade.

Quanto às modalidades de horário de trabalho, foi prevaiente a Flexível, que se aplicou a 74,3% dos trabalhadores em 2021, percentagem em linha com a registada nos últimos anos. Em seguida encontram-se a Isenção de Horário (10,7%) e a Jornada Continua (7,7%), que mantêm pesos próximos dos registados em 2020.

No que respeita às ausências, o motivo predominante foi a doença (82,5%) seguido pelas ausências relativas à parentalidade (6,5%). Neste caso, comparando com 2020, houve um decréscimo nas faltas por motivo de doença e nas relacionadas com a parentalidade.

## 2. Remunerações e Encargos

Em 2021, tal como registado nos anos anteriores, a maior parte dos trabalhadores do ISS, IP (66,88%) auferia uma remuneração mensal bruta até 1.500€, ao passo que 24,80% dos trabalhadores auferiam entre 1.500€ e 2.500€. Apenas 8,31% dos trabalhadores do ISS, IP, auferiam uma remuneração mensal bruta superior a 2.500€ em 2021.

Os encargos totais com pessoal situaram-se próximos dos 221.717.000 € em 2021, o que representou um acréscimo de 2,5% face ao ano anterior. A despesa média por trabalhador – 26.667,88€ – cresceu também, próximo de 1%, em 2021, por comparação com o ano anterior.

## 3. Higiene e Segurança

Em 2021 registaram-se 63 acidentes de serviço, total muito próximo do registado em 2020. No entanto, àquele total de acidentes corresponderam 3.033 dias de baixa, um quarto do total registado em 2020.

## 4. Formação Profissional

Em 2021 verificaram-se 17.497 participações em ações de formação profissional, mais do dobro do registado no ano anterior, onde aquele total se quedou pelas 8.276 participações.

**Quadro 102 - Participações em ações de formação por tipo e duração da acção**

Tipo de ação/duração	<30 horas	30-59 horas	60-119 horas	>120 horas	Total
Internas	11.159	279	120	45	11.603
Externas	5.844	25	24	1	5.894
<b>Total</b>	<b>17.003</b>	<b>304</b>	<b>144</b>	<b>46</b>	<b>17.497</b>

Fonte: Balanço Social

Os encargos totais com a formação profissional passaram de 50.609€ em 2020 para 94.783€ em 2021, significando um acréscimo de 87%.

## 5. Relações Profissionais

No que respeita aos processos disciplinares, em 2021 registaram-se 24 processos disciplinares com decisão, cerca de 41% acima do verificado no final de 2020.

Em 2021, 1.895 trabalhadores do ISS eram sindicalizados, contra os 1.955 do ano 2020, representando novo decréscimo, como em anos anteriores, mas agora na ordem dos 3%.

## **CAPÍTULO 5**

### **Avaliação Final**

- 1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social**
- 2. Breve Análise dos Resultados**
- 3. Autoavaliação**
- 4. Menção qualitativa proposta**



## CAPÍTULO 5

### Avaliação Final

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no seu Capítulo II, artigo 18.º, prevê que o dirigente máximo do serviço proponha, na sequência da autoavaliação, a menção qualitativa do desempenho do serviço.

Neste capítulo, proceder-se-á à síntese dos aspetos abordados nos capítulos anteriores e à proposta da menção qualitativa do desempenho do serviço.

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

Figura 15 - Evolução da Despesa

A despesa global regista uma tendência crescente desde 2005, verificando aumentos mais ligeiros entre os anos 2015 e e, um aumento mais acentuado a partir de 2019.

Se excluirmos os subsídios (montantes transferidos para municípios no âmbito das CPCJ) e as transferências de capital (montantes transferidos para IPSS no âmbito dos programas PARES, PAIES, ex-PIDDAC IPSS), a despesa apresenta uma tendência decrescente de 2005 a 2015. A partir de 2017 verificar-se um movimento ascendente, decorrente do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC) e do contrato de arrendamento da nova sede dos Serviços Centrais do ISS, IP. Nos últimos dois anos este movimento ascendente foi acentuado pelas despesas decorrentes da situação de pandemia.



Figura 16 - Evolução do número de beneficiários ativos

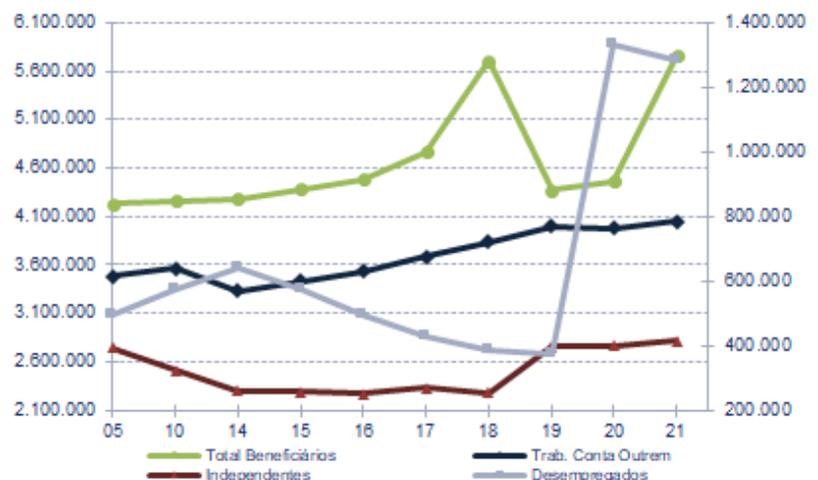
O número de beneficiários ativos registou entre 2005 e 2010 um ligeiro aumento médio anual de 0,6%, seguido de um decréscimo anual até ao ano 2014, ano a partir do qual começou a aumentar gradualmente.

Entre 2019 e 2020 verificou-se um aumento exponencial, decorrente da situação de pandemia, de 19,7% no número de beneficiários ativos. Já entre 2020 e 2021 o aumento foi muito mais ligeiro, de 0,7%.

O número de trabalhadores por conta de outrem sofreu um acréscimo em relação a 2020, de 1,9%.

No que respeita os trabalhadores independentes, verifica-se um aumento em 2021 de 3,7% face ao ano anterior.

Quanto aos desempregados, e como consequência da inicial recuperação económica face ao contexto pandémico que se viveu em 2020, verificou-se um decréscimo de -3,7% face ao ano anterior.



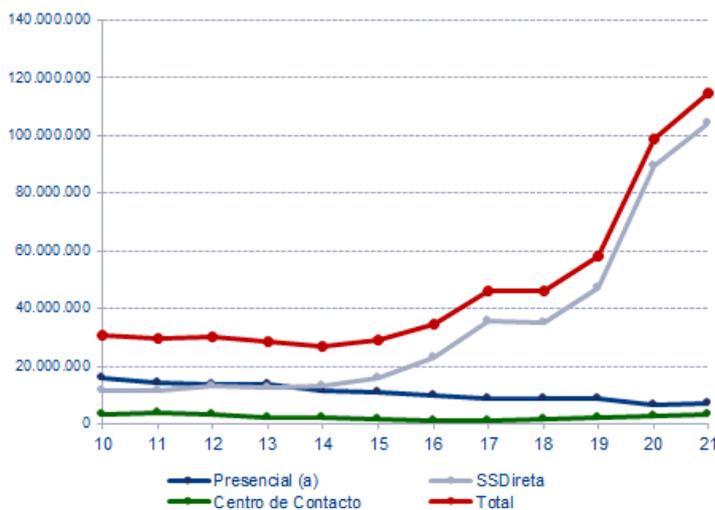
**Figura 17 - Evolução do número de pensionistas**



Em 2021 registou-se um acréscimo, de 6,6% no número global de pensionistas.

Inversamente a 2020, que se verificou um decréscimo no número de pensionistas de invalidez, em 2021 verificar-se um aumento do número de pensionistas em todas as categorias: velhice (+ 5,7%), invalidez (+9,6%) e sobrevivência (+ 8,6%).

**Figura 18 - Evolução do número de atendimentos**

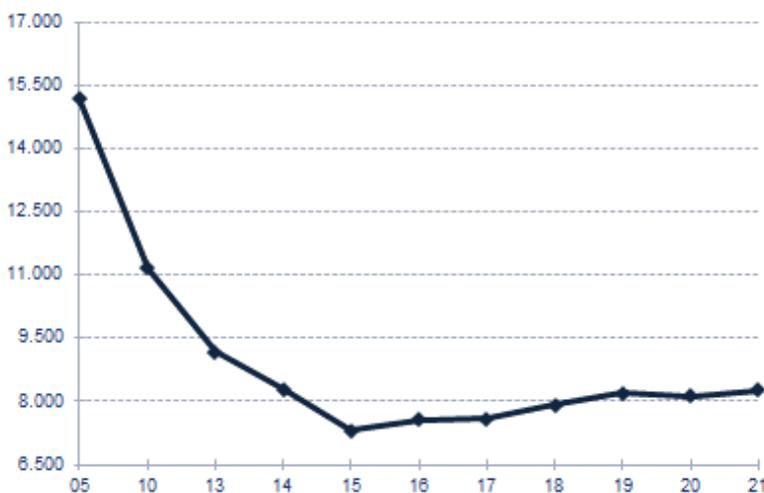


O número total de atendimentos em 2021 registou um aumento 16% face a 2020. Este aumento continua a estar relacionado com o contexto pandémico, e com o aumento dos canais não presenciais, que já vinham nos últimos anos mantendo uma tendência ascendente.

A situação contextual alterou, porém, a redução no n.º de atendimentos no Atendimento Presencial em 2020, já que em 2021 teve um acréscimo de +15,0%, face ao ano anterior.

Já no que respeita à SSDireta e ao CContacto, verificou-se também em 2021 um acréscimo de 16% e 12%, respetivamente, face aos atendimentos referentes a 2020.

**Figura 19 - Evolução do número de Recursos Humanos**



Entre 2005 e 2015 o número de recursos humanos verificou uma tendência decrescente, tendo reduzido 54%.

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

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

Em 2021, regista-se um retomar do acréscimo do n.º de recursos humanos, de 1,5% (+125RH), face a 2020..

Figura 20 - Evolução do número dos beneficiários das prestações

O regime de proteção na parentalidade foi aprovado pelo Decreto-lei n.º 91/2009. Durante o ano de 2009 verificou-se a coexistência deste novo regime com o anterior regime de proteção na maternidade, paternidade e adoção, pelo que se apresenta a evolução apenas a partir de 2010.

De 2010 a 2014 verifica-se uma tendência decrescente no n.º de beneficiários com prestações de parentalidade. Essa tendência verifica uma inversão em 2015 mantendo-se crescente nos anos de 2015 e 2016. Em 2017, volta a registar-se um decréscimo de 1,5% face a 2016.

No ano 2018 verifica-se um crescimento de 9,3% face ao ano de 2017. Já em 2019 a tendência volta novamente a ser decrescente, verificando-se uma variação em relação ao ano anterior de 0,9%. Em 2020 registou-se um ligeiro crescimento de 0,1%. Em 2021 o decréscimo das prestações por Parentalidade é mais expressivo (-6,6%), face ao ano anterior.

Considerando o período com início em 2010, o subsídio de doença apresenta uma tendência decrescente entre 2011 e 2013.

Em 2013 verifica-se nova inversão do ciclo, que se mantém em 2017 mais acentuada, com um crescimento de 9% face a 2016.

Em 2018, registou-se um acentuado crescimento de 15,9% face a 2017.

Este crescimento mantém-se em 2019, embora seja mais tenue, tendo uma variação de 7,6% por relação ao ano anterior.

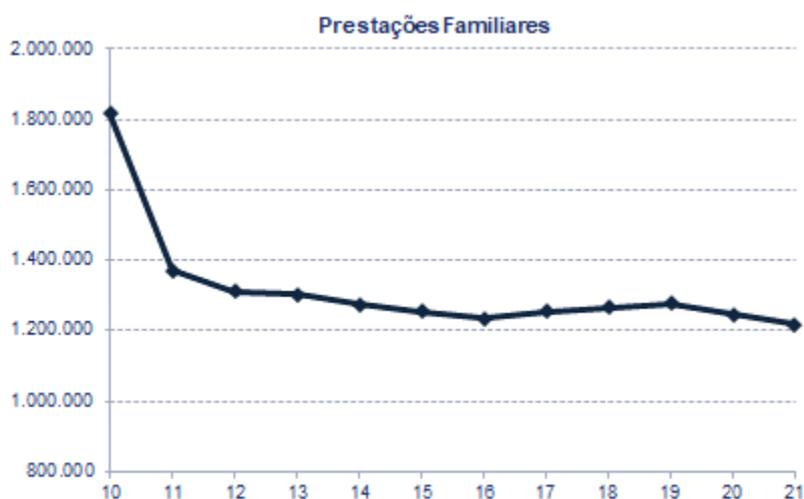
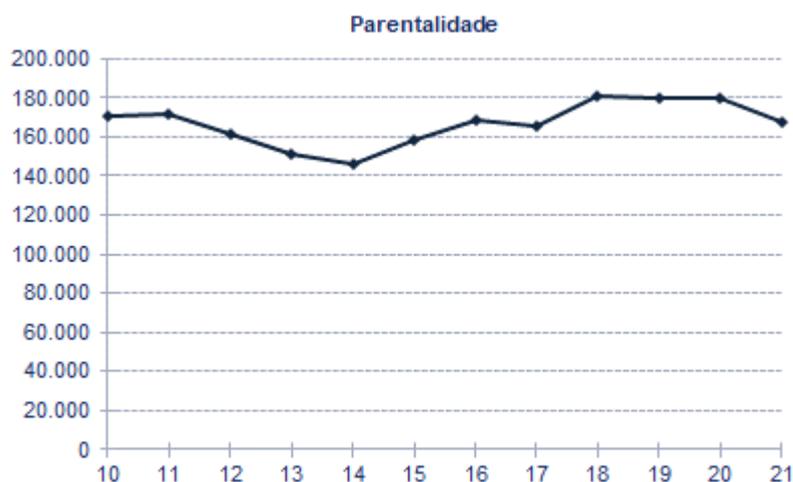
Em 2020 verifica-se uma diminuição de 2,6% do número de beneficiários, no entanto a despesa com este subsídio aumentou 20,5%.

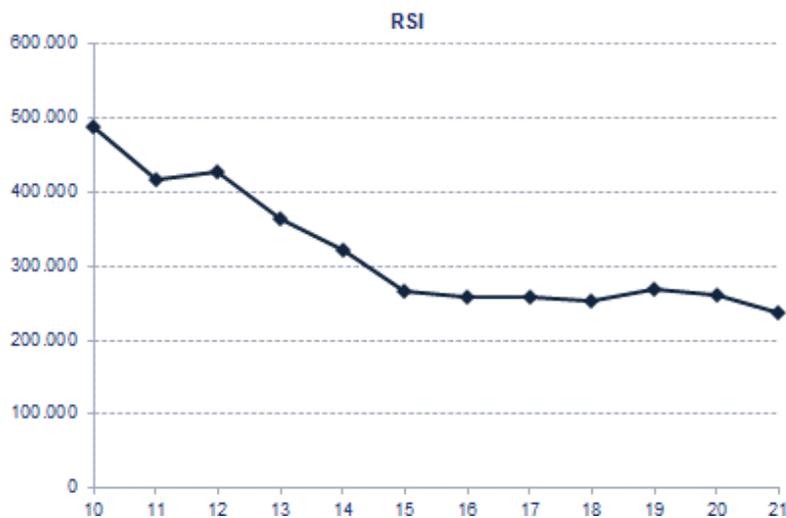
Em 2021 continua a verificar-se uma diminuição do número de beneficiários (-8,5%), que também foi acompanhada por uma diminuição da despesa de 4,4%.

No período 2010-2016 verificou-se um decréscimo acumulado de -36,1% no número de beneficiários com prestações familiares.

Em 2017, registou-se uma ligeira inversão, com aumento de 1,8% face a 2016, tendência esta que se mantém até 2019, com um aumento de 0,9% face a 2018.

Em 2020 e 2021, contudo, verificou-se um decréscimo de 2,4% e 2,2% respetivamente.

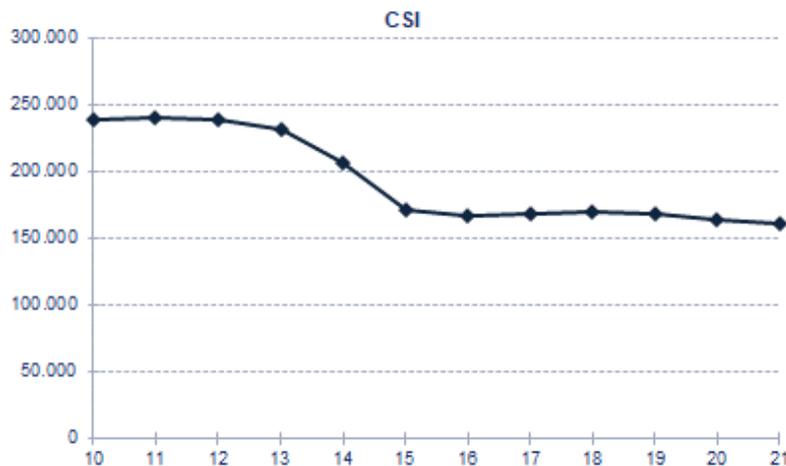




A partir de 2010 verificamos uma tendência decrescente, no número de beneficiários da prestação.

Em 2017, ano que em que se verificaram alterações legislativas na prestação, registou-se uma ligeira inversão com um aumento de 0,4%, do número de beneficiários, mas em 2018 o número de beneficiários voltou a sofrer um decréscimo de 2,1% face a 2017. Em 2019 voltou a verificar-se um aumento do número de beneficiários de 6,7%.

Em 2020 o número de beneficiários voltou a sofrer um decréscimo de 2,9%, tendência que se mantém em 2021, com menos 9,5% de beneficiários.



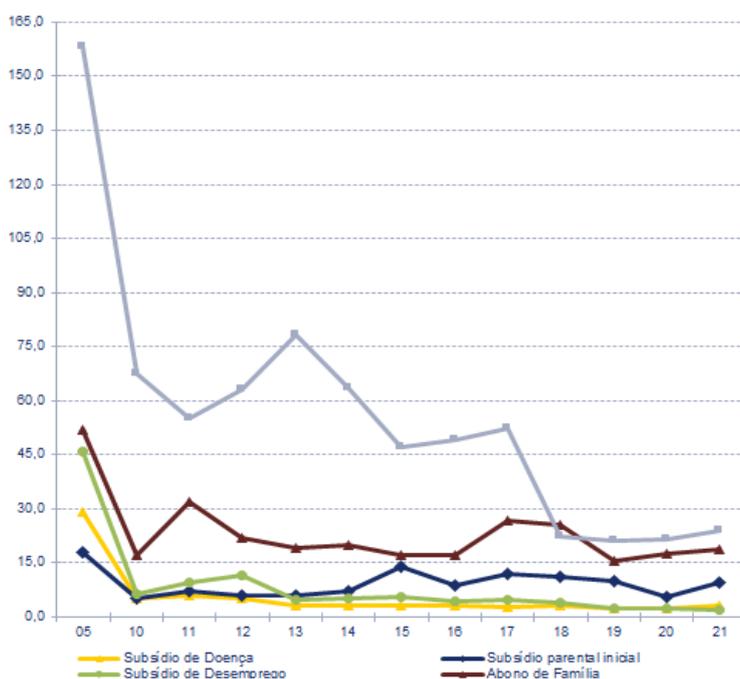
Criado pelo Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro, o Complemento Solidário para Idosos registou até 2010 um crescimento significativo.

A partir de 2011, verifica-se uma inversão dessa tendência com decréscimos todos os anos, sendo o mais acentuado o de 2015, em que o número de beneficiários reduziu 17,3% face a 2014.

Apesar da tendência crescente no número de beneficiários que se vinha a verificar desde 2017, desde 2019 que se verifica uma inversão da tendência, sendo que em 2020 houve uma redução de -2,6% de beneficiários face ao ano anterior, bem como de -0,7% da despesa com a prestação.

Em 2021 verificou-se um novo decréscimo de -2,5% de beneficiários da prestação, tal com na despesa, que contou com um decréscimo de -2,9% face ao ano anterior.

Figura 21 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas



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

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

Em 2020, face ao ano anterior, verificou-se um decréscimo do tempo médio de deferimento do Subsídio Parental Inicial, tendo-se verificado um aumento do tempo médio de deferimento das prestações de RSI e Abono de Família, apenas o Subsídio de Desemprego e de Doença mantém os valores do ano anterior.

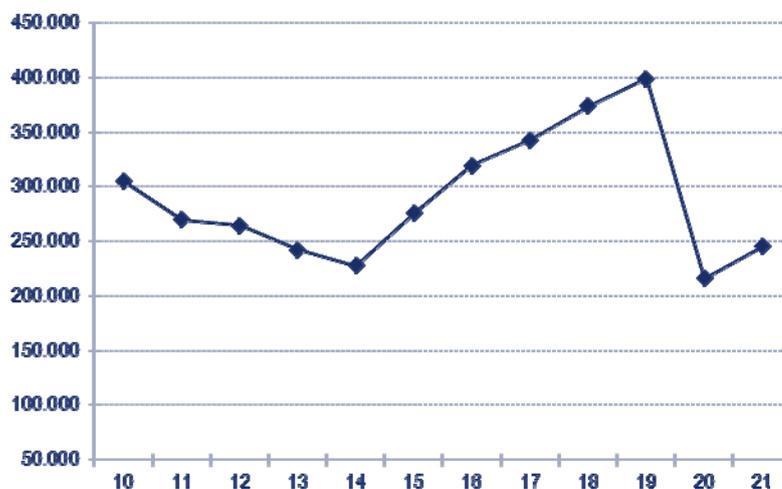
Já em 2021 verificou-se um decréscimo do tempo médio de deferimento do Subsídio de Desemprego, tendo-se verificado um aumento do tempo médio de deferimento das prestações de RSI, Subsídio Parental Inicial e Abono de Família.

	2020	2021
Desemprego	2,3	1,9
RSI	21,7	24,1
Parental Inicial	5,8	9,7
Abono Família	17,5	18,7

**Figura 22 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias**

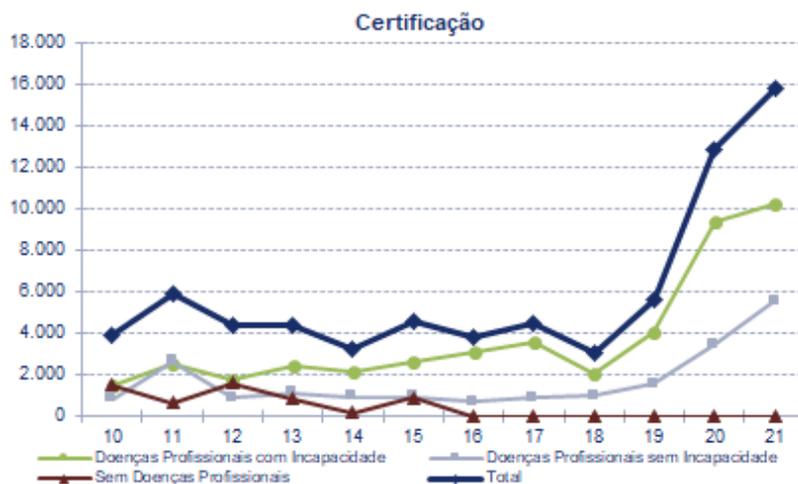
Entre 2005 e 2008, a variação do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias verificou uma tendência crescente (327.528). A partir desta data, evidencia uma tendência descendente, em média 5,7% ano. Em 2015 verifica-se uma inversão da tendência dos últimos anos, com um aumento do número de exames marcados. Em 2018 mantém-se essa tendência, com 373.885 exames marcados, mais 9,0% face a 2017, tal como em 2019, com 398.778 exames marcados, o que traduz um aumento de 6,4% face a 2018.

Em 2020 verificou-se um enorme decréscimo de exames marcados, menos 45,8% face a 2019, o que se justifica pelo facto das Juntas médicas de SVI terem sido suspensas por despacho da Autoridade de Saúde Nacional, desde o dia 18 de março até dia 18 de junho, por mobilização de todos os profissionais de saúde à assistência no âmbito do COVID-19. Em 2021, apesar de se terem continuado a verificar enormes constrangimentos devido à pandemia, verificou-se um aumento de 13,4% dos exames marcados.



**Figura 23 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa**

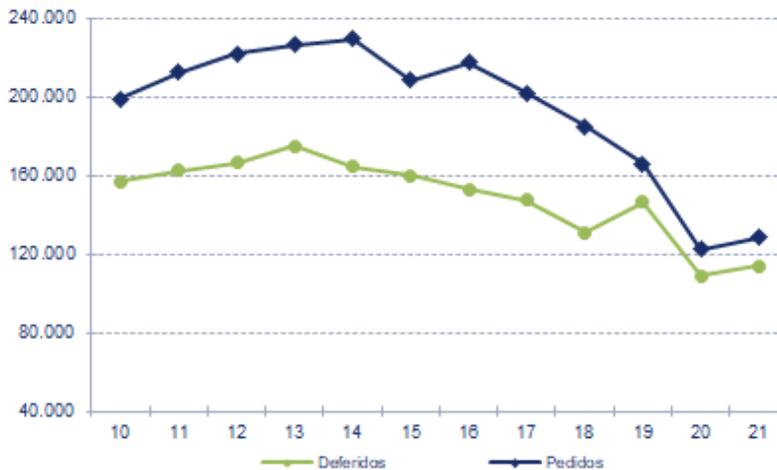
O número de processos de Certificação de Doenças Profissionais registou no período em análise (2010-2021) diversas variações positivas e negativas, sendo que em 2021 houve uma continuidade da tendência de aumento de Certificação de Doenças Profissionais, iniciada em 2019, na ordem dos 23%.



Em 2021 a despesa com as doenças profissionais apresenta igualmente um crescimento de 5,2% face a 2020.



**Figura 24 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica**



O número de pedidos de proteção jurídica, ao abrigo da Lei n.º 47/2007, de 28 de agosto, apresenta uma tendência crescente entre 2010 e 2014.

Após 2016 ter sido um ano de crescimento no número de processos de proteção jurídica, desde 2017 que se vinha a assistir a uma inversão da tendência, verificando-se agora em 2021 um registo crescente de pedidos.

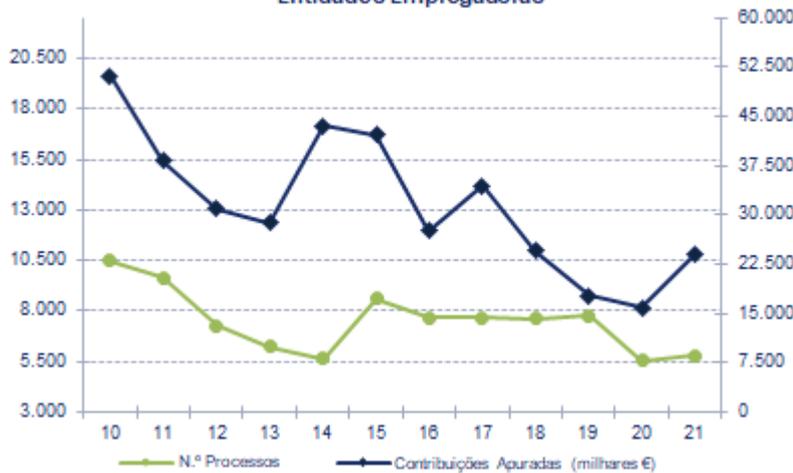
Face ao período homólogo, em 2021, verificou-se um acréscimo de 4,8%, de pedidos de proteção jurídica.

Quanto aos requerimentos deferidos, em 2021, registou-se um acréscimo de 4,4% nos processos deferidos.

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

**Figura 25 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos**

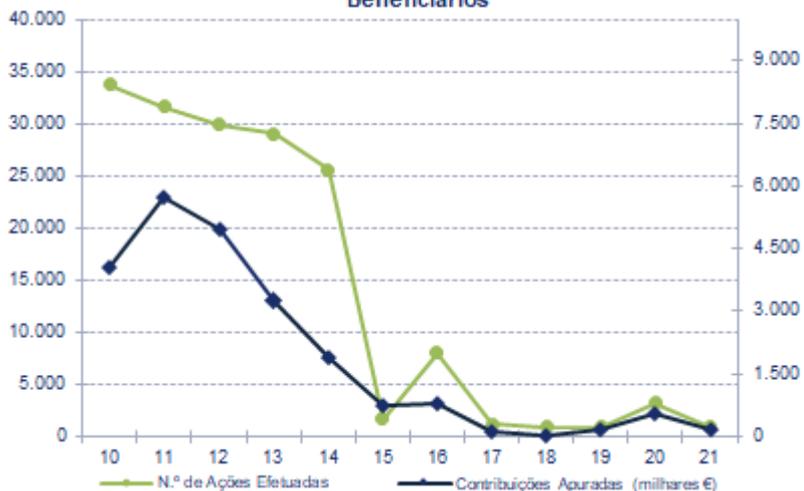
**Entidades Empregadoras**



Em 2021, o número de processos de fiscalização a entidades empregadoras verificou um acréscimo de 4,5% face a 2020.

No que respeita ao volume de contribuições apuradas, verificou-se um significativo acréscimo de 51,3%, face a 2020.

**Beneficiários**



No que respeita às ações de fiscalização a beneficiários, verifica-se em 2021 um decréscimo de 2.314 ações de fiscalização face a 2020.

Também no que respeita ao montante das contribuições apuradas, verifica-se um decréscimo de 389M€ face a 2020.

No ano de 2021, na sequência de ações de fiscalização a beneficiários, foram apuradas contribuições no valor de 168M€.

## 2. Breve Análise dos Resultados

### Indicadores de Avaliação e Responsabilização

Quadro 103 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Indicadores	2019	2020	2021	Tendência
<b>EFICÁCIA</b>				
% de respostas sociais acompanhadas	42%	55%	51%	↓
% Protocolos pagos no mês	100%	100%	100%	→
Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.770	5.524	5.776	↑
Nº de processos inquérito crime concluídos	1.771	1.579	1.426	↓
% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	96%	97%	99%	↑
% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	83%	96%	85%	↓
Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	100%	67%	65%	↓
<b>EFICIÊNCIA</b>				
Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	96%	100%	98%	↓
Taxa de atendimento nos canais não presenciais	85%	96%	96%	↑
% NISS com password de acesso à SSD	50%	56%	60%	↑
% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	14%	18%	22%	↑
Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX	n.a.	100%	90%	↓
% Trabalhadores com formação	69%	48%	78%	↑
Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional com a vida familiar	72%	72%	68%	↓
Taxa de trabalhadores avaliados pelo Programa de Saúde Ocupacional	n.a.	63%	95%	↑
Índice de envolvimento dos colaboradores	n.a.	n.a.	65	●
<b>QUALIDADE</b>				
% de requerimentos prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	89%	86%	88%	↑
% de requerimentos prestações de imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	97%	97%	97%	↓
% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85%	86%	84%	↓
Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	n.a.	119%	133%	↑
Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	n.a.	27%	48%	↑
Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	n.a.	3,30	3,65	↑
% de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) a 5 (max)	n.a.	n.a.	94%	●

 Positiva
  Negativa
  Estável
  Novo
  Anulado

Recursos Financeiros

Figura 26 - Tendência da Despesa 2005 a 2021

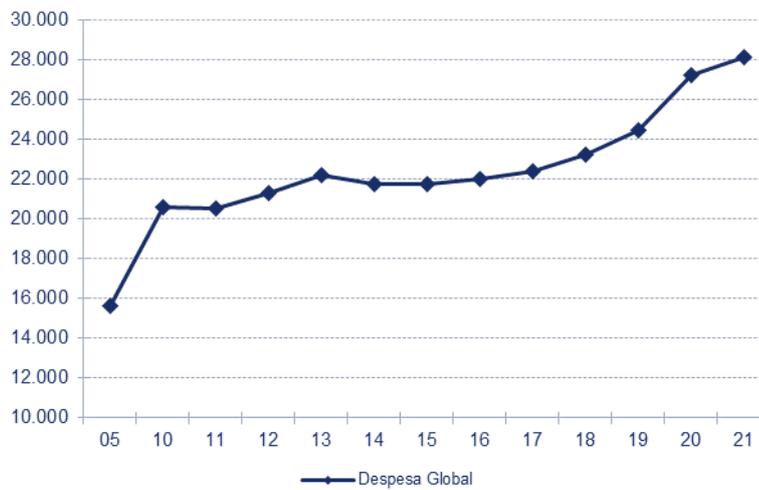


Figura 27 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa

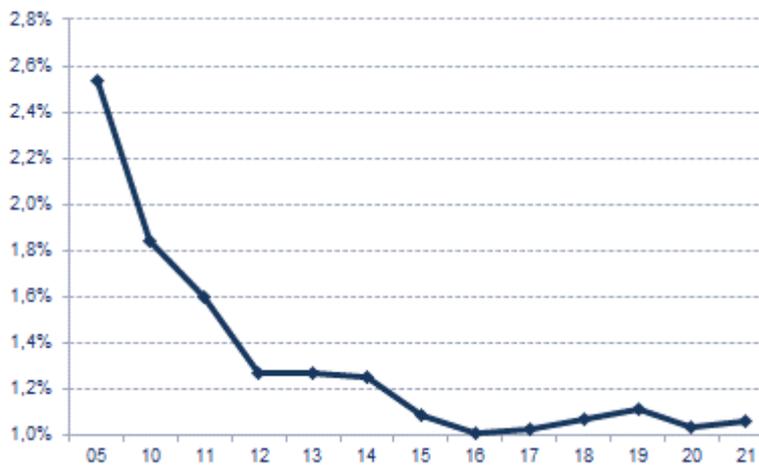
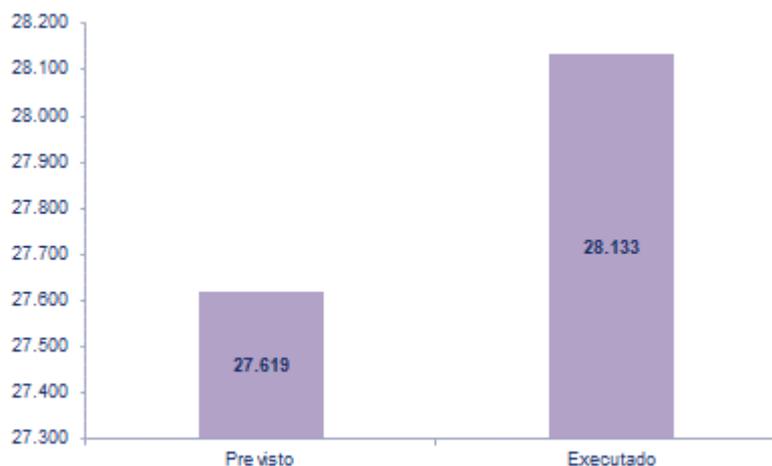


Figura 28 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2021



## Recursos Humanos

Figura 29 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2021

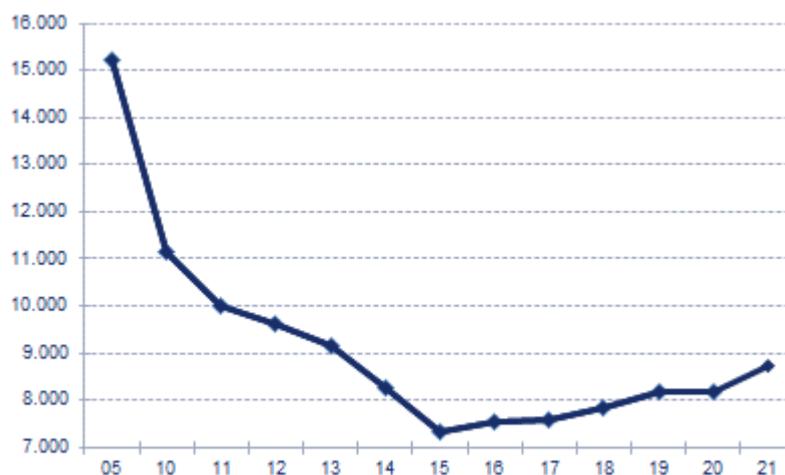
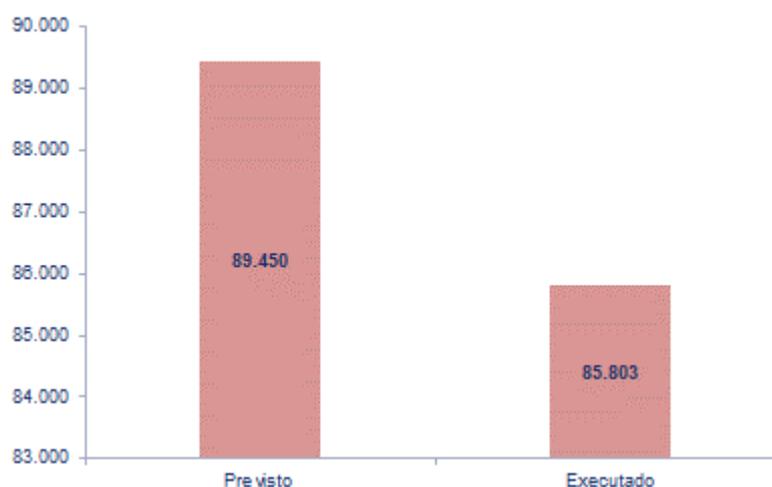


Figura 30 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2021



## 3. Autoavaliação

O contexto da pandemia da COVID-19 manteve-se, neste ano, como um desafio em continuidade, com a manutenção para muitos organismos do Estado e, também o ISS, IP. de respostas em muitas das suas competências, do acompanhamento às respostas sociais ao célere processamento de novas prestações.

Neste segundo ano de contexto pandémico, foram efetuados os ajustamentos considerados necessários, em sede de planeamento, pelo que o desempenho do ISS, IP foi ligeiramente acima do planeado, registando-se um grau de concretização global de 116%. As taxas de realização dos parâmetros QUAR oscilaram entre um máximo de 119%, e um mínimo de 113%. Ordenando as taxas de realização por ordem decrescente verifica-se que o centro da distribuição corresponde a uma taxa de realização de 119%.

Figura 31 - Taxa de realização por objectivo



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

- A utilização dos recursos financeiros ligeiramente acima do planeado, com uma execução de 101,9% dos recursos previstos
- A utilização dos recursos humanos abaixo acima do planeado, com uma execução de 95,9% da pontuação planeada.
- Registrou-se uma evolução positiva em 55% dos indicadores em comparação com 2020.
- Os três parâmetros do QUAR, Eficácia, Eficiência e Qualidade foram cumpridos.
- 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 Gestão de Riscos.
- O ISS, IP cumpre a sua orientação estratégica e a inovação e aperfeiçoamento contínuo fazem parte da sua cultura e filosofia.

Figura 32 - Página de publicação do PAISS

The screenshot displays the website interface for 'Instrumentos de Gestão'. The header includes the ISS and CAI logos, a search bar, and a navigation menu. The main content area is titled 'Plano de Ação do ISS (PAISS)'. The text describes the purpose of the PAISS and mentions the 2022 update. A sidebar on the left lists various management instruments.

**Instrumentos de Gestão**

ISS - Comunicação - Documentos - Recursos Humanos - Projetos ISS - Publicações - Aplicações - Contactos - Reserva de Salas (Sede)

Ministério / Instrumentos de Gestão

**Plano de Ação do ISS (PAISS)**

O Plano de Ação do ISS, IP (PAISS) tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para cada ano no ISS, IP.

O PAISS 2022 teve deliberação de concordância do CD do ISS, IP em 26 de maio de 2022 e foi remetido à Tutela para aprovação, pelo que poderá sofrer ajustamentos.

[PAISS 2022](#) | [PAISS 2021](#) | [PAISS 2020](#) | [PAISS 2019](#) | [PAISS 2018](#) | [PAISS 2017](#) | [PAISS 2016](#) | [PAISS 2015](#)

**Instrumentos de Gestão:**

- Plano Estratégico
- Gestão do Risco
- Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)
- Plano de Ação (PAISS)
- Plano de Atividade por Área Funcional (PAF)
- Relatório de Atividades (RAISS)
- Plano de Comunicação

#### 4. Menção qualitativa proposta

Face a tudo o exposto, o ISS, IP propõe a menção “**Desempenho Bom**”. No anexo 10, como já referido, apresenta-se a avaliação final do QUAR.



## ANEXOS

1. Plano de Ação do ISS, IP 2021 (v2.2)
2. Estrutura orgânica
3. Monitorização Mensal do QUAR
4. Monitorização Mensal do PAISS
5. Monitorização Mensal dos Centros Distritais
6. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
7. Questionário Satisfação Trabalhadores
8. Questionários Satisfação Clientes
9. Balanço Social do ISS, IP 2021
10. Avaliação Final do QUAR