# Relatório de Atividades 2022

# Instituto da Segurança Social, IP

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

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# FICHA TÉCNICA


| | | |
|---|---|---|
| **Título** | Relatório de Atividades 2022 | |
| **Propriedade** | Instituto da Segurança Social, IP | |
| **Autor** | Gabinete de Planeamento e Estratégia/ Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão | |
| **Coordenação** | Tânia Fernandes | |
| **Equipa técnica** | Carlos Palma<br>Nuno Gomes<br>Raquel Macedo | Sílvia Carraça<br>Susana Guerra |
| **Morada** | Av. 5 de Outubro, n.º 175<br>1069-451 Lisboa | |
| **E-mail:** | ISS-GP-UPCG@seg-social.pt | |
| **Site** | www.seg-social.pt | |
| **Data** | agosto 2023 | v2.0 |

## ÍNDICE

**Nota Introdutória** ..... **15**

**CAPÍTULO 1 Enquadramento e resumo da atividade** ..... **19**

**1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social** ..... **19**

**2. O Instituto da Segurança Social, IP** ..... **21**

2.1. Enquadramento Legal ..... 24

2.2. Referências Estratégicas ..... 27

**3. Resumo da Atividade** ..... **31**

3.1. Missão ..... 31

3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas ..... 31

Beneficiários Ativos (Regime Geral) ..... 31
Doença ..... 31
Parentalidade ..... 32
Desemprego ..... 32
Prestações Familiares ..... 33
Rendimento Social de Inserção ..... 35
Prestação Social para a Inclusão ..... 36
Tempos médios de deferimento das prestações imediatas ..... 36
Estatuto do Cuidador Informal ..... 37
Subsídio de Reestruturação Familiar ..... 39
Garantia para a Infância ..... 39
Concessão de Proteção Temporária a Pessoas Deslocadas da Ucrânia ..... 39
Medidas de Apoio às Famílias e Empresas no Âmbito do Conflito Armado na Ucrânia ..... 41
Medidas excecionais de apoio às famílias para mitigação dos efeitos da inflação ..... 41
Apoio às famílias vulneráveis em face do aumento extraordinário dos preços ..... 42
Apoios no âmbito da COVID-19 ..... 42

3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas ..... 50

Pensionistas Ativos e respetiva despesa ..... 50
Complemento Solidário para Idosos ..... 50
Pensões de velhice ..... 51
Tempos médios de deferimento das pensões e complementos ..... 51
Novas funcionalidades ..... 52

3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais ..... 52

3.1.4. Verificação de Incapacidades ..... 53

3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias ..... 53

3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes ..... 54

3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional ..... 55

3.1.6. Gestão das Contribuições ..... 56

Incentivos ao Emprego ..... 56
Entidades Empregadoras ..... 56
Medida extraordinária de apoio às empresas e Trabalhadores Independentes ..... 57
Retoma dos processos massivos de cobrança ..... 57
Estatuto dos profissionais na área da cultura ..... 57
Incentivo à Normalização Empresarial ..... 58

3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos ..... 59

3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva ..... 60

3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas ..... 61

3.1.8.1. Intervenção Social ..... 61

SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social ..... 61

Transferência de competências para as autarquias ..... 63
SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio ..... 65
Rede Social ..... 67
Programas de Desenvolvimento ..... 68
CLDS 4G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 4G ..... 68
FEAC – Fundo Europeu Apoio a Carenciados ..... 71
Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência ..... 75
Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo ..... 77
3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação ..... 77
Apoio Técnico a Equipamentos Sociais ..... 77
Programas de Investimento ..... 78
PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais ..... 78
Programa PARES 2.0 ..... 81
PARES 3.0 ..... 83
Programa orçamental P-012 - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social ..... 85
PAIES - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais ..... 85
Respostas Sociais e Cooperação ..... 86
Acordos de revisão dos Acordos de Gestão e Acordos de Gestão com Comodato ..... 89
PROCOOP ..... 90
PARES Cooperação-Programa ..... 94
Apoios Financeiros Extraordinários ..... 94
Sistema de Qualificação das Respostas Sociais ..... 95
Gratuitidade da frequência das respostas socias Creche e Creche Familiar ..... 97
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) ..... 99
Programa de Emergência Alimentar ..... 101
3.1.8.3. Infância e Juventude ..... 102
Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção e Tutelares Cíveis ..... 102
Adoção ..... 103
Adoção nacional ..... 103
Conselho Nacional para a Adoção (CNA) e Grupo de Apoio Técnico (GAT) ..... 104
Apadrinhamento civil ..... 105
Adoção Internacional – Autoridade Central para a Adoção Internacional ..... 106
AMAS ..... 108
Acolhimento Familiar ..... 108
SNIPI -Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância ..... 110
3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais ..... 111
3.1.10. Proteção Jurídica ..... 112
3.1.11. Coordenação Internacional ..... 113
3.2. Suporte ..... 115
3.2.1. Gestão dos RH ..... 115
Caracterização ..... 115
Avaliação dos riscos nos edifícios ..... 115
Avaliação do Plano de Emergência Interno do Edifico Sede ..... 116
Programa de saúde ocupacional ..... 116
Programa QUALIFICA ..... 116
3.2.2. Gestão Financeira ..... 116
Custos com pessoal ..... 117
Aquisição de Bens e Serviços ..... 117
Juros e Outros Encargos ..... 119
Transferências Correntes ..... 119
Subsistema de Solidariedade ..... 119
Subsistema de Proteção Familiar ..... 120
Subsistema de Ação Social ..... 121
Sistema Previdencial ..... 122
Subsídios ..... 123
Outras Despesas Correntes ..... 124
Aquisição de Bens de Capital ..... 124
Transferências de Capital ..... 124
Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários ..... 124
3.2.3. Administração, Património e Obras ..... 125

Contratação pública ..... 125
Documentação e arquivo ..... 125
Gestão do Património ..... 126
Intervenções no Edificado do ISS, IP ..... 126
Gestão do Património/Frota automóvel ..... 128

3.3. Relacionamento com o Cidadão ..... 128
3.3.1. Rede de Atendimento Presencial ..... 129
3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social ..... 131
3.3.3. Vídeo Atendimento ..... 133
3.3.4 Segurança Social Direta ..... 134
3.3.5 Atendimento no âmbito da Proteção Temporária a cidadãos deslocados da Ucrânia ..... 136
3.3.6 Adidos de Segurança Social ..... 136

3.4. Sistemas de Controlo Interno ..... 140
3.4.1. Plano de Gestão de Riscos (PGR) ..... 140
3.4.2. Sistemas de Informação ..... 141
Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação ..... 141
Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas ..... 145
Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas ..... 146
Qualidade de Dados ..... 147
Segurança de Dados ..... 148
Suporte à Decisão ..... 148
3.4.3. Planeamento ..... 149
3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade ..... 151
3.4.5. Plano de Auditorias ..... 153
Auditorias internas ..... 153
Auditorias externas ..... 154
3.4.6. Gestão Financeira ..... 156
Recuperação de valores processados indevidamente ..... 157
Projeto de alteração da aplicação Orçamento e Contas das IPSS (OCIP) ..... 157
Implementação Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública – SNC-AP ..... 157
3.4.7. Recursos Humanos ..... 158
Desenvolvimento e Administração de Recursos Humanos ..... 159
3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso ..... 160
Emissão de pareceres jurídicos e grupos de trabalho ..... 160
Contraordenações ..... 161
Recursos Hierárquicos ..... 161
Contencioso ..... 162

**CAPÍTULO 2 Modernização Administrativa ..... 165**

**1. Comunicação Administrativa ..... 165**
Simplificação de procedimentos administrativos ..... 165
Redação de documentos ..... 167
Protocolos com vista a trocas eletrónicas de dados com Organismos Externos ..... 167

**2. Mecanismos de Audição e Participação ..... 169**
Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes ..... 169

**3. Divulgação de informação administrativa ..... 169**
Portais e sítios na internet ..... 169
Meios de divulgação e publicidade institucional ..... 170
REDES SOCIAIS ..... 171
WEBINARES ..... 171

**4. Simplex ..... 171**

4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS ..... 171
Apoio Judiciário Eletrónico ..... 172
Gestão do Relacionamento - Visão 360 ..... 172
Gestão online de conta bancária ..... 172
eAtendimento ..... 173
Carreira Contributiva + Integrada ..... 173
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional ..... 174
Declarações da Segurança Social na Hora ..... 174
Simplificação do Reembolso das despesas de funeral ..... 174

4.2. Projetos em que o MTSSS colabora ..... 175
Anexo SS simplificado ..... 175
Balcão Único do Imigrante ..... 175
Cartão de estacionamento atestado ..... 175
Prova Escolar Automática no Ensino Superior ..... 176
Plataforma das Associações de Defesa de Utentes de Saúde ..... 176
Saúde Militar + Próxima ..... 176
Simplificação e desmaterialização do LIC ..... 176

**CAPÍTULO 3 Autoavaliação ..... 179**

**1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP ..... 180**

1.1. Objetivos ..... 180

1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR ..... 182

1.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR ..... 185

1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho ..... 185
1.4.1. Objetivos de Eficácia ..... 185
OB 1 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário ..... 185
OB 2 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e invasão contributivas ..... 186
OB 3 Combater a fraude e evasão prestacionais ..... 186
1.4.2. Objetivos de Eficiência ..... 186
OB 4 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos ..... 186
OB 5 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema ..... 187
OB 6 Desenvolver o potencial humano ..... 187
1.4.3. Objetivos de Qualidade ..... 187
OB 7 Assegurar o tempo mínimo de deferimento das prestações imediatas ..... 187
OB 8 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos ..... 188
OB 9 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social ..... 188

**2. Plano de Ação do ISS, IP ..... 188**

2.1. Objetivos ..... 188

2.2. Resultados ..... 189

**3. Comparação de unidades de produção homogéneas ..... 191**

3.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP ..... 191

3.2. Plano de Ação do ISS, IP ..... 194

**4. Plano de Formação ..... 195**

4.1. Objetivos ..... 195

4.2. Resultados ..... 196

4.3. Análise Evolutiva ..... 197

4.4 Inquéritos de satisfação com a Formação ..... 199

**5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores ..... 199**
Caracterização do inquérito à satisfação dos trabalhadores ..... 199
Principais resultados da aplicação do inquérito à satisfação dos trabalhadores ..... 200

**6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes ..... 201**
Atendimento telefónico ..... 203
Atendimento por correio eletrónico ..... 204
Atendimento presencial ..... 206
Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento ..... 207

**7. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP ..... 208**
Effective CAF User ..... 208
Nível de Excelência Qualified by EFQM ..... 209

**CAPÍTULO 4 Balanço Social ..... 215**

**1. Recursos Humanos ..... 215**

**2. Remunerações e Encargos ..... 216**

**3. Higiene e Segurança ..... 216**

**4. Formação Profissional ..... 216**

**5. Relações Profissionais ..... 216**

**CAPÍTULO 5 Avaliação Final ..... 219**

**1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social ..... 219**

**2. Breve Análise dos Resultados ..... 225**
Indicadores de Avaliação e Responsabilização ..... 225
Recursos Financeiros ..... 226
Recursos Humanos ..... 227

**3. Autoavaliação ..... 227**

**4. Menção qualitativa proposta ..... 229**

**ANEXOS ..... 231**

**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**

## Índice de Quadros

Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais ..... 29
Quadro 2 - Beneficiários Ativos ..... 31
Quadro 3 - Subsídio por Doença ..... 31
Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade ..... 32
Quadro 5 - Prestações de Desemprego ..... 32
Quadro 6 - Prestações Familiares ..... 33
Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI) ..... 35
Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI ..... 36
Quadro 9 - Prestação Social para a Inclusão (PSI) ..... 36
Quadro 10 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas ..... 37
Quadro 11 - Cuidadores Informais reconhecidos no âmbito do ECI ..... 37
Quadro 12 - Cuidadores com Subsídio de Apoio ao Cuidador Informal ..... 38
Quadro 13 - NISS Atribuídos Continente ..... 41
Quadro 14 - Estatuto de refugiado - Prestações Sociais do regime não contributivo ..... 41
Quadro 15 - Apoio Excecional à Família para TCO e MOE ..... 42
Quadro 16 - Apoio Excecional à Família para TI ..... 43
Quadro 17 - Apoio Excecional à Família para Trabalhadores do Serviço Doméstico ..... 44
Quadro 18 - Medida Extraordinária de Incentivo à Atividade Profissional ..... 45
Quadro 19 - Apoio Extraordinário à redução da atividade económica de TI ..... 46
Quadro 20 - Apoio Extraordinário aos Membros dos Órgãos Estatutários ..... 46
Quadro 21 - Apoio Extraordinário ao Rendimento do Trabalhador ..... 47
Quadro 22 - Layoff Simplificado ..... 48
Quadro 23 - Apoio à Retoma Progressiva de Atividade ..... 49
Quadro 24 - Subsídio de Doença ..... 50
Quadro 25 - Pensionistas Ativos e Despesa ..... 50
Quadro 26 - Complemento Solidário para Idosos (CSI) ..... 51
Quadro 27 – Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos ..... 51
Quadro 28 – Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas ..... 52
Quadro 29 – Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito ..... 53
Quadro 30 – Subsídio Doença Profissional ..... 53
Quadro 31 – Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT) ..... 53
Quadro 32 – Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP) ..... 54
Quadro 33 – Tempos médios Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP) ..... 54
Quadro 34 – Ações de fiscalização a prestações ..... 55
Quadro 35 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano ..... 56
Quadro 36 - Contribuições Declaradas e Pagas ..... 57
Quadro 37 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras ..... 60
Quadro 38 - Processos-crime ..... 60
Quadro 39 - Atendimento e Acompanhamento Social ..... 62
Quadro 40 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio ..... 66

Quadro 41 - Monitorização dos Documentos de Planeamento dos CLAS em 2022 ..... 67
Quadro 42 - Monitorização dos instrumentos de Planeamento das PSCRS em 2022 ..... 67
Quadro 43 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais ..... 77
Quadro 44 - Pareceres emitidos Programas de Investimento ..... 78
Quadro 45 - PARES – Execução ..... 79
Quadro 46 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados) ..... 80
Quadro 47 - PARES - Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados) ..... 81
Quadro 48 - PARES – 2.0 Execução ..... 82
Quadro 49 - PARES 2.0 - Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados ..... 82
Quadro 50 - PARES - 3.0 Execução ..... 84
Quadro 51 - PARES 3.0 - Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados ..... 84
Quadro 52 - PAIES - N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção ..... 85
Quadro 53 - Cooperação ..... 86
Quadro 54 - Cooperação na área da Infância e Juventude ..... 87
Quadro 55 - Cooperação na área das Pessoas Adultas ..... 87
Quadro 56 - Acordos de revisão dos Acordos de Gestão e Acordos de Gestão com Comodato ..... 89
Quadro 57 - PROCOOP - 1º aviso de 2019 ..... 90
Quadro 58 - PROCOOP - 1º aviso de 2021 ..... 91
Quadro 59 - PROCOOP 1ª demonstração de interesse de 2018 ..... 91
Quadro 60 - PROCOOP 1ª demonstração de interesse de 2019 ..... 92
Quadro 61 - PROCOOP 1ª demonstração de interesse de 2021 ..... 92
Quadro 62 - PROCOOP 2ª demonstração de interesse de 2021 ..... 92
Quadro 63 - PROCOOP Isenção alínea a) ..... 93
Quadro 64 - PROCOOP Isenção alínea b) ..... 93
Quadro 65 - PROCOOP Isenção alínea f)) ..... 94
Quadro 66 - PROCOOP – Isenção PARES-Cooperação Programa ..... 94
Quadro 67 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio ..... 95
Quadro 68 - Respostas Social Certificadas em 2022, por nível e tipo de resposta ..... 97
Quadro 69 - RNCCI - Execução física ..... 100
Quadro 70 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física ..... 101
Quadro 71 - Programa de Emergência Alimentar ..... 101
Quadro 72 - Fiscalização a Equipamentos Sociais ..... 111
Quadro 73 - Proteção Jurídica ..... 112
Quadro 74 - Destacamento de Trabalhadores ..... 114
Quadro 75 - Evolução do número de recursos humanos ..... 115
Quadro 76 - Estrutura da Despesa Global ..... 117
Quadro 77 - Rubricas Custos com pessoal ..... 117
Quadro 78 - Rubricas aquisição de bens e serviços ..... 118
Quadro 79 - Execução das rubricas de Investimento ..... 127
Quadro 80 - Despesas de Investimento: execução financeira ..... 128
Quadro 81 - Número de atendimentos por tipo de canal ..... 129

Quadro 82 - Número de Atendimentos presenciais ..... 129
Quadro 83 - Temas mais procurados no atendimento presencial ..... 130
Quadro 84 - Evolução das marcações por VMP ..... 131
Quadro 85 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social ..... 131
Quadro 86 - Atendimento médio diário por colaborador na Linha Segurança Social ..... 132
Quadro 87 - Temas mais procurados no Atendimento telefónico da LSS ..... 132
Quadro 88 - Temas mais procurados no atendimento por e-mail da LSS ..... 132
Quadro 89 – Vídeo Atendimento no ISS, IP ..... 134
Quadro 90 - Acessos à Segurança Social Direta ..... 135
Quadro 91 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço ..... 135
Quadro 92 - Linha de Apoio a Crianças da Ucrânia - ChildCare for Ukraine ..... 136
Quadro 93 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2022 ..... 141
Quadro 94 - Projetos concluídos em 2022 ..... 142
Quadro 95 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas ..... 146
Quadro 96 - Trabalhos de modelação de processos modelo anterior ..... 152
Quadro 97 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2022 ..... 153
Quadro 98 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2022 ..... 155
Quadro 99 - Contraordenações instauradas e decididas ..... 161
Quadro 100 – Protocolos de trocas diretas de dados entre organismos da Administração Pública ..... 168
Quadro 101 - Medidas Simplex da responsabilidade MTSSS com intervenção do ISS, IP ..... 171
Quadro 102 - Medidas Simplex em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP ..... 175
Quadro 103 - QUAR do ISS, IP 2022: Principais Características ..... 180
Quadro 104 - Síntese da Concretização por Parâmetros ..... 182
Quadro 105 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica ..... 189
Quadro 106 - Unidades de produção homogéneas – objetivos e ponderações ..... 192
Quadro 107 - Ranking global e por parâmetro ..... 193
Quadro 108 - Ranking global e por Objetivo Estratégico ..... 195
Quadro 109 - Quadro Síntese do Plano de Formação 2022 ..... 196
Quadro 110 - Cursos e Ações de Formação por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio ..... 197
Quadro 111 - Formação de recursos humanos ..... 198
Quadro 112 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos trabalhadores ..... 200
Quadro 113 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos trabalhadores ..... 201
Quadro 114 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes ..... 202
Quadro 115 - Ponderação dos resultados dos drivers ..... 203
Quadro 116 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal ..... 203
Quadro 117 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto ..... 203
Quadro 118 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico ..... 205
Quadro 119 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes – Presencial ..... 206
Quadro 120 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes - Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial ..... 208
Quadro 121 - Breve caraterização dos recursos humanos ..... 215
Quadro 122 - Participações em ações de formação por tipo e duração da ação ..... 216

Quadro 123 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização ..... 225

## Índice de Figuras

Figura 1 - Missão, Visão e Valores ..... 27
Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas ..... 27
Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP ..... 29
Figura 4 - Infografia Estatuto do Cuidador Informal ..... 38
Figura 5 - Dashboard - *Portugal for Ukraine* - NISS atribuídos ..... 40
Figura 6 – Autos de notícia de contraordenações ..... 55
Figura 7 – Autos de notícia de ilícitos criminais ..... 55
Figura 8 - Transferência de Competências da Ação Social para os Municípios até 1 de dezembro de 2022 ..... 64
Figura 9 - Evolução das Respostas Sociais Certificadas ..... 96
Figura 10 – Folheto Apadrinhamento Civil ..... 106
Figura 11 - Fiscalização a Equipamentos Sociais ..... 111
Figura 12 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção ..... 111
Figura 13- N.º de encerramentos por área de intervenção e por resposta social ..... 112
Figura 14 – Temas maior procura no Vídeo Atendimento ..... 134
Figura 15 - Tratamento Pedidos - Dashboard Adidos da Segurança Social ..... 138
Figura 16 - Atendimento Presencial - Dashboard Adidos da Segurança Social ..... 139
Figura 17 – Principais atividades de nível estratégico ..... 139
Figura 18 - Matriz por estado de processo ..... 152
Figura 19 – Recursos Hierárquicos concluídos ..... 161
Figura 20 -Processos registados Contencioso ..... 162
Figura 21 - Processos registados Contencioso ..... 166
Figura 22 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2022 ..... 181
Figura 23 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2022 ..... 181
Figura 24 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2022 ..... 182
Figura 25 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos ..... 183
Figura 26 - Objetivos de eficácia – Avaliação ..... 183
Figura 27- Objetivos de eficiência – Avaliação ..... 184
Figura 28 - Objetivos de qualidade – Avaliação ..... 184
Figura 29 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica ..... 190
Figura 30 - Resultados PAISS 2022 ..... 191
Figura 31 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital ..... 192
Figura 32 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital ..... 193
Figura 33 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica ..... 194
Figura 34 - Evolução do número de ações de formação e volume de formação ..... 198
Figura 35 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto ..... 204
Figura 36 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico ..... 205
Figura 37 - Evolução da satisfação com o serviço – Presencial ..... 207
Figura 38 - Evolução da Despesa ..... 219

Figura 39 - Evolução do número de beneficiários ativos ..... 219
Figura 40 - Evolução do número de pensionistas ..... 220
Figura 41 - Evolução do número de atendimentos ..... 220
Figura 42 - Evolução do número de Recursos Humanos ..... 220
Figura 43 - Evolução do número dos beneficiários das prestações ..... 221
Figura 44 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas ..... 222
Figura 45 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias ..... 223
Figura 46 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa ..... 223
Figura 47 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica ..... 224
Figura 48 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos ..... 224
Figura 49 - Tendência da Despesa 2005 a 2022 ..... 226
Figura 50 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa ..... 226
Figura 51 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2022 ..... 226
Figura 52 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2022 ..... 227
Figura 53 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2022 ..... 227
Figura 54 - Taxa de realização por objetivos ..... 228
Figura 55 - Página de publicação do PAISS ..... 229

## 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 2022.

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 Plano Ação do Instituto da Segurança Social (PAISS) e com o Quadro de Avaliação e Responsabilização (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 2022 foi ainda marcado pelos emergentes desafios impulsionados pela pandemia da COVID-19. De facto, o planeamento efetuado para o ano de 2022, foi sendo adaptado à conjuntura e ao ambiente externo, marcados também pelo início da guerra entre a Rússia e a Ucrânia e os impactos económicos globais a que este conflito conduziu.

A atividade do ISS, IP teve, igualmente presentes, as orientações estratégicas para a área da segurança social definidas no Programa do XXIII Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano 2021-2025, no Programa Nacional de Reformas - Mais Crescimento, Melhor Emprego e Maior Igualdade e nos Objetivos e Prioridades Estratégicas definidas pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

As Grandes Opções do Plano (GOP) 2021-2025 traduzem os compromissos do XXIII Governo Constitucional para o período e identificam um conjunto de políticas que se desenvolvem em torno de quatro desafios estratégicos:

1. Alterações climáticas e transição climática;
2. Demografia;
3. Desigualdades;
4. Sociedade digital, da criatividade e da inovação.

As Grandes Opções do Plano para 2021-2025 integram ainda compromissos e políticas nos seguintes domínios transversais de intervenção:

1. Contas certas para a recuperação e convergência;
2. Investir na qualidade dos serviços públicos;
3. Melhorar a qualidade da democracia;
4. Valorizar as funções de soberania.

Os compromissos assumidos pelo setor da Segurança Social, são concretizados em estrita observância pela Lei de Bases da Segurança Social, que define as bases gerais em que assenta o Sistema de Segurança Social.

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

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

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

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

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

  - Serviços e equipamentos sociais;
  - Programas de combate à pobreza, disfunção, marginalização e exclusão sociais;
  - Prestações pecuniárias, de caráter eventual e em condições de excecionalidade;
  - Prestações em espécie.

- **Subsistema de Solidariedade** – destina-se a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como a garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no subsistema previdencial, e concretiza-se através de:
  - Prestações do rendimento social de inserção;
  - Pensões sociais;
  - Subsídio social de desemprego 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 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 Postos Consulares em cinco países, 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, IP 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 dois vogais, cabendo ao presidente voto de qualidade.

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

São atribuições do ISS, IP:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

r) Celebrar acordos ou protocolos de cooperação;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

cc) Emitir orientações técnicas no âmbito das suas atribuições.

## 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 2022, 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**

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

| OE | Prioridades Estratégias |
|---|---|
| 1 | **Promover a coesão social e a inclusão** |
| | 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 |
| 2 | **Garantir a sustentabilidade da Segurança Social** |
| | 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 |
| 3 | **Reforçar a confiança na Segurança Social** |
| | 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 |
| 4 | **Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional** |
| | 4.1 Desenvolver o potencial humano |
| | 4.2 Valorizar a cultura organizacional |
| | 4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável |
| 5 | **Modernizar e humanizar os serviços** |
| | 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 2022 (PAISS2022 v3.2) com o detalhe dos objetivos, projetos e respetivos indicadores integrados em cada uma das proridades estratégicas acima identificadas.

## 2.3. Estrutura orgânica

Durante o ano de 2022, 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 Beja
  - Centro Distrital de Braga
  - Centro Distrital de Bragança
  - Centro Distrital de Castelo branco
  - Centro Distrital de Coimbra
  - Centro Distrital de Évora
  - Centro Distrital de Faro
  - Centro Distrital da Guarda
  - Centro Distrital de Leiria
  - Centro Distrital de Lisboa
  - Centro Distrital de Portalegre
  - Centro Distrital do Porto
  - Centro Distrital de Santarém
  - Centro Distrital de Setúbal
  - Centro Distrital de Viana do Castelo
  - Centro Distrital de Vila Real
  - Centro Distrital de Viseu

- **Centro Nacional de Pensões (CNP).**

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

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

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

**Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais**

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

* Decorrente do Decreto-Lei nº 214/2007, de 29 de maio e da Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio

A estrutura orgânica do ISS, IP em 2022 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 comparticipações, 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)**

Tal como no ano passado, o número de beneficiários ativos no regime dos Trabalhadores por Conta de Outrem subiu (7,3%), de 2021 para 2022. De igual modo, houve um ligeiro aumento de beneficiários (2,2%) 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 (-47,7%) no número de beneficiários com prestações de Desemprego.

**Quadro 2 - Beneficiários Ativos**

Unidades: n.º e %

| Beneficiários | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % |
| Trabalhadores Conta Outrem (a) | 3.979.089 | 70% | 4.054.763 | 70% | 4.350.761 | 80% | 295.998 | 7,3% |
| Independentes (b) | 400.694 | 7% | 415.321 | 7% | 424.634 | 8% | 9.313 | 2,2% |
| Desempregados (c) | 1.332.172 | 23% | 1.283.316 | 22% | 670.746 | 12% | -612.570 | -47,7% |
| **Total** | **5.711.955** | 100% | **5.753.400** | 100% | **5.446.141** | 100% | -307.259 | -5,3% |

**Fonte:** RAISS 2020 e 2021 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações — Situação da BD a 02/01/2023

**Notas:**
(a) nº de beneficiários distintos com pelo menos um registo de remuneração.
(b) nº de trabalhadores distintos com pelo menos uma contribuição à Segurança Social.
(c) nº de beneficiários distintos com pelo menos um processamento de prestação de desemprego (todos os tipos de subsídios).

**Doença**

O valor anual do Indexante dos Apoios Sociais (IAS), para o ano de 2022, fixou-se em 443,20€. Em resultado, o valor mínimo do subsídio de doença passou a ser 4,43€ por dia (30% de 1/30 do IAS) ou 100% da remuneração de referência líquida (no caso de valor inferior a 4,43€).

Relativamente às prestações em si, houve um aumento (20,8%) no número de beneficiários com subsídio de doença relativamente ao ano anterior. Apesar disso, houve apenas um pequeno acréscimo (6,5%) na despesa com este subsídio, indicador de muitas situações de doença de curta duração. Houve também, como nos últimos anos, uma diminuição (-19,5%) no número de beneficiários com subsídio de doença por tuberculose, o que demonstra um melhor controlo na disseminação da doença.

**Quadro 3 - Subsídio por Doença**

Unidades: n.º e milhares de euros

| Doença | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa |
| Concessão Provisória de Subsídio Doença | 20.374 | 30.092 | 18.938 | 27.467 | 22.661 | 30.632 | 19,7% | 11,5% |
| Subsídio Doença | 657.458 | 658.261 | 606.985 | 660.641 | 733.461 | 703.737 | 20,8% | 6,5% |
| Subsídio Doença por Tuberculose | 2.856 | 3.568 | 2.195 | 3.010 | 1.767 | 3.061 | -19,5% | 1,7% |

**Fonte:** RAISS 2020/2021 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações — Situação da BD a 02/01/2023

**Nota:** Os valores referentes a Subsídio de Doença por Tuberculose incluem, no período da pandemia, alguns processamentos de situações que deveriam ter sido imputadas a "Subsídio por Isolamento Profilático (o próprio) – Covid" por erro dos utilizadores que inseriram manualmente milhares de registos durante a pandemia, como de médicos que emitiram os CIT por Tuberculose, sem entrega do documento específico de isolamento profilático COVID uma vez que os pagamentos são análogos.

**Parentalidade**

Contrariamente ao ano de 2021, o número de beneficiários e titulares da Parentalidade Inicial e da Parentalidade Alargada aumentou em 2022 (4,2% e 4,1%, respetivamente), com a despesa, naturalmente, a subir também (11,7% e 9,8%, respetivamente). Já no que diz respeito à Parentalidade Social Inicial, houve uma ligeira diminuição no número de beneficiários (-0,9%) e consequente diminuição (-2,8%) no montante da despesa.

Com o valor anual do Indexante dos Apoios Sociais (IAS), para o ano de 2022, fixado em 443,20€, o valor mínimo do subsídio de todas as prestações no âmbito da parentalidade passou a ser 11,82€ por dia (80% de 1/30 do IAS), à exceção do Subsídio Parental Alargado, onde o valor mínimo a pagar passou a 5,91€ 40% de 1/30 do IAS). O Subsídio de Assistência a Filho com Deficiência ou Doença Crónica passou a ter como valor máximo a importância de 886,40€ (2xIAS) por mês.

**Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade**

Unidades: Nº e milhares de euros

| Subsídio | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa |
| Parental Inicial | 152.675 | 347.525 | 142.546 | 336.171 | 148.466 | 375.479 | 4,2% | 11,7% |
| Social Parental Inicial | 12.377 | 10.927 | 11.780 | 11.584 | 11.675 | 11.264 | -0,9% | -2,8% |
| Parental Alargado | 14.931 | 10.927 | 13.742 | 10.028 | 14.301 | 11.011 | 4,1% | 9,8% |
| **Total** | **179.983** | **369.378** | **168.068** | **357.783** | **174.442** | **397.753** | **3,8%** | **11,2%** |

**Fonte:** RAISS 2020 e 2021 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 02/01/2023

**Desemprego**

No que se refere às Prestações de Desemprego, de 2021 para 2022, à exceção do Subsídio Social de Desemprego, todas as prestações diminuíram no número de beneficiários e no montante despendido, nomeadamente: Subsídio de Desemprego (-19,9% de beneficiários e -23,3% na despesa), Subsídio Social de Desemprego (-15,6% de beneficiários e -23,4% de despesa) e Subsídio por Cessação de Atividade (-10,3% de beneficiários e -20,2% de 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: Nº e milhares de euros

| Prestação | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa |
| Subsídio Desemprego | 368.821 | 1.159.622 | 344.822 | 1.146.970 | 276.039 | 879.833 | -19,9% | -23,3% |
| Subsídio Social Desemprego | 24.644 | 46.482 | 21.064 | 36.902 | 17.773 | 28.267 | -15,6% | -23,4% |
| Subsídio Social Desemprego Subsequente | 42.930 | 91.651 | 34.661 | 74.493 | 47.990 | 108.830 | 38,5% | 46,1% |
| Prolongamento Subsídio Social Desemprego | 23 | 54 | 18 | 43 | 24 | 64 | 33,3% | 48,2% |
| Subsídio Cessação Atividade | 1.405 | 3.035 | 1.547 | 3.749 | 1.388 | 2.991 | -10,3% | -20,2% |

**Fonte:** RAISS 2020/2021 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 02/01/2023

Nas situações em que as remunerações que serviram de base ao cálculo do Subsídio de Desemprego corresponderam, pelo menos, à retribuição mínima mensal garantida (705,00€), a prestação de desemprego foi majorada de forma a atingir o valor mínimo correspondente a 1,15 IAS (509,68€).

Com a atualização do Indexante dos Apoios Sociais (IAS), o limite mínimo do Subsídio de Desemprego passou para 443,20€ (à exceção dos casos em que 75% do valor líquido da remuneração de referência seja inferior ao valor do IAS, sendo o valor pago o menor dos valores, ou o IAS ou valor líquido da remuneração de referência) e o limite máximo passou para 1.108,00€ (2,5xIAS). No caso do Subsídio Social de Desemprego, o valor mínimo passou para 354,56€ (80% do IAS) e o máximo 443,20€ (IAS).

Com a atualização do valor da retribuição mínima mensal garantida para 705,00€, houve consequências no Subsídio de Desemprego Parcial, no Subsídio Parcial por Cessação de Atividade para Trabalhadores Independentes Economicamente Dependentes e no Layoff.

O valor do subsídio de desemprego parcial ou subsídio parcial por cessação de atividade para trabalhadores independentes economicamente dependentes mantém-se igual ao subsídio de desemprego sempre que, cumulativamente, o subsídio de desemprego ou subsídio parcial por cessação de atividade para trabalhadores independentes economicamente dependentes acrescido de 35% seja inferior à remuneração mínima mensal garantida (RMMG) e a soma do valor do subsídio de desemprego parcial ou subsídio parcial por cessação de atividade para trabalhadores independentes economicamente dependentes, calculado nos termos legais, com a retribuição do trabalho a tempo parcial ou com o rendimento relevante da atividade independente, consoante o caso, corresponde a um valor inferior à remuneração mínima mensal garantida (RMMG).

No caso do Layoff, o valor mínimo da compensação retributiva mensal, em caso remuneração não inferior à RMMG, passou para 705€ (RMMG), tendo o valor máximo da compensação retributiva mensal passado para 2.115€ (3xRMMG).

**Prestações Familiares**

No que respeita às Prestações Familiares, no Abono de Família para Crianças e Jovens, e na Assistência de Terceira Pessoa, houve, de 2021 para 2022, um aumento no número de requerentes (+4,0% e +0,7, respetivamente) e de titulares (+4,2% e +0,7, respetivamente), verificando-se uma diminuição do número de requerentes e titulares no que respeita à Bonificação por Deficiência, de -5,4% e -6,2% respetivamente.

Quanto à despesa associada, aumentou o montante pago pelo Abono de Família para Crianças e Jovens (+6,5%), uma diminuição na Bonificação por Deficiência (-7,0%) e, quanto à Assistência de 3ª pessoa, os dados não sofreram alterações.

**Quadro 6 - Prestações Familiares**

Unidades: N.º e milhares de euros

| Prestações Familiares | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | | Variação (2021 - 2022) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Requer. | Titulares | Despesa | Requer. | Titulares | Despesa | Requer. | Titulares | Despesa | Requer. | Titulares | Despesa |
| Abono de família para crianças e jovens | 773.144 | 1.132.175 | 745.295 | 753.455 | 1.110.823 | 701.350 | 783.565 | 1.157.185 | 746.819 | 4,0% | 4,2% | 6,5% |
| Bonificação por deficiência | 89.768 | 101.386 | 96.617 | 84.958 | 95.472 | 92.976 | 80.361 | 89.598 | 86.455 | -5,4% | -6,2% | -7,0% |
| Assistência a 3ª pessoa | 12.088 | 12.403 | 15.685 | 12.052 | 12.356 | 15.751 | 12.135 | 12.437 | 15.744 | 0,7% | 0,7% | 0,0% |

**Fonte:** RAISS 2020 e 2021 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 02/01/2023

O Decreto-Lei n.º 56/2022, de 19 de agosto, reforçou o abono de família e alterou os respetivos escalões de acesso. Esta alteração aplicou-se às prestações familiares em curso e aos requerimentos que se encontravam dependentes de decisão por parte da entidade gestora à data da entrada em vigor do presente diploma, implicando a reavaliação oficiosa dos escalões de rendimentos dos agregados familiares dos titulares das prestações familiares, tendo produzido efeitos desde 1 de julho de 2022.

De grande importância, o referido diploma alargou a atribuição do abono de família aos menores estrangeiros não nascidos em território português, mas que nele se encontravam, que até à data em vigor deste diploma se encontravam excluídos. As alterações incidiram sobre os rendimentos apurados para o 3º e 4º escalão, abrangendo famílias que passaram do limite de 1,5 para 1,7 do rendimento de referência, e que estavam posicionadas no 4º escalão, tendo passado para o 3º e beneficiado do aumento da prestação.

Continuou, igualmente, a ser prestado o abono de família pré-natal, que se trata de um apoio em dinheiro, pago mensalmente às mulheres grávidas que tenham atingido a 13.ª semana de gravidez e que reúnam os seguintes requisitos:

- São residentes em Portugal ou equiparadas a residentes;
- Cujas famílias não tenham património mobiliário (contas bancárias, ações, obrigações) de valor superior a 240 IAS 2022 (106.368€) à data do requerimento;
- Cujas famílias tenham um rendimento de referência abaixo do valor limite.

Também associada ao abono de família para crianças e jovens, a bolsa de estudo continuou a ser paga em 2022. Trata-se uma prestação em dinheiro, atribuída mensalmente, para combater o abandono escolar, melhorar a qualificação dos jovens em idade escolar e compensar os encargos acrescidos com a frequência obrigatória de nível secundário ou equivalente. Têm direito à bolsa de estudo os alunos que ingressem no ensino secundário ou em nível de escolaridade equivalente e reúnam cumulativamente as seguintes condições:

- Esteja inserido em agregado familiar com rendimentos de referência correspondentes ao 1.º ou 2.º escalão do abono de família para crianças e jovens;
- Esteja matriculado e a frequentar o 10.º, 11.º ou 12.º ano de escolaridade ou nível equivalente;
- Tenha idade inferior a 18 anos. Caso esta idade seja atingida no decurso do ano escolar, mantém-se o direito à bolsa de estudo até ao fim do ano escolar;
- Tenha aproveitamento escolar durante a frequência do ensino secundário ou de nível de escolaridade equivalente.

Refira-se ainda, e por fim, a continuação do pagamento do Subsídio de Educação Especial. Este subsídio, que reveste a natureza de uma comparticipação, é destinado a crianças e jovens com deficiência permanente, de idade até aos 24 anos, para assegurar a compensação de encargos resultantes da frequência de estabelecimentos adequados ou do apoio individual por técnico especializado, que reúnam as seguintes condições:

- Residentes em território nacional ou em situação equiparada;
- Com comprovada redução permanente da capacidade física, motora, orgânica, sensorial ou intelectual;
- Não exerçam atividade profissional abrangida por regime de proteção social obrigatório. Desde que, por motivo dessa deficiência, se encontrem em qualquer das seguintes situações:
- Frequentem estabelecimentos de educação especial que impliquem o pagamento de mensalidade;
- Careçam de ingressar em estabelecimento particular ou cooperativo de ensino regular, após a frequência de ensino especial, por não poderem ou deverem transitar para estabelecimentos públicos de ensino ou, tendo transitado, necessitem de apoio individual por técnico especializado;
- Frequentem creche ou jardim-de-infância regular como forma de superar a deficiência e acelerar a integração social;
- Necessitem de apoio individual por técnico especializado, ainda que não frequentem o ensino especial.

**Rendimento Social de Inserção**

Houve, de 2021 para 2022, um aumento no número de beneficiários (1,7%), e de agregados familiares (3,6%) com processamento. Apesar disso, o montante despendido com esta prestação diminuiu 2,0%, sinal de um maior número de suspensões ou cessações da mesma.

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

Unidades: nº e milhares de euros

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º | % |
| Beneficiários com processamento no ano | 261.874 | 237.035 | 241.150 | 4.115 | 1,7% |
| Agregados Familiares com processamento no ano | 112.924 | 116.543 | 120.770 | 4.227 | 3,6% |
| Valor Processado no ano | 285.861 | 297.505 | 291.407 | -6.098 | -2,0% |

**Fonte:** RAISS 2020 e 2021 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 02/01/2023

No ano 2022 dos diversos tipos de ação em Contrato de Inserção, verifica-se a predominância das ações de Emprego e de Acompanhamento Psicossocial (ambos com 25%), seguidas das ações de Saúde (20%).

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, IP.

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

Unidades: nº e %

| Tipo de Ação | Estado da Ação 31/12/2022 | | | % |
|---|---|---|---|---|
| | Em curso | Cessada | Outro (a) | |
| Acompanhamento Psicossocial | 3.761 | 3.378 | 2.282 | 25% |
| Educação | 1.617 | 1.465 | 1.152 | 11% |
| Emprego | 3.698 | 3.337 | 2.632 | 25% |
| Formação Profissional | 870 | 893 | 757 | 7% |
| Habitação | 488 | 448 | 326 | 3% |
| Saúde | 2.876 | 2.884 | 1.719 | 20% |
| Respostas Sociais | 728 | 693 | 479 | 5% |
| Outro | 674 | 754 | 439 | 5% |
| **Total** | **14.712** | **13.852** | **9.786** | **100%** |

**Fonte:** Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 09/01/2023
**Notas:** (a) Aprovada, Em elaboração, Interrompida, Não Aprovada, Não iniciada, para Aprovação.
(a) Aprovada, Em elaboração, Interrompida, Não Aprovada, Não iniciada, para Aprovação.

### 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 2021 para 2022 houve um aumento no número de beneficiários com processamento (9,4%) e, evidentemente, um aumento no valor processado (9,8%).

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

Unidades: nº e milhares de euros

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º | % |
| Beneficiários com processamento no ano | 107.980 | 116.573 | 127.510 | 10.937 | 9,4% |
| Valor Processado no ano | 377.000 | 402.713 | 441.995 | 39.281 | 9,8% |

**Fonte:** Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações. Situação da BD a 02/01/2023

Com a entrada em vigor da Portaria n.º 230/2021, de 29 de outubro, definiu-se a entidade certificadora e o respetivo processo certificador, possibilitando a apreciação de documentação médica no que respeita à comprovação de que a deficiência dos requerentes da PSI com idade igual ou superior a 55 anos:

- É congénita ou teve início antes de o requerente perfazer 55 anos;
- E que a correspondente incapacidade se situava entre os 60% e os 79%, ou era igual ou superior a 80%.

A comprovação de que a deficiência dos requerentes da PSI com idade igual ou superior a 55 anos é congénita ou teve início antes de o requerente da prestação perfazer aquela idade, e que a correspondente incapacidade se situava entre os 60 % e os 79 %, ou era igual ou superior a 80 %, é da competência do Sistema de Verificação de Incapacidades.

### 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 algumas prestações a ser deferidas mais rapidamente de

2021 para 2022. Foi o caso do Abono de Família (18,7 para 13,9 dias), do Subsídio de Doença (3,3 para 2,5 dias), do Subsídio Parental Inicial (9,7 para 8,8 dias) e do Rendimento Social de Inserção (24,1 para 23,3 dias). Quanto às restantes prestações, o tempo médio de deferimento aumentou, sendo apenas de realçar o aumento de 64,2 para 79,3 dias na Prestação Social para a Inclusão e de 1,8 para 2,1 dias no Subsídio de Desemprego. Apenas o Subsídio Social de Desemprego não apresentou alterações.

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

Unidades: n.º e %

| Prestação | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º | % |
| Subsídio de Doença | 2,9 | 3,3 | 2,5 | -0,9 | -34,6% |
| Subsídio Parental Inicial | 5,8 | 9,7 | 8,8 | -0,9 | -10,6% |
| Subsídio de Desemprego | 2,1 | 1,8 | 2,1 | 0,4 | 16,9% |
| Subsídio Social de Desemprego | 7,6 | 5,7 | 5,7 | 0,0 | 0,1% |
| Abono de Família | 17,5 | 18,7 | 13,9 | -4,8 | -34,3% |
| Rendimento Social de Inserção | 21,7 | 24,1 | 23,3 | -0,8 | -3,5% |
| Prestação Social para a Inclusão | 91,5 | 64,2 | 79,3 | 15,1 | 19,0% |

**Fonte:** RAISS 2020 e 2021 Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 02/01/2023
**Notas:** Foram considerados os movimentos de concessão normal e majoração.

### Estatuto do Cuidador Informal

Em 2022, continuaram a ser tratados os processos do Estatuto do Cuidador Informal, conjunto de normas que regula os direitos e deveres do cuidador e da pessoa cuidada e estabelece as respetivas medidas de apoio. Por lei, existem dois tipos de cuidadores informais: o principal e o não principal. No caso do cuidador principal, o acompanhamento é permanente, não pode ter um emprego com salário, não pode receber dinheiro pelos cuidados que presta à pessoa cuidada e tem de viver com ela na mesma casa, podendo ainda ter direito ao Subsídio de Apoio ao Cuidador Informal Principal no valor de 443,20€ (IAS), desde que o rendimento de referência do seu agregado familiar não seja superior a 576,16€ (1,3 IAS). Pelo contrário, o cuidador não principal não está presente permanentemente, pode trabalhar e não precisa de viver com a pessoa cuidada.

**Quadro 11 - Cuidadores Informais reconhecidos no âmbito do ECI**

Unidades: n.º e %

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) |
|---|---|---|---|---|
| Estatuto do Cuidador Informal | 1.052 | 5.978 | 9.821 | 64,29% |

**Fonte:** Indicadores de Gestão Anuais 2022 do ISS, IP Situação da BD a 02/01/2023

O Decreto Regulamentar n.º 1/2022, de 10 de janeiro, veio estabelecer os termos e as condições do reconhecimento do estatuto de cuidador informal bem como as medidas de apoio aos cuidadores informais e às pessoas cuidadas.

Neste diploma destaca-se:

1. A simplificação do processo de reconhecimento do estatuto de cuidador informal;
2. O alargamento do reconhecimento dos cuidados prestados a mais do que um familiar;
3. O descanso do cuidador informal.

**Quadro 12 - Cuidadores com Subsídio de Apoio ao Cuidador Informal**

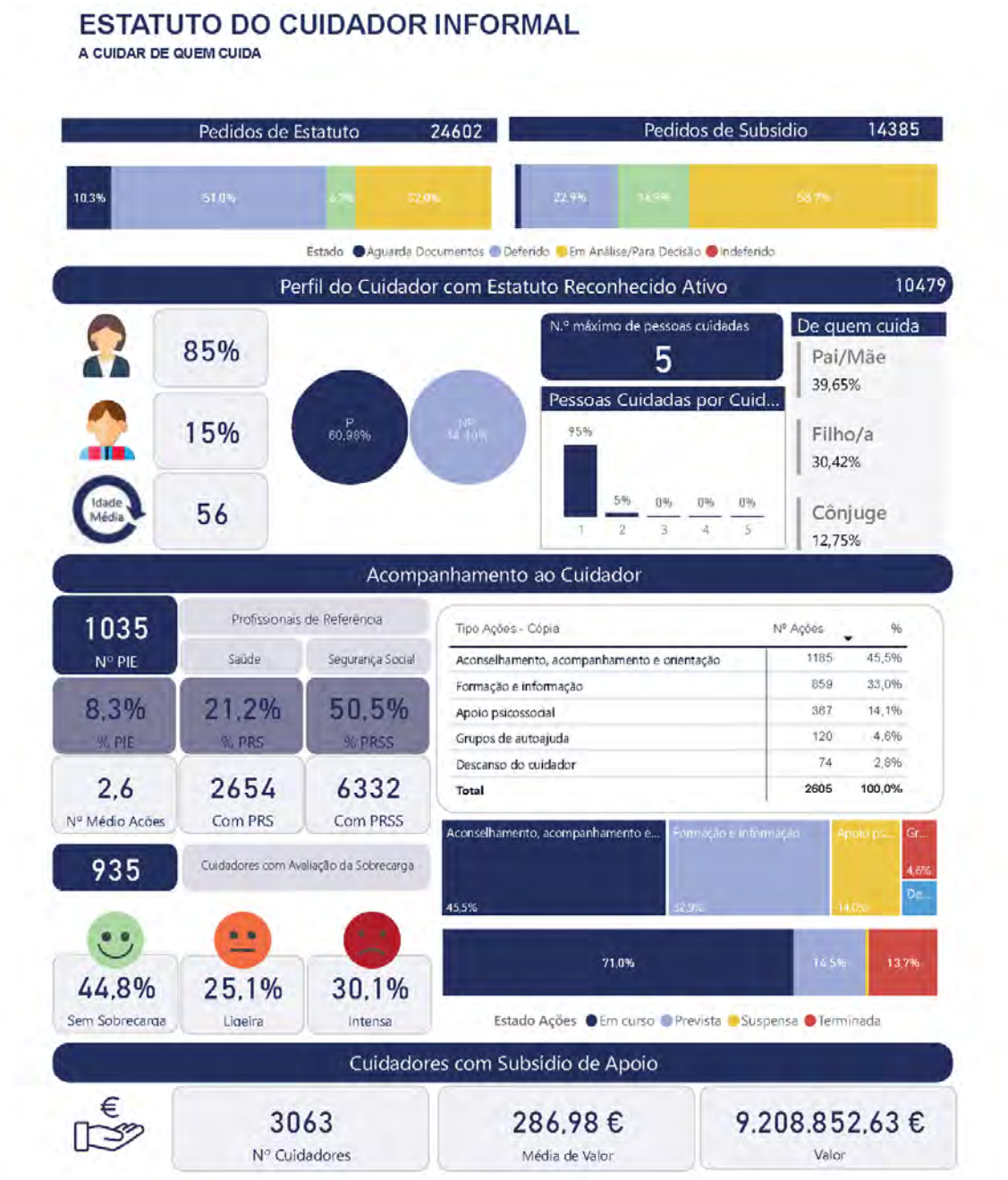
Unidades: n.º e euros

| | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa |
| Subsídio de Apoio ao Cuidador Informal | 174 | 289.066,93 | 583 | 1.501.045,93 | 3.175 | 7.574.289,60 | 444,60% | 404,60% |

**Fonte:** Indicadores de Gestão Anuais 2022 do ISS, IP — Situação da BD a 02/01/2023

No âmbito do subsídio de apoio ao cuidador informal, foi majorado o subsídio relativo aos cuidadores informais inscritos no seguro social voluntário, tendo o decreto regulamentar em questão sido aplicado aos pedidos de reconhecimento do estatuto de cuidador informal pendentes de decisão à data da sua entrada em vigor (11/01/2022).

**Figura 4 - Infografia Estatuto do Cuidador Informal**




**Fonte:** GPE — Situação da BD 02.01.2023

**Subsídio de Reestruturação Familiar**

A licença de reestruturação familiar e respetivo subsídio são um recurso no âmbito do regime jurídico de prevenção à violência doméstica, proteção e assistência às suas vítimas. A licença é um direito do cidadão, vítima de violência doméstica, a quem tenha sido reconhecido o respetivo estatuto e que por força daquele crime se veja obrigada a sair de casa.

As vítimas com estatuto de violência doméstica podem solicitar o subsídio de reestruturação familiar por um período máximo de 10 dias.

No que respeita à execução física e financeira, verifica-se um aumento significativo entre 2021 e 2022, tendo o número de beneficiários aumentado de 7 para 186 e o montante pago do subsídio de 1.093,28€ para 30.763,56€.

**Garantia para a Infância**

A "Garantia para a Infância" destina-se a apoiar as famílias com crianças e jovens com idade inferior a 18 anos, pertencentes a agregados familiares que se encontram em situações de extrema pobreza. Trata-se de uma prestação pecuniária, de carácter regular, que complementa o abono de família, e cuja implementação será faseada em 2022 e 2023.

Este apoio insere-se no âmbito da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia, pela Recomendação (UE) 2021/1004, de 14 de junho de 2021, contribuindo desta forma para a implementação do princípio 11.º do Pilar Europeu dos Direitos Sociais e do seu Plano de Ação, que estabelece como meta reduzir em pelo menos 5 milhões o número de crianças em situação de pobreza, até 2030. Esta medida visa combater a exclusão social, garantindo o acesso das crianças necessitadas a um conjunto de serviços essenciais, bem como a defesa dos direitos da criança, a redução da pobreza infantil e a promoção da igualdade de oportunidades.

No ano de 2022, o valor de referência da Garantia para a Infância foi 840,00€, tendo sido pago um montante mensal que correspondeu ao diferencial entre o valor da prestação de abono de família para crianças e jovens a que o titular teve direito, excluindo as majorações, e este valor de referência repartido mensalmente até final do ano.

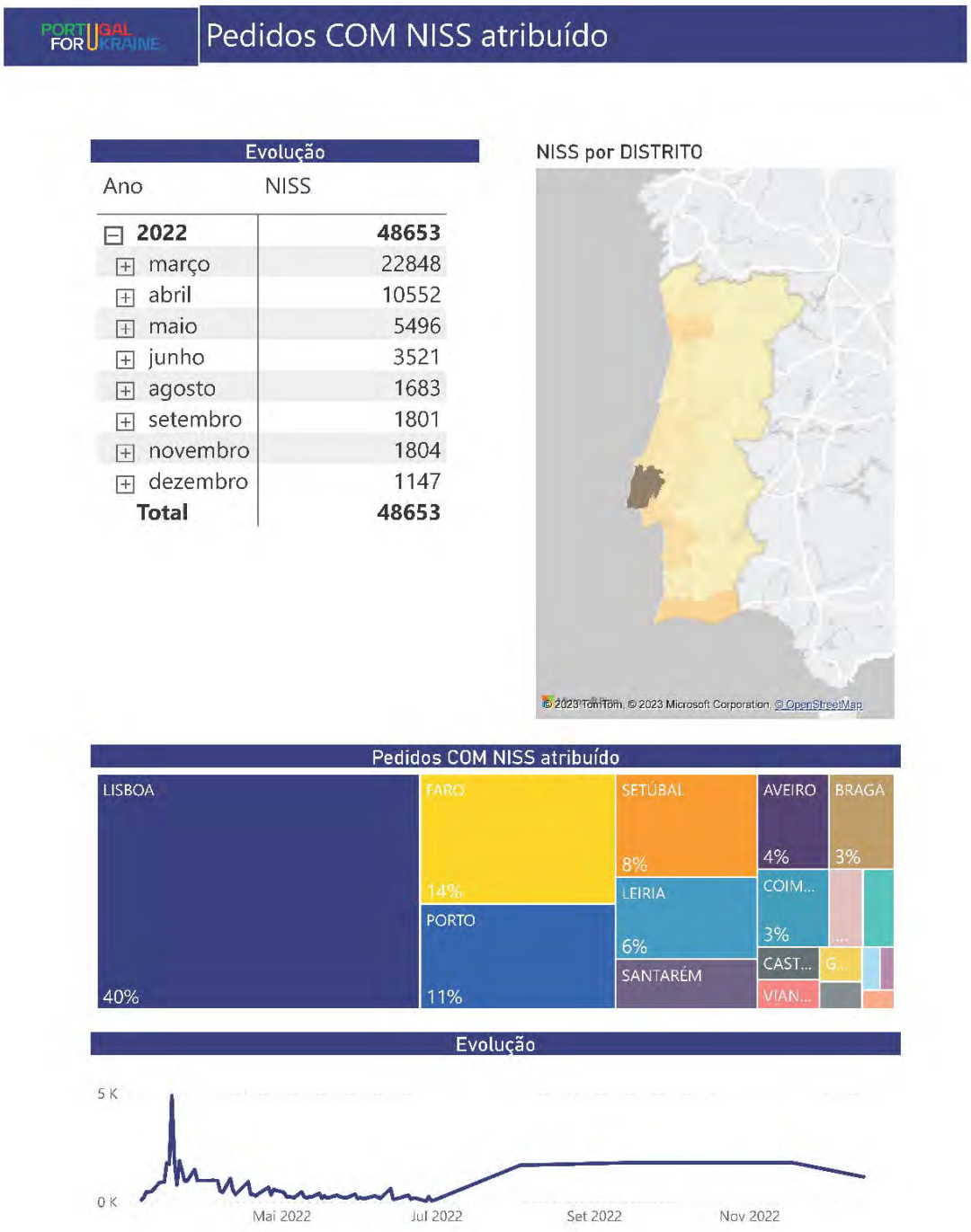
O montante mensal da Garantia para a Infância não foi considerado como rendimento para efeitos da verificação da condição de recursos para atribuição de prestações dos subsistemas de solidariedade e de proteção familiar.

**Concessão de Proteção Temporária a Pessoas Deslocadas da Ucrânia**

Desde 1 março de 2022, as pessoas deslocadas da Ucrânia, e seus parentes, afins, cônjuges ou unidos de facto, de nacionalidade ucraniana, que se encontrem nas circunstâncias de refugiados em consequência dos conflitos armados daquele país, passaram a ter direito à atribuição automática de autorização de residência, pelo período de um ano, com possibilidade de prorrogação do respetivo título de residência, nos termos do artigo 7.º da Lei n.º 67/2003, de 23 de agosto, com as necessárias adaptações.

O pedido de proteção temporária é comunicado pelo SEF à segurança social, para efeitos de atribuição automática do número de identificação de segurança social (NISS), facilitando todo o processo burocrático, quer da parte dos beneficiários, quer da parte das instituições.

**Figura 5 - Dashboard - *Portugal for Ukraine* - NISS atribuídos**




**Fonte:** GPE Situação da base de dados 16.12.2022

Os beneficiários desta proteção temporária são equiparados a beneficiários com estatuto de refugiado para efeitos de acesso a prestações sociais do regime não contributivo.

**Quadro 13 - NISS Atribuídos Continente**

Unidade: n.º

| | 2022 |
|---|---|
| NISS Atribuídos Continente | 48.653 |

**Fonte:** II, IP Situação da BD 16.12.2022

Estes novos beneficiários podem obter a Chave Móvel Digital, designadamente mediante a associação do número do respetivo título a um único número de telemóvel, podendo também associar o seu endereço de correio eletrónico, facilitando assim a comunicação com os serviços do estado dos quais dependem.

**Quadro 14 - Estatuto de refugiado - Prestações Sociais do regime não contributivo**

Unidades: n.º e euros

| Prestação | Benef. | Despesa |
|---|---|---|
| RSI | 9.968 | 16.238.664 |
| Prestações Familiares | 9.026 | 5.500.084 |
| Prestações de Parentalidade | 126 | 119.417 |
| Prestações de Doença | 101 | 15.403 |
| Prestações de Desemprego | 26 | 20.263 |
| Prestação Social para a Inclusão | 9 | 22.780 |
| CSI | 3 | 3.898 |
| **Total** | **19.259** | **21.920.510** |

**Fonte:** II, IP Situação da BD 09.12.2022

**Medidas de Apoio às Famílias e Empresas no Âmbito do Conflito Armado na Ucrânia**

No âmbito das competências do ISS, IP, o Decreto-Lei 28-A/2022, de 25 de março, criou um apoio extraordinário para mitigação dos efeitos do aumento extraordinário dos preços dos bens alimentares de primeira necessidade nas famílias beneficiárias da Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE), por referência ao mês de março de 2022. Este apoio, no valor de 60 euros, foi pago de forma automática e oficiosa pela Segurança Social em abril de 2022, com base na comunicação da Direção-Geral de Energia e Geologia. As famílias com beneficiários de uma das prestações sociais mínimas (complemento solidário para idosos, rendimento social de inserção, pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez, complemento da prestação social para a inclusão, pensão social de velhice e subsídio social de desemprego) receberam o apoio no mês de maio.

O Apoio Extraordinário para as Famílias Mais Vulneráveis foi prolongado e a Segurança Social efetuou, em julho, um novo pagamento do apoio de 60€ às famílias que, em junho de 2022, beneficiaram da TSEE. Mais tarde, em agosto, o mesmo apoio foi pago às famílias que não eram beneficiárias da TSEE mas em que pelo menos um dos membros do agregado familiar era beneficiário de uma das prestações sociais mínimas, ou que uma das crianças era titular de abono de família do 1.º ou 2.º escalão, por referência ao mês de junho de 2022, e em que o apuramento do rendimento de referência do respetivo agregado correspondia a situação de pobreza extrema.

**Medidas excecionais de apoio às famílias para mitigação dos efeitos da inflação**

Com o intuito de compensar o aumento verificado nas despesas acrescidas das famílias mais vulneráveis, face à subida da inflação e ao seu impacto no custo de vida, foi aprovado pelo Conselho de Ministros um novo apoio extraordinário no valor de 240€. Este apoio foi pago uma só vez pela Segurança

Social, a partir do dia 23 de dezembro de 2022, e destinou-se aos beneficiários da TSEE e aos beneficiários de prestações sociais mínimas.

**Apoio às famílias vulneráveis em face do aumento extraordinário dos preços**

Foi aprovado um conjunto de medidas excecionais para apoiar o rendimento das famílias, tendo em vista a mitigação dos efeitos da inflação. Tratou-se de um apoio monetário de 125€, destinado a residentes em Portugal Continental com rendimento bruto até 2.700€/mês (37.800€/ano), e outro de 50€, pago a crianças e jovens beneficiários do abono de família e menores de 18 anos que estejam registados em agregados na segurança social. O pagamento único foi efetuado no mês de outubro.

**Apoios no âmbito da COVID-19**

**1) Apoio Excecional à Família para Trabalhadores por Conta de Outrem e Membros dos Órgãos Estatutários**

Aplicou-se aos trabalhadores por conta de outrem/membros de órgãos estatutários que exerciam atividade por conta de outrem e que faltaram ao trabalho por motivos de assistência a filhos ou outros menores a cargo, menores de 12 anos, ou com deficiência/doença crónica independentemente da idade, decorrente da suspensão das atividades letivas e não letivas presenciais em estabelecimento escolar ou equipamento social de apoio à primeira infância, de 2 a 9 de janeiro de 2022.

Aplicou-se, também, aos trabalhadores que se encontravam a exercer atividade em regime de teletrabalho e optaram por interromper a sua atividade para prestar assistência à família e que se encontravam numa das seguintes situações: Agregado familiar monoparental; Agregado familiar que integrasse, pelo menos um filho ou outro dependente que frequentasse equipamento social de apoio à primeira infância, estabelecimento de ensino pré-escolar ou do primeiro ciclo do ensino básico; Agregado familiar que integrasse, pelo menos, um dependente com deficiência, com incapacidade comprovada igual ou superior a 60%, independentemente da idade.

Estes trabalhadores tiveram direito a um apoio financeiro excecional mensal, ou proporcional, correspondente a 2/3 da sua remuneração base, sendo a mesma suportada em partes iguais pela entidade empregadora e pela Segurança Social.

O valor do apoio foi aumentado para assegurar 100% da remuneração base até ao limite máximo de 3 RMMG (2.115€), caso os trabalhadores/membros de órgãos estatutários se encontrassem numa das seguintes situações: O beneficiário do apoio à família tivesse agregado monoparental e o filho fosse titular de abono de família com majoração por família monoparental; Ambos os beneficiários (progenitores) recebem o adicional.

**Quadro 15 - Apoio Excecional à Família para TCO e MOE**

Unidades: n.º e €

| Tipo de Apoio | Trabalhadores | Montante (€) |
|---|---|---|
| Apoio à Família TCO - 1º confinamento | 176.694 | 73.754.977 |
| Apoio à Família TCO - 2º confinamento | 148.361 | 50.693.162 |

Fonte: SESSWEB\COVID-19 Situação da BD 02.12.2022

### 2) Apoio Excecional à Família para Trabalhadores Independentes

Aplicou-se ao trabalhador independente que se encontrava enquadrado exclusivamente no regime dos trabalhadores independentes e que não podia prosseguir a sua atividade por necessidade de prestar assistência a filho ou outro dependente decorrente da suspensão das atividades letivas e não letivas presenciais em estabelecimento escolar ou equipamento social de apoio à primeira infância, de 2 a 9 de janeiro de 2022.

Aplicou-se, também, aos trabalhadores independentes que se encontravam a exercer atividade em regime de teletrabalho e optaram por interromper a sua atividade para prestar assistência à família e que se encontravam numa das seguintes situações: Agregado familiar monoparental; Agregado familiar que integrasse, pelo menos um filho ou outro dependente que frequentasse equipamento social de apoio à primeira infância, estabelecimento de ensino pré-escolar ou do primeiro ciclo do ensino básico; Agregado familiar que integrasse, pelo menos, um dependente com deficiência, com incapacidade comprovada igual ou superior a 60%, independentemente da idade.

Estes trabalhadores tiveram direito a um apoio financeiro excecional mensal, ou proporcional, desde que tivessem obrigação contributiva em pelo menos 3 meses consecutivos nos últimos 12 meses anteriores ao pedido de apoio.

O valor do apoio foi aumentado para assegurar 100% da remuneração base até ao limite máximo de 2,5 IAS, caso o trabalhador independente se encontrasse numa das seguintes situações: O beneficiário do apoio à família tem agregado monoparental e o filho é titular de abono de família com majoração por família monoparental; O beneficiário do apoio à família partilha o apoio para o mesmo filho com outro beneficiário nas situações em que os dois progenitores beneficiem do apoio de forma alternada: é considerado alternado quando um dos progenitores beneficie do apoio, pelo menos, dois dias do período de suspensão das atividades letivas e não letivas presenciais, e o outro pelo menos um dia. Ambos os beneficiários (progenitores) recebem o adicional.

O valor da remuneração base para apuramento do apoio em 2022, foi o valor da Base de Incidência Contributiva (BIC) mensualizada referente ao 3º trimestre de 2021, não podendo, em qualquer caso, exceder o montante da remuneração registada como BIC.

**Quadro 16 - Apoio Excecional à Família para TI**

Unidades: n.º e €

| Tipo de Apoio | Trabalhadores | Montante (€) |
|---|---|---|
| Apoio à Família TI - 1º confinamento | 18.674 | 7.901.511 |
| Apoio à Família TI - 2º confinamento | 12.805 | 3.771.876 |

Fonte: SESSWEB\COVID-19 Situação da BD 02.12.2022

### 3) Apoio Excecional à Família para Trabalhadores do Serviço Doméstico

Aplicou-se aos trabalhadores do serviço doméstico que exerceram atividade por conta de outrem e que faltaram ao trabalho por motivos de assistência a filhos ou outros menores a cargo, menores de 12 anos, ou com deficiência/doença crónica independentemente da idade, decorrente da suspensão das atividades letivas e não letivas presenciais em estabelecimento escolar ou equipamento social de apoio à primeira infância, de 2 a 9 de janeiro de 2022.

Aplicou-se, também, aos trabalhadores que se encontravam a exercer atividade em regime de teletrabalho e optaram por interromper a sua atividade para prestar assistência à família e que se encontravam numa das seguintes situações: Agregado familiar monoparental; Agregado familiar que integrasse, pelo menos um filho ou outro dependente que frequentasse equipamento social de apoio à primeira infância, estabelecimento de ensino pré-escolar ou do primeiro ciclo do ensino básico; Agregado familiar que integrasse, pelo menos, um dependente com deficiência, com incapacidade comprovada igual ou superior a 60%, independentemente da idade.

Estes trabalhadores tiveram direito a um apoio financeiro correspondente a 2/3 da remuneração registada antes em outubro de 2021, sendo pago 1/3 pela Segurança Social e o outro 1/3 pela respetiva entidade empregadora, sujeito ao limite mínimo de 705€ (1 RMMG) e ao limite máximo de 2.115€ (3 RMMG).

O valor do apoio foi aumentado para assegurar 100% da remuneração base até ao limite máximo de 3 RMMG, caso os trabalhadores do serviço doméstico se encontrassem numa das seguintes situações: O beneficiário do apoio à família tem agregado monoparental e o filho é titular de abono de família com majoração por família monoparental; O beneficiário do apoio à família partilha o apoio para o mesmo filho com outro beneficiário nas situações em que os dois progenitores beneficiem do apoio de forma alternada: é considerado alternado quando um dos progenitores beneficie do apoio, pelo menos, dois dias do período de suspensão das atividades letivas e não letivas presenciais, e o outro pelo menos um dia; Ambos os beneficiários (progenitores) recebem o adicional.

**Quadro 17 - Apoio Excecional à Família para Trabalhadores do Serviço Doméstico**

Unidades: n.º e €

| Tipo de Apoio | Trabalhadores | Montante (€) |
|---|---|---|
| Apoio à Família SD - 1º confinamento | 2.167 | 1.068.142 |
| Apoio à Família SD - 2º confinamento | 1.358 | 503.570 |

Fonte: SESSWEB\COVID-19 Situação da BD 02.12.2022

### 4) Medida Extraordinária de Incentivo à Atividade Profissional

Destinou-se aos trabalhadores independentes que, em março de 2020, se encontravam abrangidos exclusivamente pelo regime dos trabalhadores independentes, ou que estivessem também abrangidos pelo regime de trabalhadores por conta de outrem, e que não auferiram, nesse regime, mais do que o valor do IAS (443,20€), e aos empresários em nome individual, respetivos cônjuges ou unidos de facto, que não fossem pensionistas e desde que: tivessem iniciado atividade há mais de 12 meses, sem cumprimento da obrigação contributiva em pelo menos 3 meses seguidos ou seis meses interpolados há pelo menos 12 meses; ou tenham iniciado atividade há menos de 12 meses; ou estivessem isentos do pagamento de contribuições (quando se verifique a inexistência de rendimentos ou o valor das contribuições devidas por força do rendimento relevante em 2019 seja inferior a € 20,00).

Em 2022, o universo dos beneficiários deste apoio foi:

- ✓ De 2 a 9 janeiro - trabalhadores independentes, sujeitos à suspensão de atividades ou encerramento de instalações e estabelecimentos por determinação legislativa ou administrativa de fonte governamental. Estiveram encerrados os bares, outros estabelecimentos de bebidas sem espetáculo

e estabelecimentos com espaço de dança. Estiveram, igualmente, encerradas as atividades formativas, incluindo as escolas de condução. Estiveram, também, encerrados os estabelecimentos:

1. de apoio à primeira infância de creches, creche familiar e amas, atividades de apoio social desenvolvidas em centro de atividades e capacitação para a inclusão, e centro de atividades de tempos livres;
2. particulares de ensino especial;
3. de educação pré-escolar e do primeiro e segundo ciclos do ensino básico;
4. cujo funcionamento se encontrasse previsto para este período.

- ✓ De 10 a 13 de janeiro - trabalhadores independentes, sujeitos à suspensão de atividades ou encerramento de instalações e estabelecimentos por determinação legislativa ou administrativa de fonte governamental, designadamente bares, outros estabelecimentos de bebidas sem espetáculo e estabelecimentos com espaço de dança.
- ✓ De 14 de janeiro até 30 de março de 2022 - trabalhadores independentes de bares, outros estabelecimentos de bebidas sem espetáculo e a estabelecimentos com espaço de dança que adotaram, voluntariamente, a decisão de encerramento.

O valor do apoio, apurado em termos da quebra da faturação, teve como limite máximo 50% do valor do IAS (221,60€) e como limite mínimo o correspondente ao menor valor de Base de Incidência Contributiva mínima (20€/21,40%=93,45€).

**Quadro 18 - Medida Extraordinária de Incentivo à Atividade Profissional**

Unidades: n.º e €

| Tipo de Apoio | Trabalhadores | Montante (€) |
|---|---|---|
| Incentivo à Atividade Profissional - 1º confinamento | 9.857 | 2.894.969 |
| Incentivo à Atividade Profissional - 2º confinamento | 11.339 | 3.714.215 |

**Fonte:** SESSWEB\COVID-19 Situação da BD 02.12.2022

### 5) Apoio Extraordinário à redução da atividade económica de Trabalhador Independente

Este apoio destinou-se aos trabalhadores independentes e empresários em nome individual exclusivos ou, estando abrangidos pelo regime de trabalhadores por conta de outrem, que não auferissem, neste regime, mais do que o valor do IAS, não pensionistas, e respetivos cônjuges ou unidos de facto, sujeitos ao cumprimento da obrigação contributiva em pelo menos 3 meses seguidos, ou 6 meses interpolados há pelo menos 12 meses desde que estivessem: em situação de paragem total da sua atividade, estabelecida por determinação legislativa de fonte governamental, ou em situação de decisão de encerramento voluntário (para os bares, estabelecimentos de bebidas sem espetáculo e estabelecimentos com espaço de dança).

Os trabalhadores independentes tiveram direito a um apoio financeiro correspondente ao valor da média da remuneração registada como base de incidência contributiva no período de 12 meses anteriores ao da data da apresentação do requerimento, com o limite máximo de 1 IAS (443,20€) nas situações em que o valor da remuneração registada como base de incidência foi inferior a 1,5 IAS (664,80€). No caso de ser igual ou superior a 1,5 IAS, tiveram direito a um apoio financeiro correspondente a 2/3 do valor da

remuneração registada como base de incidência contributiva, com o limite máximo igual à RMMG (705,00€). O apoio teve como limite mínimo o valor correspondente a 50% do IAS (221,60€).

Os Empresários em Nome Individual Exclusivos, tiveram direito a um apoio correspondente ao valor da remuneração base declarada em março de 2020, referente ao mês de fevereiro de 2020, ou, não havendo remuneração base declarada no referido mês, ao valor do IAS. Nas situações em que a remuneração foi inferior a 1,5 IAS, o apoio mensal correspondeu à remuneração base, com limite mínimo de 50% do IAS e limite máximo RMMG. Nas situações em que a remuneração foi igual ou superior a 1,5 IAS, o apoio correspondeu a 2/3 da remuneração mensal, com limite de 50% do IAS e com limite máximo de 3 RMMG.

Os Empresários em Nome Individual com acumulação TCO tiveram um apoio correspondente à média da BIC dos meses com registo de remunerações nos 12 meses imediatamente anteriores ao da data do requerimento. Nas situações em que a remuneração foi inferior a 1,5 IAS, o apoio mensal correspondeu à remuneração base, com limite mínimo de 50% do IAS e limite máximo do IAS. Nas situações em que a remuneração foi igual ou superior a 1,5 IAS, o apoio correspondeu a 2/3 da remuneração mensal, com limite de 50% do IAS e com limite máximo de 1 RMMG.

**Quadro 19 - Apoio Extraordinário à redução da atividade económica de TI**

Unidades: n.º e €

| Tipo de Apoio | Trabalhadores | Montante (€) |
|---|---|---|
| Redução Atividade TI - 1º confinamento | 175.236 | 186.332.494 |
| Redução Atividade TI - 2º confinamento | 117.332 | 120.003.726 |
| Apoio a Situações de Desproteção Social de TI | 302 | 90.697 |

Fonte: SESSWEB\COVID-19 Situação da BD 02.12.2022

### 6) Apoio Extraordinário aos Membros dos Órgãos Estatutários

A medida aplicou-se, exclusivamente, a gerentes e sócios-gerentes das micro e pequenas empresas, quer tivessem ou não participação no capital da empresa, bem como aos membros dos órgãos estatutários de fundações, associações ou cooperativas com funções equivalentes às daqueles que estejam, nessa qualidade, exclusivamente abrangidos pelos regimes de segurança social. O acesso ao apoio dependeu do cumprimento da obrigação contributiva em pelo menos 3 meses seguidos ou seis meses interpolados há pelo menos 12 meses, desde que estivessem: em situação de paragem total da sua atividade, estabelecida por determinação legislativa de fonte governamental, ou em situação de decisão de encerramento voluntário (para os bares, estabelecimentos de bebidas sem espetáculo e estabelecimentos com espaço de dança).

**Quadro 20 - Apoio Extraordinário aos Membros dos Órgãos Estatutários**

Unidades: n.º e €

| Tipo de Apoio | Trabalhadores | Montante (€) |
|---|---|---|
| Redução Atividade MOE - 1º confinamento | 60.201 | 100.147.358 |
| Redução Atividade MOE - 2º confinamento | 37.617 | 62.876.305 |

Fonte: SESSWEB\COVID-19 Situação da BD 02.12.2022

Estes trabalhadores tiveram direito a um apoio financeiro correspondente ao valor da remuneração registada em março de 2020, referente ao mês de fevereiro de 2020, ou, não havendo remuneração base declarada no referido mês, ao valor do IAS.

No caso de a remuneração ser igual ou superior a 1,5 IAS, tiveram direito a um apoio financeiro correspondente a 2/3 do valor da remuneração registada, com o limite máximo igual 3 vezes a RMMG. O apoio teve como limite mínimo o valor correspondente a 50% do IAS.

**7) Apoio Extraordinário ao Rendimento do Trabalhador**

Tratou-se de um apoio que teve como objetivo assegurar a continuidade dos rendimentos das pessoas em situação de particular desproteção económica causada pela pandemia da doença COVID-19.

O apoio foi pago até 28 de fevereiro de 2022, desde que tenha sido pago o mês de referência novembro ou dezembro de 2021, com o período máximo de 12 meses, ou 14 meses, caso sejam abrangidos pela prorrogação até 28 de fevereiro de 2022, para os seguintes trabalhadores: Trabalhadores por conta de outrem, incluindo trabalhadores do serviço doméstico e estagiários, trabalhadores independentes e membros de órgãos estatutários com funções de direção, com prestação de desemprego que termine a partir de 2021-01-01; Trabalhadores por conta de outrem, incluindo trabalhadores do serviço doméstico e estagiários, trabalhadores independentes economicamente dependentes e membros de órgãos estatutários com funções de direção, em situação de desemprego e sem acesso à prestação de desemprego.

O apoio foi pago até 28 de fevereiro de 2022, desde que tenha sido pago o mês de referência novembro ou dezembro de 2021, com o período máximo de 6 meses seguidos ou interpolados, ou 8 meses seguidos ou interpolados, caso sejam abrangidos pela prorrogação até 28 de fevereiro de 2022, para os restantes trabalhadores (trabalhadores independentes com quebra de rendimentos superior a 40%, trabalhadores do serviço doméstico do regime diário ou horário e trabalhadores em situação de desproteção económica e social).

O valor do apoio dependeu da situação pela qual o requerente acedeu ao mesmo, sendo 50€ o valor mínimo e 501,16€ o valor máximo.

**Quadro 21 - Apoio Extraordinário ao Rendimento do Trabalhador**

Unidades: n.º e €

| Tipo de Apoio | Trabalhadores | Montante (€) |
|---|---|---|
| Apoio Extraordinário a Trabalhadores - Art 325G | 22.290 | 33.344.448 |
| Apoio Extraordinário ao Rendimento de Trabalhadores (Art 156 da LOE2021) | 53.695 | 83.420.474 |

**Fonte:** SESSWEB\COVID-19 Situação da BD a 02.12.2022

**8) Layoff Simplificado**

O layoff simplificado apenas abrangeu o período compreendido entre 2 e 9 de janeiro de 2022, de sujeição de determinadas entidades empregadoras ao dever de encerramento determinado pelo Governo; abrangeu ainda os bares, outros estabelecimentos de bebidas sem espetáculo e os estabelecimentos com espaço de dança sujeitos a medidas restritivas do seu normal funcionamento e que adotassem, voluntariamente, a decisão de encerramento do respetivo estabelecimento, neste caso, apenas até ao fim do mês de março de 2022.

Esta medida previu, ainda, a isenção temporária do pagamento de contribuições para a Segurança Social a cargo da entidade empregadora relativamente aos trabalhadores e membros de órgãos estatutários abrangidos pelos apoios, durante o período de vigência dos mesmos. A isenção reportou-se às contribuições referentes à totalidade das remunerações pagas aos trabalhadores e membros de órgãos estatutários, mantendo-se apenas as quotizações. Os trabalhadores independentes que eram também entidades empregadoras, e respetivos cônjuges, também tiveram direito à isenção temporária de contribuições para a Segurança Social, mantendo apenas, se aplicável, a obrigação da entrega da Declaração Trimestral.

O regime do layoff simplificado, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 10-G/2020, de 26 de março, foi expressamente revogado pelo Decreto-Lei n.º 66-A/2022, de 30 de setembro, no dia 1 de outubro de 2022.

**Quadro 22 - Layoff Simplificado**

Unidades: n.º e €

| Tipo de Apoio | Trabalhadores | Montante (€) |
|---|---|---|
| Covid - Layoff Código de Trabalho (Inicial) | 17.598 | 19.758.778 |
| Covid - Layoff Código de Trabalho Prorrogação | 3.338 | 4.138.823 |
| Covid - Layoff Código Trabalho - 2021 | 28.748 | 57.907.682 |
| Covid - Layoff Código Trabalho - 2022 | 13.351 | 13.110.435 |
| Covid - Layoff Simplificado (Inicial) | 791.114 | 328.542.540 |
| Covid - Layoff Simplificado Prorrogação | 662.638 | 453.721.450 |
| Covid - Layoff Simplificado - 2021 | 303.606 | 357.618.992 |
| Covid - Layoff Simplificado - 2022 | 22.376 | 4.050.020 |
| Complemento de Estabilização | 338.605 | 56.387.351 |

**Fonte:** SESSWEB\COVID-19 Situação da BD a 02.12.2022

### 9) Apoio à Retoma Progressiva de Atividade

Esta medida aplicou-se aos empregadores de natureza privada, afetados pela pandemia da doença COVID-19, que se encontravam em situação de crise empresarial, ou seja, com uma quebra de faturação igual ou superior a 25% no mês civil completo imediatamente anterior ao mês civil a que se referia o pedido inicial de apoio ou de prorrogação por comparação: a) com o mês homólogo do ano anterior; ou b) com a média mensal dos dois meses anteriores a esse mês; ou c) com a média da faturação mensal entre o início da atividade e o penúltimo mês completo anterior ao mês civil a que se referia o pedido inicial de apoio ou de prorrogação, no caso de início de atividade há menos de 12 meses.

Assim, os empregadores puderam aceder a este apoio, desde que se verificasse a redução temporária do período normal de trabalho (PNT) de todos ou alguns dos seus trabalhadores.

Este apoio financeiro destinou-se exclusivamente ao pagamento da compensação retributiva aos trabalhadores abrangidos pela redução do período normal de trabalho, correspondente às horas não trabalhadas, no valor de 4/5 (durante o ano de 2022, até setembro) da retribuição normal ilíquida, até ao triplo da RMMG.

Tal como no sucedeu no âmbito do layoff simplificado, a Segurança Social assegurou 70% da compensação retributiva e os restantes 30% foram assegurados pelos empregadores. Nas situações em que a redução do período normal de trabalho foi superior a 60%, a Segurança Social comparticipou 100% do valor da compensação retributiva a que os trabalhadores tinham direito pelas horas não trabalhadas.

Nas situações de crise empresarial grave, com quebra de faturação igual ou superior a 75%, houve também direito a um apoio adicional correspondente a 35% da remuneração ilíquida pelas horas trabalhadas devidas a cada trabalhador com redução do PNT, sendo que a soma deste apoio e do apoio acima referido não podia ultrapassar o valor de 3 RMMG.

No quadro deste apoio, o empregador que fosse considerado micro, pequena ou média empresa, teve ainda direito à dispensa parcial (50%) do pagamento de contribuições relativas aos trabalhadores abrangidos, calculadas sobre o valor da compensação retributiva.

O regime do apoio extraordinário à retoma progressiva de atividade em empresas em situação de crise empresarial com redução temporária do período normal de trabalho, aprovado pelo DL n.º 46-A/2020, de 30 de julho, foi expressamente revogado pelo Decreto-Lei n.º 66-A/2022, de 30 de setembro, no dia 1 de outubro de 2022.

**Quadro 23 - Apoio à Retoma Progressiva de Atividade**

Unidades: n.º e €

| Tipo de Apoio | Trabalhadores | Montante (€) |
|---|---|---|
| Covid - Apoio à Retoma (Inicial) | 292.662 | 103.804.517 |
| Covid - Apoio à Retoma Prorrogação | 265.254 | 545.075.904 |

Fonte: SESSWEB\COVID-19 Situação da BD 02.12.2022

### 10) Subsídio de Doença

O ano de 2022 trouxe alterações profundas no modo de tratamento das situações de atribuição e gestão de subsídio de doença associadas à COVID-19. Logo em janeiro, motivado pelas alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 6-A/2022, de 7 de janeiro, o paradigma de atribuição de subsídio de doença por COVID-19 foi transformado por completo. O aditado artigo 19.º-A ao Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, passou a considerar a emissão de Declaração Provisória de Isolamento (DPIP) sempre que se verificasse uma situação de risco suscetível de determinar o processo de avaliação ou diagnóstico de infeção por SARS-CoV-2. Com a emissão de DPIP, foi aplicado o respetivo regime de isolamento profilático, nos temos do n.º 2 do referido artigo. Tal alteração implicou a aplicação do regime de isolamento profilático às pessoas infetadas com doença COVID-19 que estivessem assintomáticas com sintomas ligeiros da doença, deixando de se aplicar o regime de doença COVID-19. Aliás, o próprio regime de subsídio de doença COVID-19 passou, desde a referida data, unicamente a ser aplicado nas situações de doença COVID-19 com sintomatologia gravosa, quando devidamente certificada por médico, através de emissão do correspondente Certificado de Incapacidade Temporária (CIT). Esta alteração ao regime vigorou apenas até outubro.

Com efeito, nesse mês, decorrente da evolução da situação pandémica, foi publicado o Decreto-Lei n.º 66-A/2022, de 30 de setembro que determinou a cessação de vigência dos decretos-lei publicados no âmbito da pandemia da doença COVID-19, entre os quais o Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março.

Foi assim concluído o ciclo de atribuição de subsídio de doença/isolamento profilático por COVID-19, deixando de ser atribuído qualquer subsídio por infeção por COVID-19. Os casos de sintomatologia gravosa por COVID-9, passaram, então, a ser tratados como doença normal, com a consequente atribuição dos respetivos subsídios de acordo com o regime jurídico da proteção social na eventualidade de doença, nos termos do Decreto-Lei n.º 28/2004, de 4 de fevereiro.

**Quadro 24 - Subsídio de Doença**

Unidades: n.º e €

| Tipo de Apoio | Trabalhadores | Montante (€) |
|---|---|---|
| Baixas por Doença COVID | 624.945 | 195.277.513 |
| Baixas por Isolamento | 1.563.016 | 479.526.495 |
| Baixas por Doença COVID - Profissionais de Saúde | 766 | 359.400 |

**Fonte:** SESSWEB\COVID-19 Situação da BD 02.12.2022

## 3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas

### Pensionistas Ativos e respetiva despesa

Em 2022 o número total de pensionistas do Regime Geral e do Regime Rural, nas eventualidades Velhice, Invalidez e Sobrevivência, apresenta um aumento de cerca de 0,5% face a 2021, correspondendo a mais 13.510 pensionistas, dos quais 11.773 são de velhice e 5.548 de sobrevivência. Por outro lado, regista-se um decréscimo no número de pensionistas de invalidez (menos 3.811).

Mantém-se a tendência de decréscimo do número de pensionistas do Regime Rural (RESSAA) em todas as eventualidades. Em 2022 registam-se menos 9.474 pensionistas deste regime.

O aumento do número de pensionistas em 2022 é acompanhado por um aumento da despesa na ordem dos 2,9% (mais € 511.169 milhões). O aumento da despesa com pensões deve-se ao crescimento dos eventos de velhice e sobrevivência do Regime Geral (3,2% e 4,2% respetivamente) e à atualização dos valores das pensões.

**Quadro 25 - Pensionistas Ativos e Despesa**

Unidades: n.º e milhares de euros

| Pensões de Regime Geral e Rural | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa |
| Velhice | 2.041.987 | 13.719.519 | 2.041.920 | 13.930.063 | 2.053.693 | 14.148.671 | 0,0% | 1,5% |
| Invalidez | 179.494 | 1.040.957 | 174.631 | 1.009.658 | 170.820 | 1.006.556 | -2,7% | -3,0% |
| Sobrevivência | 705.542 | 2.455.052 | 719.151 | 2.528.415 | 724.699 | 2.626.450 | 1,9% | 3,0% |
| **Total** | **2.927.023** | **17.215.528** | **2.935.702** | **17.468.136** | **2.949.212** | **17.781.678** | **0,3%** | **1,5%** |

Fonte: RAISS 2020 e 2021 e Indicadores de Gestão dezembro 2022 – II, IP- CNP Situação da BD a 31/12/2022

### 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, IP).

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 2022 verificou-se um aumento de 2,0% de processos deferidos desde o início da medida, o que corresponde a mais 7.327 processos. Porém, verificou-se uma redução de requerentes com processamento de -2,9%, bem como uma redução na despesa de -2,2%.

**Quadro 26 - Complemento Solidário para Idosos (CSI)**

Unidades: Nº e milhares de euros

| Ano | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021- 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | n.º | % |
| Requerentes com processamento | 164.689 | 160.528 | 155.997 | -4.531 | -2,9% |
| Despesa | 202.706 | 196.751 | 192.604 | -4.148 | -2,2% |

**Fonte:** Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações — Situação da BD a 02/01/2023

**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 2022, foram atribuídas 37.788 pensões automáticas, o que representa 51% das pensões de velhice deferidas.

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 pedido, o cidadão pode ter o pedido aprovado automaticamente, sendo-lhe deferida uma pensão provisória num prazo máximo de 24 horas.

Em 2022, o tempo médio de decisão de pensões de velhice reduziu para 54 dias, traduzindo-se numa melhoria de 40 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 27 – Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos**

Unidades: n.º de dias e %

| Pensões/Complementos | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 – 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º | % |
| Velhice | 110 | 94 | 54 | -40 | -43% |
| Invalidez | 190 | 155 | 143 | -12 | -8% |
| Sobrevivência | 83 | 64 | 51 | -13 | -20% |
| Social Velhice | 46 | 47 | 44 | -3 | -6% |
| Complemento Dependência | 712 | 1.002 | 221 | -781 | -78% |
| CSI | 22 | 21 | 21 | 0 | 0% |

**Fonte:** Microdados (pensão velhice e invalidez – TMD área nacional e pensão automática); SAR (pensão de sobrevivência – TMD área nacional); SIP Datamart (RDF) e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS);
**Nota:** Invalidez- jan/ jun (SAR), de jul a dez – Datamart-SIP, Dados disponibilizados pelo GPE — Situação da BD a 25/01/2023

**Novas funcionalidades**

Em 2022 foi disponibilizada ao cidadão a funcionalidade de apresentação do pedido de Pensão Social de Velhice na Segurança Social Direta (pedido de pensão on-line), à semelhança do que já tinha acontecido nos anos anteriores com as pensões de velhice e invalidez do regime contributivo (2021 e 2020 respetivamente) e com o Reembolso de Despesas de Funeral em 2019. Para além da vantagem de registo e acompanhamento integral do pedido, este novo processo veio permitir uma análise e decisão mais rápidas, por via da desmaterialização integral do tratamento do pedido.

Procedeu-se, neste ano, a um novo alargamento da medida implementada em 2021 de atribuição automática de uma pensão provisória (pensão na hora), sempre que estejam garantidas as condições mínimas de atribuição de uma pensão: prazo de garantia e idade normal de acesso à pensão. Esse alargamento permitiu passar a abranger também os (i) pedidos de requerentes com carreira contributiva noutros sistemas de inscrição obrigatória (CGA, CPAS e estrangeiro), os (ii) pedidos de pensão antecipada por flexibilização e os (iii) pedidos submetidos pelos restantes canais disponíveis, que, após a fase de instrução, são também submetidos ao deferimento automático e (iii) os pedidos enquadráveis em situações especiais: desemprego de longa duração, CARRIS, Marconi, STCP.

Por fim, também o Simulador foi alvo de melhorias, para permitir que os beneficiários consigam em qualquer lugar e momento realizar simulações cada vez mais ajustadas da sua futura pensão. Acrescentou-se a possibilidade de o acesso considerar o desemprego de longa duração, profissões com limite de exercício de atividade e carreiras contributivas exógenas ao regime geral.

### 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.

**Quadro 28 – Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas**

Unidades: n.º e %

| Ano | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 – 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º | % |
| Doenças certificadas | 12.813 | 15.753 | 10.778 | -4.975 | -32% |
| Doenças Profissionais com Incapacidade | 9.367 | 10.199 | 7.468 | -2.731 | -27% |
| Doenças Profissionais sem Incapacidade | 3.446 | 5.554 | 3.310 | -2.244 | -40% |
| Beneficiários | 7.162 | 9.480 | 5.896 | -3.584 | -38% |

**Fonte:** RAISS 2020/2021 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 02/01/2023

O número dos requerimentos e das participações obrigatórias também evoluiu no mesmo sentido, ou seja, verificou-se uma significativa redução ao ano anterior (-3.584 requerimentos e -11.792 participações obrigatórias).

Já em relação em relação à “Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito” constante de Quadro 15, por comparação com a variação anterior (2020-2021), apesar do aumento verificado ao nível dos beneficiários e da despesa, 12,2% e 9,5% respetivamente, constata-se que a tendência se manteve.

**Quadro 29 – Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito**

Unidades: Nº e milhares de euros

| Âmbito do Processo | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação (2021 – 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa |
| Doença profissional | 37.579 | 55.407 | 43.009 | 59.228 | 48.846 | 66.119 | 13,6% | 11,6% |
| Pensão de Sobrevivência/ Subsídio por Morte | 2.870 | 8.371 | 2.736 | 8.169 | 2.585 | 7.649 | -5,5% | -6,4% |
| Reembolso de Despesas | 2.552 | 307 | 1.986 | 214 | 2.187 | 170 | 10,1% | -20,4% |
| Outro | 255 | 505 | 221 | 195 | 195 | 301 | -11,8% | 54,3% |
| **Total** | **43.256** | **64.591** | **47.952** | **67.806** | **53.813** | **74.239** | **12,2%** | **9,5%** |

**Fonte:** RAISS 2020/2021, SESS [Valores Processados por mês (despesa)] Situação da BD a 02/01/2023

Por fim, e à semelhança do que já havia sucedido em 2021, no que concerne ao "Subsídio Doença Profissional" (Q.16), o valor da despesa com o referido subsídio voltou a descer (2,7%) mas desta vez de uma forma mais ténue. No entanto, contrariamente ao que sucedeu no ano transato, essa descida não foi acompanhada pela descida do número de beneficiários que usufruiu de subsídio por doença profissional (0,4%). Este dado pode ser indiciador de que nos encontramos numa fase em que se atingiu o escrutínio resultante da submissão, a SVIT, dos beneficiários que recebem Subsídio Doença Profissional, mas também de que, cada vez mais, quem recorre a este subsídio são as pessoas com remunerações mais baixas.

**Quadro 30 – Subsídio Doença Profissional**

Unidades: Nº e milhares de euros

| Doença | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação (2021 – 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa | Benef. | Despesa |
| Subsídio Doença Profissional | 25.150 | 98.378 | 17.917 | 64.256 | 17.993 | 62.511 | 0,4% | -2,7% |

**Fonte:** RAISS 2020/2021 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 02/01/2023

## 3.1.4. Verificação de Incapacidades

### 3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias

Com a gradual suspensão das normas de restrição preventiva na realização de exames de verificação de incapacidades permanentes ou temporárias, os resultados deste âmbito em 2022 foram melhores do que os do ano anterior.

**Quadro 31 – Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)**

Unidades: Nº e %

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 – 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º | % |
| Exames marcados | 216.151 | 245.160 | 449.382 | 204.222 | 83,30% |
| Exames Realizados | 177.330 | 205.664 | 391.440 | 185.776 | 90,33% |
| Taxa de Realização | 82,04% | 83,89% | 87,11% | 0,03 | 3,83% |
| Processos Convocáveis | 224.822 | 266.857 | 285.323 | 18.466 | 6,92% |
| Processos Convocados | 157.200 | 161.184 | 262.546 | 101.362 | 62,89% |
| Taxa de Convocatórias (5.º Nível) | 69,92% | 64,39% | 92,02% | 0,28 | 42,91% |

**Fonte:** RAISS 2020 e 2021 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 09/01/2023

Assim, verificou-se um acréscimo, de 2021 para 2022, no número de processos convocados e convocáveis (62,9% e 6,9%, respetivamente) e de exames realizados e marcados (90,3% e 83,3%,

respetivamente). Esta realidade conduziu a um aumento de 3,83% na taxa de realização de exames, com a concretização de 87,1% dos exames marcados.

Com o exposto, a taxa de convocatórias (5º nível) aumentou 42,9%, de 2021 para 2022, atingindo a marca de 92,0%.

### 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 32 – Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)**

Unidades: Nº e %

| | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação % (2021 – 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Entrados | Concluídos | Entrados | Concluídos | Entrados | Concluídos | Entrados | Concluídos |
| Pensão Invalidez | 28.031 | 22.603 | 34.125 | 29.876 | 36.329 | 32.550 | 6,46% | 8,95% |
| Complemento Dependência | 41.587 | 40.044 | 51.375 | 45.477 | 60.367 | 53.610 | 17,50% | 17,88% |
| Outros | 9.333 | 13.075 | 13.345 | 11.699 | 21.969 | 18.776 | 64,62% | 60,49% |
| **Total** | **78.951** | **75.722** | **98.845** | **87.052** | **118.665** | **104.936** | **20,05%** | **20,54%** |

**Fonte:** Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 02/01/2023

Numa análise global, verifica-se um acréscimo de 20,54% dos pedidos entrados em 2022, face a 2021.

**Quadro 33 – Tempos médios Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)**

Unidades: dias e %

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variação % (2021 – 2022) |
|---|---|---|---|---|
| TM entre a Entrada e Registo Processo | 4,3 | 2,4 | 2,3 | -5% |
| TM entre o Registo e Arquivamento | 55,4 | 34,3 | 38,9 | 13% |

**Fonte:** Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações. Situação da BD a 02/01/2023

No que respeita aos tempos médios do Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP), verificou-se em 2022 um decréscimo do tempo médio entre a entrada e o registo do processo de -5% e, em situação inversa, o tempo médio entre o registo e o arquivamento sofreu um acréscimo de 13%.

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

Em 2022 foram concluídos um total de 856 processos de fiscalização a beneficiários de várias prestações sociais, dos quais 67% resultam de denúncias e de pedidos de intervenção dos centros distritais, e 33% resultam de ações proativas.

**Quadro 34 – Ações de fiscalização a prestações**

Unidades: n.º e %

| Prestação | N.º processos | Taxa de irregularidades |
|---|---|---|
| Desemprego | 274 | 53% |
| RSI | 77 | 45% |
| Doença | 286 | 66% |
| Encargos Familiares | 35 | 52% |
| Pensão de Invalidez | 12 | 13% |
| Maternidade, Paternidade e Adoção | 25 | 50% |
| Pensão de Viuvez | 9 | 56% |
| Pensão de Velhice | 5 | 50% |
| Outros | 133 | 86% |
| **Total** | **856** | **68%** |

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

Situação da BD a 09/01/2023

No que respeita à proatividade, apesar da diminuição de cerca de 15% em relação ao ano anterior, o n.º de processos concluídos continua a ser superior ao que se realizou no período pré-pandémico, continuando a verificar-se uma maior incidência nas prestações de apoio COVID (44%).

Relativamente à taxa de irregularidade, verificam-se os mesmos 68% que em 2021, continuando a ser bastante superior ao dos anos anteriores à pandemia (45% em 2018 e 44% em 2019).

Tendo em conta as irregularidades detetadas, foram elaborados 160 autos de notícia de contraordenação e 53 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 subsídio de doença (34%), seguido do subsídio de desemprego (32%).

**Figura 6 – Autos de notícia de contraordenações**

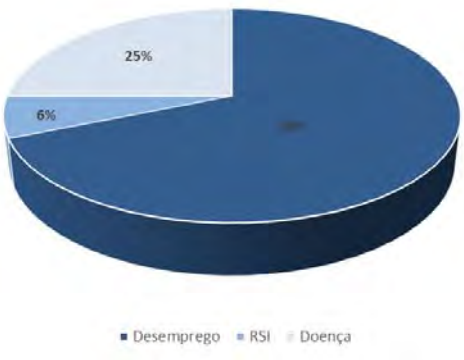
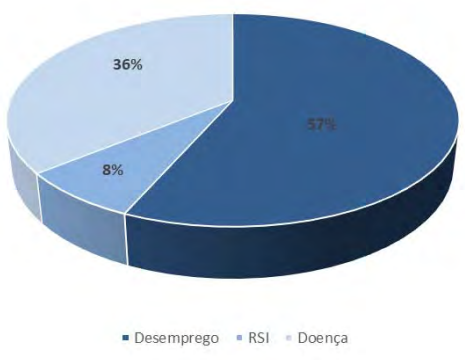



**Figura 7 – Autos de notícia de ilícitos criminais**



### 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 41.000 requerimentos, mais 46% que em 2021, com cerca de 33.000 a serem deferidos (80%). 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 2022, os valores apresentados, no que diz respeito às inscrições de pessoa coletiva, diminuíram 14,1% em comparação com os valores de 2021, consequência da instabilidade financeira e económica provocada pela guerra na Europa. Ao invés, no que toca a inscrições de pessoa singular, houve um aumento de 8,7%.

No que diz respeito à cessação de atividade, os valores são pouco significativos por comparação em termos de pessoa singular de 2021 para 2022, verificou-se uma diminuição de -1 (de 12 para 11 entidades). Já em termos de pessoa coletiva, houve um decréscimo de 38,6%, uma diminuição normal tendo em conta o número excessivo de cessações no ano 2021, fruto da conjuntura pandémica.

**Quadro 35 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano**

Unidades: n.º e %

| Por tipo de Entidades | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2020 - 2021) | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | N.º | % |
| **Inscrições** | **39.057** | **34.162** | **48.548** | **43.913** | **-4.635** | **-9,5%** |
| Pessoa Singular | 10.977 | 11.896 | 9.737 | 10.588 | **851** | **8,7%** |
| Pessoa Coletiva | 28.080 | 22.266 | 38.811 | 33.325 | **-5.486** | **-14,1%** |
| **Cessação de atividade** | **12.000** | **11.695** | **25.111** | **15.422** | **-9.689** | **-38,6%** |
| Pessoa Singular | 15 | 15 | 12 | 11 | **-1** | **-8,3%** |
| Pessoa Coletiva | 11.985 | 11.680 | 25.099 | 15.411 | **-9.688** | **-38,6%** |
| **Total Ativo** | **1.242.817** | **1.276.671** | **1.300.241** | **1.341.599** | **41.358** | **3,2%** |
| Pessoa Singular | 589.660 | 604.229 | 614.008 | 629.038 | **15.030** | **2,4%** |
| Pessoa Coletiva | 653.157 | 672.442 | 686.233 | 712.561 | **26.328** | **3,8%** |

**Fonte:** DPC

Os apoios da Segurança Social, no âmbito das medidas para combater especificamente os danos causados pela Covid-19, permitiram que não diminuísse o número de pessoas singulares e coletivas no ativo. Com efeito, já desde 2019 que este número tem vindo a subir, sendo que, de 2021 para 2022, constatou-se haver um aumento de 2,4% no número ativo de pessoas singulares e de um aumento de 3,8% no número ativo de pessoas coletivas.

A nível de contribuições associadas a remunerações declaradas, comparando 2021 com 2022, a diferença foi bastante positiva, com um aumento de 6,8%.

No que respeita a contribuições pagas por entidades não empregadoras, de 2021 para 2022, o valor pago pelos trabalhadores do Serviço Doméstico diminuiu 7,9% e o pago pelos trabalhadores do Seguro Social Voluntário diminuiu 4,7%. Já pelos Trabalhadores Independentes subiu 4,1%.

De referir que, em janeiro de 2022, com a publicação do Decreto-Lei n.º 109-B/2021, de 7 de dezembro, foi atualizado o valor da retribuição mínima mensal garantida para 705,00€, 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 36 - Contribuições Declaradas e Pagas**

Unidade: Euros

| | | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | N.º | % |
| Valor das contribuições associadas a remunerações declaradas | | 17.162.442.521 | 18.754.891.021 | 20.021.313.534 | 1.266.422.512 | 6,8% |
| Contribuições Pagas | Serviço Doméstico | 47.836.120 | 54.366.549 | 50.045.798 | -4.320.751 | -7,9% |
| | Seguro Social Voluntário | 19.431.641 | 18.344.762 | 17.477.619 | -867.143 | -4,7% |
| | Trabalhador Independente | 385.957.303 | 416.570.392 | 433.551.691 | 16.981.299 | 4,1% |
| **TOTAL** | | **17.615.667.586** | **19.244.172.725** | **20.522.388.642** | **1.278.215.917** | **6,6%** |

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

Situação da BD a 09/01/2023

**Medida extraordinária de apoio às empresas e Trabalhadores Independentes**

Com a vigência do DL 30-D/2022, de 18 de abril, permitiu-se às Entidades Empregadoras, cujo setor de atividade se insere nos códigos de atividade previstos na Portaria n.º 141/2022, de 3 de maio, o pagamento do valor de contribuições da sua responsabilidade referentes aos meses de março a junho de 2022 através de prestações mensais e sucessivas (até 6 prestações, sem juros de mora), a partir do mês de agosto de 2022. O pedido de plano prestacional foi registado durante o mês de agosto de 2022, vencendo-se a primeira prestação no final do mesmo mês.

**Retoma dos processos massivos de cobrança**

Depois do período condicionado pela pandemia Covid-19, procedeu-se à retoma dos processos massivos de cobrança regulares.

**Estatuto dos profissionais na área da cultura**

Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 105/2021, de 29 de novembro, este estatuto aplica-se aos profissionais das artes do espetáculo, do audiovisual, das artes visuais e da criação literária, que exerçam uma atividade autoral, artística, técnico-artística ou de mediação cultural.

Consideram-se abrangidas por este estatuto as seguintes atividades:

- ✓ Atividades autorais, as que envolvem criações intelectuais do domínio literário e artístico, que, como tais, são protegidas nos termos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 63/85, de 14 de março;
- ✓ Atividades de natureza artística, as que se encontram ligadas à interpretação e execução de obras no domínio das artes do espetáculo, das artes visuais e do audiovisual, bem como a outras interpretações ou execuções de natureza análoga, que se realizem perante público ou que se

destinem à gravação, transmissão ou colocação à disposição para difusão pública, independentemente do meio ou do suporte utilizado;

✓ Atividades de natureza técnico-artística, as que estejam relacionadas com os métodos de execução, os materiais, os equipamentos e os processos produtivos de obras de natureza artística destinadas à fruição pelo público, através dos diversos meios de difusão existentes;

✓ Atividades de mediação cultural, as que estão relacionadas com a produção, realização e divulgação de artes de espetáculo ou de audiovisual, incluindo a valorização e divulgação das obras e dos artistas.

O novo registo dos profissionais da área da cultura (RPAC) é sempre facultativo. No entanto, para que os profissionais da área da Cultura possam beneficiar da aplicação do novo regime especial de proteção social têm de estar obrigatoriamente inscritos.

Neste estatuto, foram abrangidas as seguintes modalidades de contratos:

- ✓ Contratos de Trabalho de Muito Curta Duração, que não podem ultrapassar 35 dias de trabalho e 70 dias de trabalho em cada ano civil;
- ✓ Contratos de Trabalho com Atividade Descontínua, cuja prestação de trabalho é intercalada por um ou mais períodos de inatividade, sendo que o número anual de horas ou de dias de trabalho a tempo completo não poderá ser inferior a 5 meses por ano, dos quais, pelo menos, 3 meses terão de ser seguidos;
- ✓ Regime de Contrato de Prestação de Serviços, em que os profissionais da área da cultura que exerçam atividade e se obriguem a prestar a outrem o resultado da mesmam sem sujeição a contrato de trabalho, estão abrangidos pelo regime dos trabalhadores independentes (TI).

Com este estatuto, os profissionais da área da cultura passaram a ter direito a proteção em caso de suspensão involuntária da atividade profissional nas eventualidades de doença, parentalidade, doença profissional, invalidez, velhice e morte.

**Incentivo à Normalização Empresarial**

Não tendo sido clarificada a matéria referente às dispensas contributivas para a segurança social, associadas à alteração excecional e temporária das regras de sequencialidade dos apoios à manutenção dos postos de trabalho, que permitiu o acesso ao apoio extraordinário à retoma progressiva de atividade, a Portaria 205/2022, de 11 de agosto, vem estabelecer, com produção de efeitos à data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 98/2020, de 18 de novembro, que a desistência pode ainda ser feita ao abrigo do regime excecional previsto no n.º 5 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 27-B/2020, de 19 de junho, na sua redação atual, e nas condições nele definidas, havendo lugar a alteração oficiosa para a modalidade prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 5.º da presente portaria (apoio no valor de uma retribuição mínima mensal garantida (RMMG) por trabalhador abrangido pelas medidas, pago de uma só vez), sempre que o empregador esteja abrangido pelo incentivo na modalidade prevista na alínea b) do n.º 1 do mesmo artigo (apoio no valor de duas RMMG por trabalhador abrangido pelas medidas, pago de forma faseada ao longo de seis meses), mantendo o direito à dispensa parcial de 50 % do pagamento de contribuições para a segurança social a cargo da entidade empregadora.

#### 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 - PCFECP (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 os biénios de 2019-2020 e 2021-2022 foram propostos e aceites os mesmos critérios de seleção, tendo a UCE chegado ao final do ano de 2022 com uma carteira de 2.620 Contribuintes Estratégicos.

Estes contribuintes representavam no final de 2022 0,7% do total nacional de entidades empregadoras, foram responsáveis por 28,0% do total nacional de trabalhadores vinculados (1,2M de trabalhadores) e por 35,0% do total nacional de contribuições declaradas mensalmente (568,0M€ de contribuições declaradas mensalmente).

Considerando o modelo de acompanhamento integrado preconizado para os contribuintes estratégicos, a UCE foi dotada, em 2022, de mais 1 técnico superior, ficando com 49 elementos.

Face à importância da função de gestor do contribuinte e ao crescimento sustentado, em março de 2022 foi alterada a estrutura orgânica da Unidade, tendo sido criados 3 Núcleos – Núcleo do Gestor do Contribuinte I, II e III. A elevação desta estrutura intermédia a Núcleo entre a direção da unidade e os Gc reitera a necessidade de garantir um acompanhamento mais próximo dos Gc bem como das matérias dos CE.

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.

A grande dificuldade sentida por toda a Unidade está relacionada com a dependência de outras áreas de negócio dos Serviços Centrais e dos Centros Distritais, o que não permite prestar informações ou dar resposta céleres aos assuntos dos CE e à falta de harmonização de procedimentos.

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 sexto ano de atividade a UCE acompanhou 2.595 dos 2.620 contribuintes estratégicos, ou seja 99,0%, tendo cumprido os seus níveis de serviço.

No que concerne ao nível de satisfação dos CE, o resultado ao questionário de avaliação cifrou-se nos 96,1% revelando que estes se encontram muito satisfeitos em relação ao trabalho desenvolvido pelos gestores.

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

Em 2022, o Departamento de Fiscalização concluiu um total de 6.194 processos na área de Contribuintes, o que se traduziu numa concretização de 113% em relação à meta definida para o ano. Destes, 3.441 processos (56%) dizem respeito a ações proativas, o que reflete uma ligeira diminuição em relação ao realizado no ano anterior (60%). Para tanto muito contribuiu não apenas a tipologia de processos, mas também o facto de os inspetores seniores terem de despender grande parte do seu tempo a apoiar a integração dos inspetores estagiários admitidos por concurso interno.

**Quadro 37 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras**

Unidades: Nº, % e milhares de euros

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2020 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º | % |
| N.º Processos | 5.524 | 5.775 | 6.194 | 419 | 7,3% |
| % Irregularidades | 47% | 62% | 59% | -0,02 | -4% |
| Contribuições Apuradas | 15.876 | 24.016 | 18.306 | -5.710 | -24% |

**Fonte:** RAISS 2020, 2021 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 03/01/2023

No que respeita ao valor de contribuições apuradas, foi possível alcançar as metas definidas, tendo realizado um valor de € 18.306.410.

**Quadro 38 - Processos-crime**

Unidades: Nº, % e milhões de euros

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2020 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º | % |
| Processos de pré-inquérito e inquérito concluídos | 3.016 | 2.708 | 3.417 | 709 | 26% |
| Processos de pré-inquérito concluídos | 1.451 | 1.279 | 1.771 | 492 | 38% |
| Processos de inquérito concluídos | 1.565 | 1.429 | 1.646 | 217 | 15% |
| Valor financeiro associado aos processos de inquérito instruídos | 59 | 44 | 75 | 31 | 70% |

**Fonte:** RAISS 2020 e 2021 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 02/01/2023

No que respeita às metas da área de investigação criminal, foi cumprida a meta do nº de processos de inquérito crime concluídos, alcançando uma realização de 106%, e superada a meta relativa ao valor

associado a estes processos, refletindo uma realização de cerca de 134%. A execução de ambas as metas, foi superior à do ano anterior

### 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 – Serviços Locais de Ação Social, dinamizados 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 poelo PO ISE/ FSE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego / Fundo Social Europeu) regem-se pelo normativo em vigor aplicável a SAAS.

**Quadro 39 - Atendimento e Acompanhamento Social**

Unidades: n.º e %

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º | % |
| **Processos Familiares (dez)** | **407.622** | **401.289** | **404.510** | **3.221** | **1%** |
| Centro Distrital | 326.594 | 202.398 | 251.503 | 49.105 | 24% |
| Parceria/Protocolo | 80.586 | 198.868 | 153.006 | -45.862 | -23% |
| Rede Local de Inserção | 442 | 23 | 1 | -22 | -96% |
| **Beneficiários (dez)** | **793.260** | **709.504** | **811.346** | 101.842 | **14%** |
| Centro Distrital | 619.774 | 356.485 | 491.479 | 134.994 | 38% |
| Parceria/Protocolo | 172.523 | 352.966 | 319.865 | -33.101 | -9% |
| Rede Local de Inserção | 963 | 53 | 2 | -51 | -96% |
| **Atendimentos (ano)** | **888.958** | **939.845** | **740.643** | -199.202 | **-21%** |
| Centro Distrital | 430.002 | 147.761 | 131.419 | -16.342 | -11% |
| Parceria/Protocolo | 444.029 | 791.922 | 609.201 | -182.721 | -23% |
| Rede Local de Inserção | 14.927 | 162 | 23 | -139 | -86% |

**Fonte:** Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações. Situação da BD a 09/01/2023

As Equipas de RSI - Rendimento Social de Inserção prestam um serviço de atendimento/ acompanhamento 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) que incluem, nas suas valências, atividades de atendimento/ acompanhamento social. Existe 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. 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 do

Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais - 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.

**Transferência de competências para as autarquias**

Na sequência da publicação da Lei nº 50/2018, de 16 de agosto, Lei-quadro da transferência de competências para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais, foi publicado o Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto que prevê (n.º 1 do art.º 3º) que passam a ser competências dos órgãos municipais:

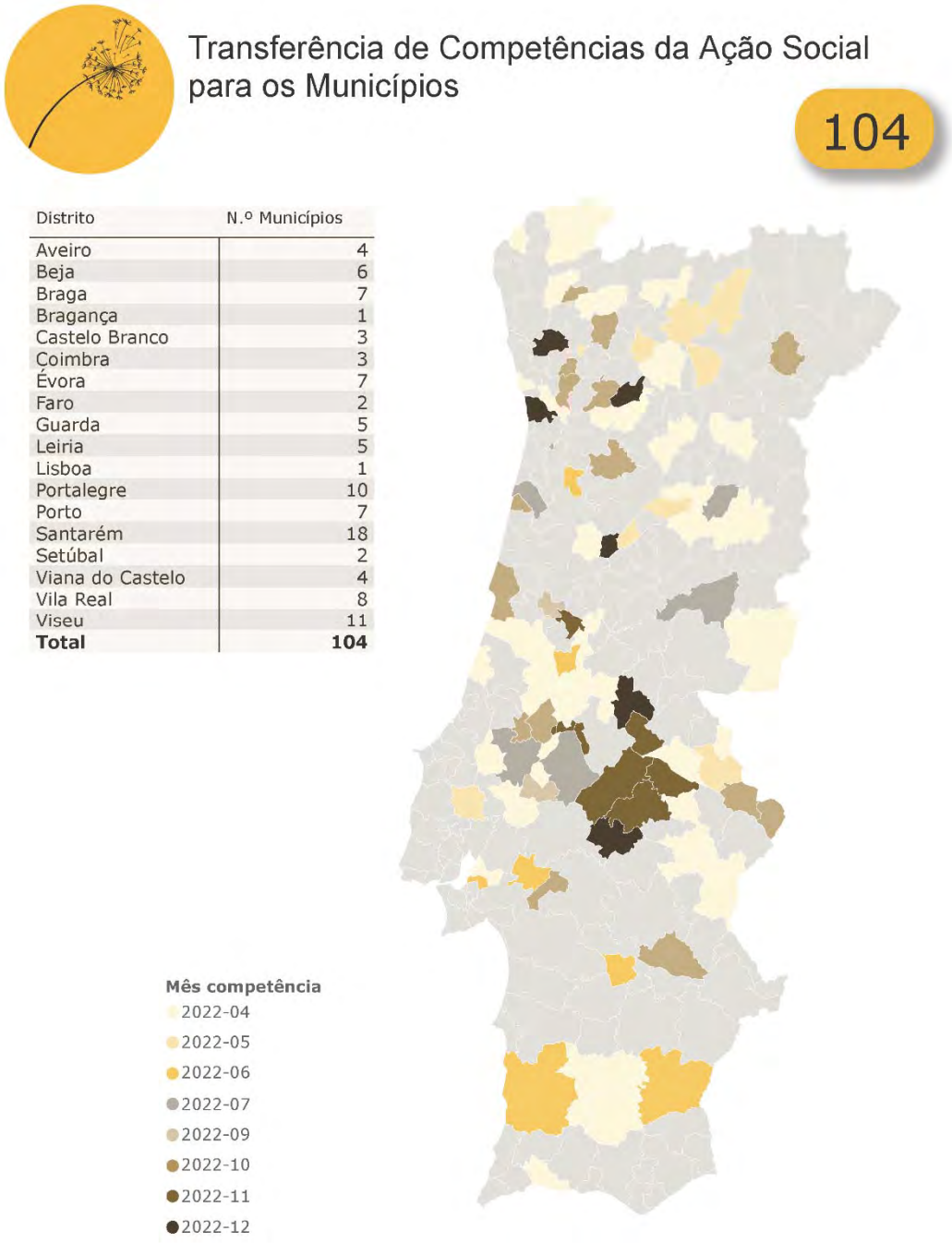
- Assegurar o serviço de atendimento e de acompanhamento social;
- Elaborar as cartas sociais municipais, incluindo o mapeamento de respostas existentes ao nível dos equipamentos sociais;
- Assegurar a articulação entre as cartas sociais municipais e as prioridades definidas a nível nacional e regional;
- Implementar atividades de animação e apoio à família para as crianças que frequentam o ensino pré-escolar que correspondam à componente de apoio à família nos termos do artigo 12.º;
- Elaborar os relatórios de diagnóstico técnico e acompanhamento e de atribuição de prestações pecuniárias de caráter eventual em situações de carência económica e de risco social;
- Celebrar e acompanhar os contratos de inserção dos beneficiários do rendimento social de inserção;
- Desenvolver programas nas áreas de conforto habitacional para pessoas idosas, designadamente em articulação com entidades públicas, instituições particulares de solidariedade social ou com as estruturas de gestão dos programas temáticos;
- Coordenar a execução do programa de contratos locais de desenvolvimento social (CLDS), em articulação com os conselhos locais de ação social;
- Emitir parecer, vinculativo quando desfavorável, sobre a criação de serviços e equipamentos sociais com apoios públicos.

O Decreto-Lei nº 55/2020, de 12 de agosto concretiza a transferência de competências para os órgãos municipais e para as entidades intermunicipais, e as Portarias n.º 63/2021 e n.º 65/2021, de 17 de março, asseguraram a regulamentação no que respeita à operacionalização, em matéria do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) e o Rendimento Social de Inserção (RSI), respetivamente, de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social.

Durante o ano de 2022, a aceitação das competências foi feita de forma gradual, respeitando as normas legais em vigor, bem como, o planeamento do trabalho elaborado em conjunto pelo ISS, IP e pelos restantes parceiros, Municípios, entidades do terceiro setor e a Direção-Geral das Autarquias Locais (DGAL).

Durante ao ano 2022 104 municípios, abrangendo todos os distritos, iniciaram voluntariamente o exercício das competências em matéria de atendimento e acompanhamento social, bem como a coordenação dos Núcleo Locais de Inserção do RSI, num universo de 277 possíveis, já que no caso do concelho de Lisboa as competências são exercidas pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

**Figura 8 - Transferência de Competências da Ação Social para os Municípios até 1 de dezembro de 2022**




| Distrito | N.º Municípios |
|---|---|
| Aveiro | 4 |
| Beja | 6 |
| Braga | 7 |
| Bragança | 1 |
| Castelo Branco | 3 |
| Coimbra | 3 |
| Évora | 7 |
| Faro | 2 |
| Guarda | 5 |
| Leiria | 5 |
| Lisboa | 1 |
| Portalegre | 10 |
| Porto | 7 |
| Santarém | 18 |
| Setúbal | 2 |
| Viana do Castelo | 4 |
| Vila Real | 8 |
| Viseu | 11 |
| **Total** | **104** |

**Fonte:** GPE Situação da BD a 01.12.2022

As novas competências têm duas dimensões fundamentais. Uma é o atendimento, o acompanhamento e a atribuição de apoios pontuais e eventuais a pessoas em situação de vulnerabilidade, exclusão ou emergência social; a outra contempla a coordenação do Núcleo Local de Inserção (NLI), que gere o

Rendimento Social de Inserção (RSI), uma medida com o objetivo de proteger as pessoas e famílias que se encontrem em situação de pobreza e exclusão social.

Passam para os municípios as seguintes competências:

- Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS);
- Elaboração da Carta Social Municipal;
- Diagnóstico técnico de acompanhamento e de atribuição de prestações pecuniárias de caráter eventual em situações de carência económica e de risco social;
- Celebração e acompanhamento dos contratos de inserção dos beneficiários do Rendimento Social de Inserção.

O atendimento continua a ser garantido pela Segurança Social nas seguintes situações:

- Definição da respetiva componente pecuniária (valor a pagar ao beneficiário), no âmbito do Rendimento Social de Inserção (RSI);
- Beneficiários de proteção internacional (candidatos a asilo e refugiados);
- Estatuto de cuidador informal;
- Informações sobre ajuda técnica, produtos de apoio, Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA);
- Apoio económico da segurança social (VIH-SIDA e lares lucrativos);
- Apoio na área dos comportamentos aditivos (recuperação/reabilitação na área do alcoolismo e da toxicodependência);
- Fundo de Garantia dos Alimentos Devidos a Menores (pensão de alimentos).

Importa referir que se trata de um processo com uma elevada complexidade, envolvendo múltiplos profissionais, entidades, processos de trabalho e circuitos, que acarreta ajustamentos de acordo com as especificidades dos territórios. No entanto, com a partilha de responsabilidade e estreita cooperação o processo de transferência de competências, vai seguramente traduzir-se em ganhos para os territórios e para as cidadãs e cidadãos, num quadro de proximidade, contribuindo para o desenvolvimento e coesão social.

De acordo com a legislação em vigor durante o ano, os municípios teriam de assumir as competências até 1 de janeiro de 2023, mas o Decreto-Lei n.º 87-B/2022, de 29 de dezembro, veio definir, até dia 3 de abril de 2023, como o prazo para a assunção de compromissos pelos municípios.

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

O SAPA visa a realização de uma política global, integrada e transversal de resposta 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 2021 e 2022, 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 nos anos de 2021 e 2022 reforços substanciais da verba destinada ao SAPA, destacando-se o ano de 2022 com um elevado reforço.

Em 2021 foi fixada 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 €. Sublinha-se, no entanto, que a dotação foi posteriormente corrigida para 13.347.662,00 €.

Em 2022 foi fixada a dotação orçamental para o ISS, IP no valor de até 6.000.000,00 €, tendo havido um reforço de verba no montante de até 20.595.700,65 €, perfazendo um total de 26.595.700,65 €.

Mais uma vez se constatou que os reforços substanciais da verba ocorrem no mês de dezembro, quase inviabilizando a utilização dessa mesma verba.

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, consequentemente, 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.

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.

**Quadro 40 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio**

Unidades: n.º, euros e %

| | | 2021 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | N.º | % |
| **Pessoas Apoiadas** | Masculino | 1.026 | 1.141 | 1.865 | 724 | 63% |
| | Feminino | 740 | 830 | 1.496 | 666 | 80% |
| | **Total** | **1.766** | **1.971** | 3.361 | **1.390** | **71%** |
| **Produtos de Apoio** | Centros de Saúde | **0** | **0** | 0 | 0 | 0% |
| | Centros Especializados | 7.805 | 9.166 | 15.771 | 6.605 | 72% |
| | **Total** | **7.805** | **9.166** | 15.771 | **6.605** | **72%** |
| **Orçamento Executado (€)** | | **10.780.255,04** | **13.587.658,45** | **25.196.762,09** | **11.609.104** | **85%** |

**Fonte:** RAISS 2020 e 2021 DDS\ Mapa Síntese dos Produtos de Apoio Financiados. Valores provisórios. Situação da BD a 01/03/2023

Considera-se como valor executado aquele que foi efetivamente gasto na aquisição de Produtos de Apoio. Os valores de 2022 referentes ao ISS, IP, são valores provisórios 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, ao nível concelhio em Conselhos Locais de Ação Social (CLAS) e, ainda, supraconcelhio em Plataformas Supraconcelhias (PSCRS).

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, destacando-se a elaboração, pelos CLAS, dos documentos de planeamento estratégico Diagnóstico Social, Plano de Desenvolvimento Social e Plano e Ação anual.

Nos quadros 27 e 28, apresenta-se a informação relativa aos instrumentos de planeamento produzidos pelos CLAS e PSC.

**Quadro 41 - Monitorização dos Documentos de Planeamento dos CLAS em 2022**

Unidade: n.º

| Nº de CLAS | Diagnóstico Social | Plano de Desenvolvimento Social | Plano de Ação Anual |
|---|---|---|---|
| Existe, está atualizado | 147 | 98 | 51 |
| Existe, está desatualizado | 36 | 110 | 98 |
| Existe, está desatualizado, mas em atualização | 86 | 61 | 93 |
| Não existe | | | 27 |
| Não existe, está em elaboração | | | 1 |
| Em branco/sem resposta | 9 | 9 | 8 |
| **Total** | **278** | **278** | **278** |

**Fonte:** DDS\ SharePoint Rede Social (CLAS) Situação da BD a 31/12/2022

**Quadro 42 - Monitorização dos instrumentos de Planeamento das PSCRS em 2022**

Unidade: n.º

| 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 | | | | | |
| **Total** | **28** | **28** | **28** | **28** | **28** |

**Fonte:** DDS \ SharePoint Rede Social (PSCRS) Situação da BD a 31/12/2022

Em 2022, é importante referir, também, a realização pelo ISS, IP da avaliação da Rede Social, realizada pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP), incidindo sobre o modelo de governança da Rede Social, abordando o processo de transferência de competências da ação social para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais e os seus potenciais efeitos no funcionamento da Rede Social.

Desta avaliação da Rede Social, resultou um Relatório Final, que apresenta recomendações, para uma orientação estratégica e operacional futura da Rede Social, organizadas em 6 eixos temáticos:

1. Identidade e comunicação;
2. Coordenação multinível e trabalho colaborativo;
3. Liderança e processos participativos;
4. Investimento no capital humano – formação, supervisão e capacitação;
5. Investigação, monitorização e avaliação;
6. Revisão conceptual, metodológica, legislativa e normativa.

Foi, também, produzido um Portefólio de 49 Práticas Inspiradoras da Rede Social, identificadas por vários atores da Rede Social, descritas e georreferenciadas, compreendendo um conjunto de ações e projetos locais, que poderão servir como inspiração nos processos de conceção e construção de práticas de intervenção social.

**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, consequentemente 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 So¬cial 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 2022, 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 2022, 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, e pela Portaria nº 42/2022 de 19 de janeiro.

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 e no âmbito da Medida 3 - Fornecimento de géneros alimentares às pessoas mais carenciadas, de forma indireta, mediante utilização de cartão eletrónico.

No âmbito da Medida 1 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 da 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) Pólo 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, IP 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 da Medida 1, no ano 2022:

- 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;

Importa referir que por decisão da Tutela foi prolongada a duplicação de destinatários até dezembro de 2022, permitindo ir até ao limite máximo de 220%, correspondendo a um número máximo de 120.010 destinatários;

- Durante o ano de 2022 foram abertos 40 procedimentos concursais para a aquisição de géneros alimentares, de forma a assegurar a distribuição dos diversos produtos que compõem o cabaz, de referir a existência de alguns constrangimentos que afetaram o cumprimento da calendarização das entregas previstas de alguns produtos uma vez que não foram adjudicados 9 procedimentos, designadamente:
  - 7 propostas excluídas, relativas aos produtos: Brócolos, Leite, Alho Francês, Feijão Verde, Queijo, Espinafres e Cenouras;
  - 2 propostas por caducidade de adjudicação relativas ao produto Queijo.
  - Em dezembro de 2022, no que se refere aos destinatários finais abrangidos, foram considerados elegíveis 108.136 pessoas carenciadas das 120.010 previstas (90,10% da meta definida), tendo sido confirmados 107.930 destinatários finais apoiados, correspondente a 40.453 agregados familiares, através da confirmação de Credenciais B.
- Verificou-se, ainda que ao longo do ano de 2022 foram apoiados 56.103 agregados familiares, ainda que não de forma contínua, correspondendo a um total de 150.338 destinatários abrangidos pelo Programa PO APMC.
- Quanto aos produtos distribuídos, no ano de 2022 foram entregues 523.418 cabazes num total de 22.307,798 toneladas de géneros alimentares.

No ano de 2022, no âmbito da Medida 3 - Fornecimento de géneros alimentares às pessoas mais carenciadas, de forma indireta, mediante utilização de cartão eletrónico, e no seguimento da publicação da Portaria nº 48/2022 de 20 de janeiro, que cria o Programa Cartões Sociais e aprova o respetivo Regulamento no qual são estabelecidas as normas orientadoras para a execução do Programa.

O Programa Cartões Sociais visa definir um apoio passível de ser atribuído às pessoas em situação de carência económica e risco de exclusão social, sob a forma de bens alimentares que podem ser adquiridos numa rede de estabelecimentos comerciais aderentes ao Programa, existente em todo o território continental, mediante o uso de cartão eletrónico.

Nos termos do Regulamento e para a concretização da medida 3, foram desenvolvidos trabalhos preparatórios, inerentes à contratualização da "Aquisição de Serviços de Emissão, Gestão, Carregamento e Reporte Financeiro dos Cartões Eletrónicos Sociais", tais como:

- Caderno de Encargos;
- Programa do Procedimento;

- Sessão pública de esclarecimentos no âmbito da consulta preliminar ao mercado;
- Elaboração de Listagem dos Alimentos elegíveis;

Neste âmbito foram publicitados três Procedimentos de Concurso Público, nomeadamente:

- Processo nº 2001/21/0002466 (sem propostas apresentadas);
- Processo n.º 2001/22/0001307 (com duas propostas apresentadas, ambas excluídas);
- Processo nº 2001/22/0003018;

Relativamente ao Processo nº 2001/22/0003018 decorrido o prazo para apresentação de propostas, o Júri procedeu à abertura e desencriptação das propostas apresentadas em 21/12/2022, resultando na não adjudicação do contrato, terá de ser aberto um novo procedimento.

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.

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.

Durante o ano de 2022, no âmbito da 2ª Fase, mantiveram-se em execução as 135 operações.

**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, de 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, e, mediante a celebração de acordos de cooperação, as IPSS ou equiparadas, bem como 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 do Desenvolvimento Social dos Centros Distritais do ISS, IP e mais concretamente 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 medida é de sublinhar que:

- Em dezembro de 2022 existiam 407 Famílias de Acolhimento e 775 Pessoas Acolhidas.
- De entre as 775 Pessoas Acolhidas, 52% são pessoas idosas e 48% são pessoas adultas com deficiência.
- São 13 os distritos que desenvolvem esta medida, a saber: Aveiro, Braga, Bragança, Coimbra, Faro, Guarda, Lisboa, Portalegre, 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, Viana do Castelo e Porto.

Compete ao Núcleo de Proteção Social e Promoção da Autonomia da Unidade de Intervenção Social do Departamento de Desenvolvimento Social:

- Acompanhar a execução da medida no contexto nacional;
- Articular com os Centros Distritais, no sentido de apoiar e acompanhar a operacionalização das suas competências ao longo de todo o do processo de Acolhimento Familiar (Famílias de Acolhimento e Pessoas Acolhidas);
- Garantir a harmonização, uniformização de procedimentos, eficiência do processo de acolhimento e eficácia da intervenção;
- Apresentar propostas de qualificação, emitir orientações e ou correções que se verifiquem necessárias;
- Garantir a monitorização mensal por parte dos interlocutores distritais no âmbito do Sistema de Monitorização e introduzir correções sempre que se verifique necessário;
- Elaborar relatório trimestral, promovendo um acompanhamento técnico de proximidade;
- Elaborar relatório anual da medida e emitir proposta para a resolução de fragilidades detetadas;
- Elaborar documentos de suporte à implementação da medida com vista ao cumprimento das orientações emitidas;
- Articular com outras áreas do ISS, IP, sempre que se verifique necessário ou sempre que solicitado, por forma a garantir a implementação / qualificação da medida e o cumprimento das obrigações decorrentes da legislação e orientações.

No decorrer do ano foram desenvolvidas atividades de acompanhamento e qualificação da medida, a destacar:

- Reuniões regulares entre os Centros Distritais e os Serviços Centrais.
- Monitorização e relatório trimestral no âmbito do Sistema de Monitorização.
- Elaboração do Relatório anual, que caracteriza as Famílias de Acolhimento (FA), as Pessoas Acolhidas (PA) e o processo de acompanhamento por parte da Segurança Social.

**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, IP 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 ano de 2020, verificou-se a 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 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

### 3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação

**Apoio Técnico a Equipamentos Sociais**

Para o ano de 2022 no que respeita aos indicadores de intervenção mais relevantes da Unidade UTAE, destacam-se os pedidos de pareceres técnicos para licenciamento de respostas sociais.

Nesta área de intervenção registámos um volume de 5.523 pedidos entrados, verificando-se um aumento substancial em relação ao ano transato (4.012), um incremento na ordem dos 38%, que apresenta a seguinte distribuição, no que concerne à tipologia das Respostas Sociais:

**Quadro 43 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais**

Unidade: n.º

| Área de Intervenção | | Resposta Social | Pedidos entrados | |
|---|---|---|---|---|
| População Adulta | Pessoas Idosas | Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | 1.678 | 3.407 |
| | | Centro de Dia | 778 | |
| | | Serviço de Apoio Domiciliário | 895 | |
| | | Centro de Noite | 19 | |

Unidade: n.º

| Área de Intervenção | | Resposta Social | Pedidos entrados | |
|---|---|---|---|---|
| | | Centro de Convívio | 37 | |
| | Pessoas Adultas com Deficiência | Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão | 256 | 424 |
| | | Lar Residencial | 101 | |
| | | Residência Autónoma | 67 | |
| | Doenças do Foro Mental ou Psiquiátrico | Unidade de Vida Autónoma | 0 | 5 |
| | | Unidade Sócio Ocupacional | 5 | |
| Infância e Juventude | Crianças e Jovens | Creche | 1.006 | 1.218 |
| | | Centro de Atividades de Tempos Livres | 212 | |
| | Crianças e Jovens com Deficiência | Lar de Apoio | 0 | 0 |
| | Crianças e Jovens em situação de perigo | Lar de Infância e Juventude | 27 | 86 |
| | | Centro de Acolhimento Temporário | 23 | |
| | | Centro Apoio Familiar Aconselhamento Parental | 36 | |
| Família e Comuni-dade | Família e Comunidade em Geral | Comunidade de Inserção | 10 | 36 |
| | | Centro de Alojamento Temporário | 10 | |
| | | Refeitório / Cantina Social | 0 | |
| | | Centro Comunitário | 16 | |
| | Violência Doméstica | Casa de Abrigo | 11 | 11 |
| Outros | | | 336 | 336 |
| TOTAL | | | | 5.523 |

**Fonte: UTAE**

No âmbito do Fundo de Socorro Social, durante o ano de 2022, foram respondidas 36 solicitações. Em comparação com o ano anterior, 2021, houve uma queda deste tipo de solicitação na ordem dos 42% (62 pedidos em 2021).

No âmbito dos Pareceres emitidos de Programas de Investimento (PARES, PRR, PIDDAC e Outros), quadro Q.30 foram emitidos em 2022 um total de 471 Pareceres Técnicos e/ou Relatórios de Acompanhamento, que representa uma quebra na ordem dos 13% em relação ao ano anterior (541 pareceres emitidos, em 2021).

**Quadro 44 - Pareceres emitidos Programas de Investimento**

Unidade: n.º

| Programa | Pareceres emitidos |
|---|---|
| PRR | 107 |
| PARES | 334 |
| PIDDAC | 10 |
| Outros | 20 |
| TOTAL | **471** |

**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.

**Quadro 45 - PARES – Execução**

Unidade: n.º

| Aviso | Contratos de Comparticipação Financeira | Desistências/Rescisões Ocorridas | Contratos Ativos | Encerrados |
|---|---|---|---|---|
| PARES I | 258 | 27 | 231 | 196 |
| PARES II | 267 | 39 | 228 | 179 |
| PARES III | 75 | 21 | 54 | 32 |
| **Total** | 600 | 87 | 513 | 407 |

**Fonte:** UAP

Situação da BD a 31/dez/22

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

Como se poderá verificar pelo Quadro 31, na totalidade dos 3 avisos de Abertura do PARES foram celebrados 600 contratos de comparticipação financeira, dos quais 258 de PARES I, 267 de PARES II e 75 de PARES III.

No âmbito destes contratos, foram apresentadas, ao ISS, IP, desistências por parte das entidades promotoras, assim como o ISS, IP também formalizou rescisões aos Contratos de Comparticipação 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.

**Quadro 46 - PARES – Resultados agregados -**
**Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados)**

Unidades: n.º, % e euros

| Execução | | PARES I | PARES II | PARES III | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| Contratualizado 31/12/2022 | Investimento Público (€) | 88.922.635,77 | 91.607.416,53 | 14.980.655,27 | 195.510.707,57 |
| | Projetos | 231 | 228 | 54 | **513** |
| | Respostas Sociais (criadas/remodeladas) | 392 | 464 | 54 | **910** |
| | Lugares a Abranger | 14.062 | 15.553 | 3.009 | **32.624** |
| | Novos Lugares | 12.515 | 14.191 | 2.723 | **29.429** |
| | Postos de Trabalho a Criar | 3.404 | 4.051 | 811 | **8.266** |
| Execução Financeira 31/12/2022 | Investimento Público Executado (€) | - | - | - | **189.100.625,86** |
| | Taxa de Execução Financeira | - | - | - | **96,72%** |
| Executado (Encerrados) 31/12/2022 | Projetos Concluídos | 196 | 179 | 32 | **407** |
| | Taxa de Execução Física | 84,85% | 78,51% | 59,26% | **79,34%** |
| | Respostas Sociais (criadas/remodeladas) | 368 | 378 | 32 | **778** |
| | Lugares Abrangidos | 11.779 | 12.379 | 1.813 | **25.971** |
| | Novos Lugares | 10.485 | 11.603 | 1.849 | **23.937** |
| | Postos de Trabalho Criados | 2.549 | 2.993 | 417 | **5.959** |

**Fonte:** UAP Situação da BD a 31/dez/22

Até ao final do ano de 2022, foram encerrados administrativamente, em valor acumulado, 407 projetos dos 513 Contratos ativos, distribuídos pelos 3 avisos de abertura, tendo maior peso o número de projetos encerrados atinente ao PARES I, representando cerca de 38,21% dos projetos ativos, seguido pelo encerramento de projetos ocorrido no PARES II, com um peso equivalente a 34,89%. No que concerne ao PARES III, o seu peso representa somente 6,24% do total de projetos ativos. No global, tendo em consideração o total de Contratos válidos a taxa de encerramento administrativo dos projetos ascende a 79,34%.

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 47 - PARES - Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados)**

Unidade: n.º

| | 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 | 11.505 | 88 | 265 | 460 | 144 | 210 | 4.260 | 4.230 | 4.809 |
| **Total** | **11.593** | | **1079** | | | | **13.299** | | |
| **Total Geral** | **25.971** | | | | | | | | |

**Fonte:** UAP

Situação da BD a 31/dez/2022

**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 48 - PARES – 2.0 Execução**

Unidade: n.º

| Aviso | Contratos de Comparticipação Financeira | Desistências/Rescisões Ocorridas | Contratos | Encerrados |
|---|---|---|---|---|
| PARES 2.0 | 67 | 15 | 52 | 0 |

**Fonte:** UAP

Situação da BD a 31/dez/22

Neste Programa foram celebrados 67 Contratos de Comparticipação Financeira, tendo-se verificado 15 desistências, o que significa que se encontram em execução 52 contratos.

Refira-se que no âmbito da alteração ao Regulamento do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais – Pares 2.0, publicada pela Portaria n.º 273/2021, de 29 de novembro, foi criado um adicional ao financiamento público, de valor igual a 29,75 % do montante elegível, para os lugares a criar e relativo à rubrica «infraestruturas». Neste sentido foram efetuadas 54 Reprogramações Financeiras de que resultou a outorga das respetivas adendas ao contrato de comparticipação Financeira.

Ressalva-se o facto de que foram apresentadas 15 desistências por parte de Entidades Promotoras, identificando-se como principal constrangimento, a falta de capacidade financeira para as entidades garantirem a componente privada do investimento

**Quadro 49 - PARES 2.0 - Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados**

Unidades: n.º e euros

| Área de Intervenção | Resposta Social | Equipamentos Contratualizados | N.º de Lugares | | | | Investimento Público Contratualizado | Postos de trabalho a criar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Total | Criar | Remodelar | Intervencionados | | |
| Infância | Creche | 52 | 3553 | 2431 | 724 | 398 | 24.825.344,00 € | 167 |
| **Total** | | **52** | **3553** | **3155** | | **398** | **24.825.344,00 €** | **167** |

**Fonte:** UAP

Situação da BD a 31/dez/22

O Investimento Público Elegível contratualizado no âmbito do PARES 2.0 ascende a 24.825.344,00 €.

Como se verifica pelo Quadro 35, no âmbito do PARES 2.0 os projetos contratualizados totalizam 3.553 lugares na resposta social creche, dos quais 2.431 correspondem a novos lugares, 724 lugares remodelados e 398 lugares intervencionados, e permitem a criação de 167 postos de trabalho.

Em dezembro de 2022 dos 52 projetos contratualizados no âmbito do PARES 2.0, verifica-se que 8 projetos apresentam obra em curso, relativamente à execução financeira foram apresentados 14 pedidos de pagamento, tendo sido reembolsado o valor de 71.674,74 €. Relativamente à execução física (nenhum equipamento entrou em funcionamento).

**PARES 3.0**

O Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais — 3.ª 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 caráter 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 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.

Através do Despacho n.º 9952/2020, de 15 de outubro, foi publicado um convite à apresentação de candidaturas no âmbito do PARES 3.0, o qual abrangeu a totalidade do território de Portugal Continental.

No âmbito do PARES 3.0 foi disponibilizado em agosto de 2022, o manual de apoio à execução dos projetos às entidades promotoras do PARES 3.0 - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais – 3ª Geração.

**Quadro 50 - PARES - 3.0 Execução**

| Aviso | Contratos de Comparticipação Financeira | Desistências/Rescisões Ocorridas | Contratos | Encerrados |
|---|---|---|---|---|
| PARES 2.0 | 67 | 15 | 52 | 0 |

**Fonte:** UAP

Situação da BD a 31/dez/22

Como se poderá verificar pelo Quadro 36, no âmbito do PARES 3.0, foram celebrados 363 Contratos de Comparticipação Financeira tendo sido apresentadas, ao ISS, IP, 3 desistências por parte de Entidades Promotoras, identificando-se como principal constrangimento, a falta de capacidade financeira para as entidades garantirem a componente privada do investimento.

**Quadro 51 - PARES 3.0 - Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados**

Unidade: n.º

| Resposta Social | Equipamentos Contratualizados | N.º de Lugares | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Total | Remodelar | Criar | Intervenciona-dos | Total |
| ERPI | 236 | 1.733 | 5.055 | 4.549 | 9.604 | 11.337 |
| CD | 136 | 205 | 2.348 | 1.152 | 3.500 | 3.705 |
| SAD | 148 | 365 | 3.965 | 1.477 | 5.442 | 5.807 |
| CAO | 53 | 408 | 822 | 951 | 1.773 | 2.181 |
| Lar Residencial | 69 | 129 | 713 | 1.282 | 1.995 | 2.124 |
| Residência Autónoma | 11 | 0 | 5 | 48 | 53 | 53 |
| **Total** | **653** | **2.840** | **12.908** | **9.459** | **22.367** | **25.207** |

**Fonte:** UAP

Situação da BD a 31/12/2022

Como se poderá verificar pelo Quadro 37, aos 360 Contratos de Comparticipação Contratualizados e ativos, correspondem a 653 Equipamentos, em 6 Respostas Sociais, e um total de 25.207 Lugares, correspondendo respetivamente 236 Equipamentos em ERPI, 11.337 Lugares, 136 Equipamentos em CD, 3.705 Lugares, 148 Equipamentos em SAD, 5.807 Lugares, 53 Equipamentos em CAO, 2.181 Lugares, 69 Equipamentos em Lar Residencial, 2.124 Lugares e 11 Equipamentos em Residência Autónoma, 53 Lugares.

Relativamente ao PARES 3.0 ainda não se verifica execução física e financeira (nenhum equipamento entrou em funcionamento).

**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, IP, o acompanhamento, controlo e avaliação do respetivo Programa.

Em 2022 esteve em execução 1 projeto 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, importar referir que neste âmbito no ano de 2022 foram apresentadas 4 reprogramações físicas de equipamentos financiados pelo PIDDAC.

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

O Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais (PAIES) foi 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.

**Quadro 52 - PAIES - N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção**

Unidades: n.º e euros

| Área de Intervenção | Respostas Sociais | Equipamentos Contratualizados | Respostas | N.º de Lugares | | | Investimento Público Contratualizado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Total | Criar | Remodelar | |
| Infância | Creche | 3 | 3 | 124 | 124 | 0 | 1.263.453,78 € |
| Idosos | Lar de Idosos | 9 | 9 | 289 | 236 | 53 | |
| **Total** | | **12** | **12** | **413** | **360** | **53** | **1.263.453,78 €** |

**Fonte:** UAP

Situação da BD a 31/dez/22

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

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

O PAIES tem por objeto a concessão de um apoio às Entidades Promotoras, e corresponde exclusivamente aos juros decorrentes do empréstimo bancário concedido às mesmas, para a execução do projeto de investimento aprovado pelo ISS, IP, permitindo que parte do investimento seja 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 2022 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.

**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 53 - Cooperação**

Unidades: N.º e milhares de Euros

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2020 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º | % |
| Acordos | 13.050 | 13.006 | 12.840 | -210 | -1,6% |
| Utentes | 469.261 | 471.065 | 470.707 | 1.446 | 0,3% |
| Despesa | 1.454.313 | 1.578.916 | 1.778.795 | 324.482 | 22,3% |

Fonte: GPE Situação da BD a 31.dez.2022

Em 31.12.2022 estavam em vigor 12.840 acordos de cooperação, valor inferior ao de 2021 (13.006). A cooperação abrangia, no final de 2022, menos utentes relativamente ao ano anterior, num total de 470.707 lugares, mas inversamente ocorreu um aumento do montante investido, que ascendeu a 1.779m€, em resultado dos apoios extraordinários ao setor social.

**Quadro 54 - Cooperação na área da Infância e Juventude**

Unidades: N.º e milhares de Euros

| Respostas | Acordos | Utentes | Despesa |
|---|---|---|---|
| **Crianças e Jovens em Geral** | **4.352** | **204.390** | **580.101** |
| Ama e Creche Familiar | 49 | 2.153 | 6.313 |
| Creche | 1.864 | 76.811 | 348.720 |
| Educação Pré-escolar | 1.353 | 78.795 | 187.981 |
| Centro de Actividades de Tempos Livres | 1.086 | 46.631 | 37.086 |
| **Crianças e Jovens com deficiência** | **159** | **8.648** | **19.053** |
| Intervenção precoce | 141 | 8.124 | 15.562 |
| Lar de Apoio | 16 | 224 | 2.317 |
| Transporte de pessoas com deficiência | 2 | 300 | 1.175 |
| **Crianças e Jovens em situação de perigo** | **495** | **12.428** | **91.083** |
| Centro de apoio familiar e aconselhamento parental | 190 | 4.793 | 10.417 |
| Equipa de rua de apoio a crianças e jovens | 3 | 84 | 854 |
| Acolhimento familiar | 9 | 230 | 734 |
| Casa de Acolhimento para Resposta a Situações de Emergência | 107 | 1.959 | 30.092 |
| Casa de Acolhimento | 163 | 5.250 | 47.988 |
| Casa de Acolhimento com Unidade de Apoio e Promoção de Autonomia dos Jovens | 23 | 112 | 997 |
| **Total** | **5.006** | **225.466** | **690.237** |

**Fonte:** GPE Situação da BD a 31/12/2022

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 2022 existia um total de 4.352 acordos para estas respostas, que abrangeram 204.390 utentes, o que se traduziu numa despesa de 580.101 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 2022 cifrou-se em 19.053 milhares de euros, mediante 159 acordos, que beneficiaram cerca de 8.648 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, casa de acolhimento para resposta a situações de emergência, casa de acolhimento e casa de acolhimento com unidade de apoio e promoção de autonomia dos jovens.

A despesa associada à cooperação neste âmbito cifrou-se em 91.083 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 12.428 utentes, num total de 495 acordos.

**Quadro 55 - Cooperação na área das Pessoas Adultas**

Unidades: N.º e milhares de Euros

| Respostas | Acordos | Utentes | Despesa |
|---|---|---|---|
| **Pessoas Idosas** | **6.317** | **182.334** | **781.685** |
| Serviço de Apoio Domiciliário | 2.389 | 70.036 | 287.549 |

Unidades: N.º e milhares de Euros

| Respostas | Acordos | Utentes | Despesa |
|---|---|---|---|
| Centro de Convívio | 347 | 9.397 | 7.002 |
| Centro de Dia | 1.890 | 39.667 | 58.360 |
| Centro de Noite | 7 | 70 | 283 |
| Acolhimento Familiar | 1 | 8 | 7 |
| Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | 1.683 | 63.156 | 428.484 |
| **Pessoas Adultas com Deficiência** | **930** | **24.485** | **228.232** |
| Centro de Atendimento/ Acompanhamento e Reabilitação Social | 46 | 2.091 | 7.817 |
| Serviço de Apoio Domiciliário | 25 | 556 | 1.981 |
| Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão | 482 | 14.712 | 113.825 |
| Lar Residencial | 299 | 6.651 | 99.036 |
| Transporte de Pessoas com Deficiência | 4 | 83 | 331 |
| Residência de Autonomização e Inclusão | 74 | 392 | 5.243 |
| **Pessoas em Situação de Dependência** | **53** | **1.406** | **4.063** |
| Serviço de Apoio Domiciliário | 28 | 1.078 | 2.387 |
| Apoio Domiciliário Integrado | 22 | 283 | 1.370 |
| Unidade de Apoio Integrado | 3 | 45 | 306 |
| **Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico** | **50** | **853** | **4.640** |
| Fórum Sócio Ocupacional | 28 | 682 | 3.199 |
| Unidade de Vida Protegida | 16 | 93 | 906 |
| Unidade de Vida Autónoma | 3 | 17 | 44 |
| Unidade de Vida Apoiada | 3 | 61 | 491 |
| **Pessoas Sem-Abrigo** | **2** | **95** | **520** |
| Equipa de Rua para Pessoas Sem-Abrigo | 2 | 95 | 520 |
| **Total** | **7.352** | **209.173** | **1.019.141** |

**Fonte:** GPE Situação da BD a 31/12/2022

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

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 2022 num total de 6.317 acordos, abrangendo 182.334 utentes e com uma despesa global de 781.685 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 de autonomização e inclusão. Em 2022, 930 acordos neste âmbito originaram uma despesa de 228.232 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 24.485 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 53 acordos existentes apoiaram 1.406 utentes, representando uma despesa 4.063 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 50 acordos nesta área abrangeram 853 utentes em 2022, representando uma despesa de 4.640 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 2022 foi de 520 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, IP, com 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 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.

No ano de 2022 foi dado novo impulso através da constituição de um Núcleo de Apoio Técnico ao Estabelecimentos Integrados, no âmbito da área de atuação da Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia, no sentido de dar apoio às Instituições gestoras na instrução dos processos conducentes à regularização e formalização dos acordos de gestão com comodato, para capacitá-las a aceder a fundos comunitários, para recuperação e restruturação dos edificados dos estabelecimentos integrados.

Também foram criados instrumentos de trabalho para apoio à instrução do processo administrativo de celebração ou revisão dos acordos de gestão com comodato, quando aplicável, e sistematização da informação referente aos Estabelecimentos Integrados.

Dos processos em curso, destacam-se:

- Negociação com vista à transferência da gestão do Centro Infantil dos Olivais, atualmente assumido pela Fundação Aga Khan, para outra entidade;
- Início do processo de restruturação do Centro de Apoio Social do Pisão e do Centro de Acolhimento Temporário de Tercena, geridos pela Santa Casa da Misericórdia de Cascais;
- Negociação e avaliação do futuro da gestão do Centro de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian, atualmente assumida pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Negociais com a Santa Casa da Misericórdia de Coimbra para avaliação da viabilização do Centro de Apoio à Terceira Idade de Coimbra;
- Negociação para viabilização do projeto de resposta integradas no Centro de Acolhimento do Loreto, a assumir pela Obra de Promoção Social do Distrito de Coimbra.

**Quadro 56 - Acordos de revisão dos Acordos de Gestão e Acordos de Gestão com Comodato**

Unidade: n.º

| Estabelecimentos Integrados | 2022 |
|---|---|
| Transferência da gestão para IPSS | 0 |
| Encerramento temporário\| extinção | 6 |
| Acordos de gestão revistos | 7 |
| Acordos de gestão com revisão em curso | 31 |
| Acordos de gestão\| novos equipamentos a integrar | 5 |
| Acordos de gestão antigos para avaliar e rever | 43 |
| **Total** | **92** |

**Fonte:** DDS/UCRS

Situação BD a 23 de março 2023

Aos 7 acordos revistos acrescem a concretização de 4 adendas de alteração de termos contratuais. Dos 31 processos em curso 13 já têm parecer prévio emitido, a aguardar cumprimento de requisitos prévio e outorga dos respetivos acordos.

**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 2022, 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 2022, procedeu-se à celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes em acordo de cooperação decorrente das candidaturas ainda pendentes, 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 10 acordos de cooperação, dos quais 4 novos e 6 alargamentos de acordos em vigor, conforme quadro abaixo:

**Quadro 57 - 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 |
| **SubTotal** | **19** | **69** | **376** | **664** |
| **Total Geral** | **88** | | **1.040** | |

**Fonte:** GPE

Situação da BD a 28/mar/2022

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 0,5 milhões de euros.

Contudo, em 2022 procedeu-se sobretudo à celebração de novos acordos ou ao alargamento do número de utentes em acordo de cooperação decorrente das candidaturas aprovadas no âmbito da 1.ª fase de candidaturas ao PROCOOP/2021, aberta em 17.11.2021, com a publicação em Diário da República do Despacho nº 11336-A/2021, de 16 de novembro.

Neste contexto, foram celebrados 159 acordos de cooperação, dos quais 38 novos e 121 alargamentos de acordos em vigor, conforme quadro abaixo:

**Quadro 58 - PROCOOP - 1º aviso de 2021**

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 | 1 | 10 | 14 | 71 |
| Centro de Dia | 8 | 14 | 171 | 63 |
| Creche | 12 | 61 | 322 | 748 |
| Estrutura Residencial para Pessoas idosas | 5 | 8 | 162 | 59 |
| Lar Residencial | 1 | 7 | 28 | 40 |
| Serviço de Apoio Domiciliário | 11 | 21 | 244 | 302 |
| **SubTotal** | **38** | **121** | **941** | **1.283** |
| **Total Geral** | **159** | | **2.224** | |

**Fonte:** GPE

Situação da BD a 17/mar/2023

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 9,8 milhões de euros.

Em 2022 procedeu-se igualmente à celebração de novos acordos ou ao alargamento do número de utentes em acordo de cooperação decorrente dos pedidos aprovados no âmbito da 1.ª demonstração de interesse de 2018, divulgada a 02.07.2018 no sítio da internet da segurança social.

Neste contexto, foram celebrados 14 acordos de cooperação, dos quais 10 novos e 4 alargamentos de acordos em vigor, conforme Quadro 45:

**Quadro 59 - PROCOOP 1ª demonstração de interesse de 2018**

Unidade: n.º

| Respostas Social | N.º de Candidaturas | | N.º de Novos Lugares | |
|---|---|---|---|---|
| | Novo | Revisão | Novo | Revisão |
| CAARPD - Atendimento e Acompanhamento Social | | 1 | | 50 |
| CAFAP - Ponto de Encontro Familiar | 3 | | 60 | |
| CAFAP - Preservação Familiar | 2 | | 80 | |
| CAFAP - Reunificação Familiar | 2 | | 32 | |
| Centro Comunitário | 1 | | 50 | |
| Centro de Atendimento | | 2 | | 58 |
| Residência de Autonomização e inclusão | 1 | | 5 | |
| Serviço de Apoio Domiciliário | | 1 | | |
| Transporte de Pessoas Com deficiência | 1 | | 50 | |
| **SubTotal** | **10** | **4** | **277** | **108** |
| **Total Geral** | **14** | | **385** | |

**Fonte:** GPE

Situação da BD a 17/mar/2023

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 0,8 milhões de euros.

Também se procedeu em 2022 à celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes em acordo de cooperação decorrente dos pedidos aprovados no âmbito da 1.ª demonstração de interesse de 2019, divulgada a 30.07.2019 no sítio da internet da segurança social.

Neste contexto, foram celebrados 12 acordos de cooperação, dos quais 10 novos e 2 alargamentos de acordos em vigor, conforme Quadro 46:

**Quadro 60 - PROCOOP 1ª demonstração de interesse de 2019**

Unidade: n.º

| Respostas Social | N.º de Candidaturas | | N.º de Novos Lugares | |
|---|---|---|---|---|
| | Novo | Revisão | Novo | Revisão |
| CAARPD - Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Sociais | | 1 | | 50 |
| CAFAP - Preservação Familiar | 1 | | 20 | |
| CAFAP - Reunificação Familiar | 1 | | 12 | |
| Centro de Apoio à Vida - Atendimento | 1 | | 40 | |
| Centro de Apoio à Vida - Atendimento e Alojamento | 1 | | 12 | |
| Intervenção Precoce | 6 | 1 | 400 | 10 |
| **SubTotal** | **10** | **2** | **484** | **60** |
| **Total Geral** | **12** | | **544** | |

**Fonte:** GPE Situação da BD a 17/mar/2023

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 1,1 milhões de euros.

Em 2022 procedeu-se ainda à celebração de novos acordos ou ao alargamento do número de utentes em acordo de cooperação decorrente dos pedidos aprovados no âmbito da 1.ª demonstração de interesse de 2021, divulgada a 26.07.2021 no sítio da internet da segurança social.

Neste contexto, foram celebrados 9 novos acordos de cooperação, conforme quadro abaixo:

**Quadro 61 - PROCOOP 1ª demonstração de interesse de 2021**

Unidade: n.º

| Respostas Social | N.º de Candidaturas | N.º de Novos Lugares |
|---|---|---|
| Apartamento de Autonomização | 9 | 45 |

**Fonte:** GPE **Situação da BD a 17/mar/2023**

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 0,4 milhões de euros.

Por fim, em 2022 procedeu-se à celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes em acordo de cooperação decorrente dos pedidos aprovados no âmbito da 2.ª demonstração de interesse de 2021, divulgada a 26.07.2021 no sítio da internet da segurança social.

Neste contexto, foram celebrados 14 acordos de cooperação, dos quais 13 novos e 1 alargamento de acordo em vigor, conforme quadro abaixo:

**Quadro 62 - PROCOOP 2ª demonstração de interesse de 2021**

Unidade: n.º

| Respostas Social | N.º de Candidaturas | | N.º de Novos Lugares | |
|---|---|---|---|---|
| | Novo | Revisão | Novo | Revisão |
| Acolhimento Familiar de Crianças e Jovens | 13 | 1 | 390 | 25 |
| **Total** | **14** | | **415** | |

**Fonte:** GPE Situação da BD a 17/mar/2023

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 2,1 milhões de euros.

O Regulamento do PROCOOP, aprovado pela Portaria n.º 143/2021, de 9 de julho, na sua redação atual, determina no n.º 4 do seu artigo 3º que, por despacho do membro do Governo responsável pela

área do trabalho, solidariedade e segurança social, pode ser isenta do procedimento de candidatura ao PROCOOP a celebração ou revisão de acordos de cooperação para respostas sociais que cumpram um de nove requisitos.

Neste contexto, ao abrigo da alínea a) do n.º 4 do artigo 3º do regulamento do PROCOOP, foram celebrados 13 acordos de cooperação no fundo OP, dos quais 13 novos e 1 alargamento de acordo em vigor, conforme Quadro 49, relativos a respostas sociais cujo edificado tenha sido objeto de cofinanciamento ao abrigo de programa de investimento em equipamentos sociais ou financiado exclusivamente através de investimento público nacional.

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 1,8 milhões de euros.

**Quadro 63 - PROCOOP Isenção alínea a)**

Unidade: n.º

| Respostas Social | N.º de Candidaturas | | N.º de Novos Lugares | |
|---|---|---|---|---|
| | Novo | Revisão | Novo | Revisão |
| Casa de Abrigo | 1 | | 30 | |
| Centro de Dia | | 1 | | 10 |
| Creche | | 3 | | 38 |
| Estrutura Residencial para Pessoas idosas | 3 | 1 | 91 | 23 |
| Lar Residencial | 1 | 1 | 19 | 14 |
| Residência de Autonomização e inclusão | 2 | | 8 | |
| **Sub Total** | **7** | **6** | **148** | **85** |
| **Total Geral** | **13** | | **233** | |

**Fonte:** GPE

Situação da BD a 17/mar/2023

Ao abrigo da alínea b) do n.º 4 do artigo 3º do regulamento do PROCOOP, foram celebrados 8 novos acordos em OP, conforme Quadro 50, referentes a respostas sociais cuja identificação da necessidade seja urgente e prioritária face às especificidades da resposta ou à sinalização dos utentes.

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 0,8 milhões de euros.

**Quadro 64 - PROCOOP Isenção alínea b)**

Unidade: n.º

| Respostas Social | N.º de Candidaturas | N.º de Novos Lugares |
|---|---|---|
| Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão | 2 | 51 |
| Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social | 6 | 0 |
| **Total** | **8** | **51** |

**Fonte:** GPE

Situação da BD a 17/mar/2023

No fundo Orçamento de Gestão Corrente foram celebrados 7 acordos de cooperação, dos quais 3 novos e 4 alargamentos de acordos em vigor, conforme Quadro 51, resultantes da reafetação de verbas entre respostas sociais em função da cessação e/ou revisão de acordos de cooperação, decorrente da variação de frequência (alínea f) do n.º 4 do artigo 3º do regulamento do PROCOOP).

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 0,4 milhões de euros.

**Quadro 65 - PROCOOP Isenção alínea f))**

Unidade: n.º

| Respostas Social | N.º de Candidaturas | | N.º de Novos Lugares | |
|---|---|---|---|---|
| | Novo | Revisão | Novo | Revisão |
| Creche | 2 | | 27 | |
| Estabelecimento de Educação Pré-Escolar | | 1 | | 3 |
| Estrutura Residencial para Pessoas idosas | 1 | | 18 | |
| Lar Residencial | | 1 | | 4 |
| Serviço de Apoio Domiciliário | | 2 | | 22 |
| **Sub Total** | **3** | **4** | **45** | **29** |
| **Total Geral** | **7** | | **74** | |

**Fonte:** GPE

Situação da BD a 17/mar/2023

**PARES Cooperação-Programa**

As respostas sociais elegíveis financiadas pelo Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES), nos termos dos n.ºs 2 e 3 do Despacho n.º 20-I/SESS/2008, de 31 de dezembro, relativo à afetação parcial das verbas a que se refere o n° 1 do Despacho Normativo n° 31/2006, de 18 de maio, têm anualmente uma dotação específica destinada aos acordos de cooperação a celebrar.

Neste contexto, ao abrigo da alínea a) do n.º 4 do artigo 3º do regulamento do PROCOOP, foram celebrados 17 acordos de cooperação, dos quais 8 novos e 9 alargamentos de acordos em vigor, conforme Quadro 52:

**Quadro 66 - 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 | 3 | 1 | 75 | 6 |
| Creche | 2 | 5 | 59 | 29 |
| Estrutura Residencial para Pessoas idosas | 1 | | 30 | |
| Residência de Autonomização e inclusão | 1 | | 5 | |
| Serviço de Apoio Domiciliário | 1 | 3 | 10 | 13 |
| **Sub Total** | **8** | **9** | **179** | **48** |
| **Total Geral** | **17** | | **227** | |

**Fonte:** GPE

Situação da BD a 17/mar/2023

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 0,8 milhões de euros.

**Apoios Financeiros Extraordinários**

Os apoios financeiros enquadrados pelo Fundo de Socorro Social globalmente aumentaram 4,1% face a 2021, quanto a montantes atribuídos, em termos absolutos regista-se um acrescimento acumulado de 256.060€, por comparação com o montante global concedido em 2021. Verifica-se igualmente um acréscimo no número de entidades apoiadas, representando em síntese uma variação positiva de 11%, ou seja, mais 8 entidades do que em 2021.

Analisando por rubrica, por oposição ao acréscimo registado quer no número de entidades apoiadas, quer em relação ao montante global do apoio concedido neste ano de 2022, no âmbito do Fundo de Socorro Social, verificamos que o decréscimo mais significativo, em termos de volume financeiro, registou-se na rubrica “Equilíbrio Financeiro”, com um decréscimo de 1.442.130€ face ao ano de 2021, representando em termos percentuais uma redução acentuada de -27,3% e um impacto financeiro global

associado à rubrica de € 3.834.146 euros. Esta rubrica representa, em termos percentuais, 58,8% do montante total de apoios atribuídos às entidades em 2022.

**Quadro 67 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio**

Unidades: N.º e euros

| Tipologia | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação (2021 - 2022) | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N.º | Montante | N.º | Montante | N.º | Montante | N.º | % | Montante | % |
| Equilíbrio Financeiro | 58 | 8.521.664 | 43 | 5.276.276 | 35 | 3.834.146 | -8 | -18,6% | -1.442.130 | -27,3% |
| Equipamento e obras | 12 | 1.039.861 | 7 | 297.547 | 13 | 1.511.134 | 6 | 85,7% | 1.213.587 | 407,9% |
| Viatura | 43 | 698.882 | 20 | 339.568 | 28 | 580.951 | 8 | 40,0% | 241.383 | 71,1% |
| Outros | 5 | 214.506 | 3 | 353.637 | 5 | 596.856 | 2 | 66,7% | 243.219 | 68,8% |
| **Total** | **118** | **10.474.912** | **73** | **6.267.028** | **81** | **6.523.087** | **8** | **11,0%** | **256.060** | **4,1%** |

**Fonte:** GPE (Despachos de concessão de apoios extraordinários MTSSS, exclui MASES). Situação da BD a 17/mar/2023

Destaca-se igualmente, o acréscimo bastante significativo registado na rubrica “Equipamento e Obras”, quer no número de entidades apoiadas, representando uma variação positiva de 85,7% face a 2021 (+ 6 entidades do que em 2021), quer sobretudo no montante atribuído, o qual foi significativamente superior ao concedido em 2021, representando um acréscimo acentuado de 407,9% e em termos financeiros 1.213.587€.

Relativamente à rubrica “Viatura” em sintonia com a rubrica acima referida, observa-se também um acréscimo de + 8 entidades apoiadas do que em 2021 e um consequente aumento significativo no apoio atribuído, ou seja, em termos financeiros, um acréscimo de 241.383€ e percentualmente + 71,1%.

Na rubrica “Outros” também se verificou um acréscimo de 2 entidades face ao ano de 2021, sendo que o valor dos apoios financeiros atribuídos no âmbito do Fundo de Socorro Social cresceu 68,8%, representado assim em termos financeiros 596.856€, respetivamente.

Em termos globais, durante o ano de 2022 foram concedidos 81 apoios financeiros extraordinários no âmbito do Fundo de Socorro Social, no montante total de 6.523.087€.

**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.

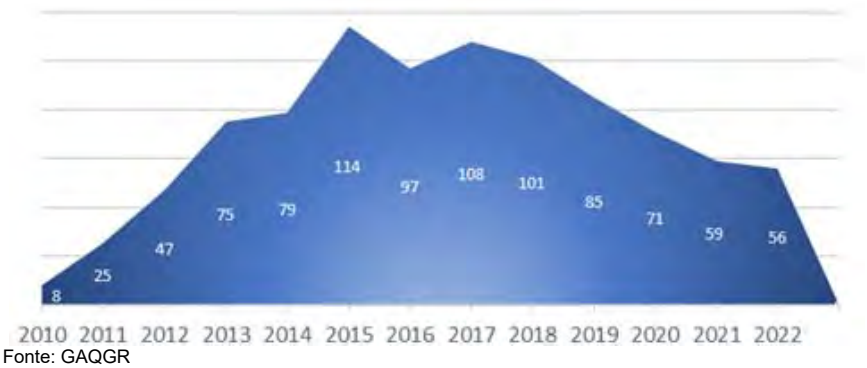
| | |
|---|---|
| *ISS - Resposta Social Certificada, Nível A* | |
| ISS - Resposta Social Certificada, Nível B | |
| ISS - Resposta Social Certificada, Nível C | |

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]
- Estruturas Residenciais para Idosos [2007]
- Creche [2010]
- Centro de Dia [2010]
- Serviço de Apoio Domiciliário [2010]

A certificação da qualidade das respostas sociais, realizada por entidades qualificadoras externas, independentes e acreditadas pelo Instituto Português de Acreditação e no âmbito do Sistema Português da Qualidade, tem vindo a revelar uma tendência decrescente desde 2017.

**Figura 9 - Evolução das Respostas Sociais Certificadas**




Fonte: GAQGR

Em outubro de 2022 foi constituído pelo CD um grupo de Trabalho com o objetivo avaliar o conteúdo técnico dos modelos de certificação das respostas socias existentes. Foram analisados os modelos de certificação existentes, com principal foco no Modelo do ISS, IP, com vista a determinar:

1. a abrangência dos restantes modelos, face aos modelos de avaliação emitidos pelo ISS;
2. se as matérias abordadas em cada referencial apresentam aspetos inovadores/ atualizados relativamente aos referenciais do ISS, IP;

Nesta sequência foi elaborado o documento "Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais", do qual, se destacam como principais aspetos identificados, os seguintes:

- A ausência de um mecanismo de incentivo associado à certificação, poderá estar na origem da reduzida adesão das Entidades (cerca de 1,5% das instituições com RS certificadas), independentemente do modelo adotado;
- A necessidade de revisão dos manuais de processo associados ao modelo do ISS, IP, por forma a refletir as alterações legislativas ocorridas desde 2010, que constituem uma referência para as equipas de acompanhamento técnico;
- A necessidade de participação do ISS, IP neste processo de qualificação das Respostas Socias, seja por via da manutenção do seu modelo de certificação, seja por via da participação na Comissão Técnica para área das Respostas Sociais (IPQ), que assegura a revisão periódica das normas.

A distribuição das respostas certificadas, por tipologia e por nível, em 2022, é a constante do quadro seguinte.

**Quadro 68 - Respostas Social Certificadas em 2022, por nível e tipo de resposta**

Unidade: n.º

| Respostas Sociais | Nível de Qualificação | | | Total |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | C | |
| Creche | 7 | 4 | 5 | **16** |
| Centro de Dia | 2 | 0 | 6 | **8** |
| Estrutura Residencial para Idosos [a] | 8 | 0 | 3 | **11** |
| Serviço Apoio Domiciliário | 5 | 1 | 3 | **9** |
| Centro de Atividades Ocupacionais | 2 | 1 | 1 | **4** |
| Lar Residencial | 2 | 1 | 1 | **4** |
| Centro de Acolhimento Temporário | 2 | 0 | 0 | **2** |
| Lar de Infância e Juventude | 1 | 1 | 0 | **2** |
| **Total** | **29** | **8** | **19** | **56** |

**Fonte:** GAQGR Situação da BD a 04/04/2023

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

**Gratuitidade da frequência das respostas socias 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, IP 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.

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.

A 3 de janeiro de 2022, foi publicada a Lei n.º 2/2022 (“Alargamento progressivo da gratuitidade das creches e das amas do Instituto da Segurança Social, IP“), a qual preconiza uma inversão do paradigma da medida da Gratuitidade, da 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.

Com a publicação da Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho, foram regulamentadas as condições específicas de concretização da medida com efeitos a setembro, abrangendo a Creche e Creche Familiar. Foi estabelecido que a medida da gratuitidade de frequência se aplica a todas as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, inclusive, independentemente da unidade autónoma de grupo de crianças em que sejam colocadas e da situação económica dos agregados familiares.

Analisando os dados constantes do quadro infra, poderá concluir-se no sentido de uma maior abrangência de crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021, correspondendo, em dezembro, a cerca de metade das crianças abrangidas (49,59%).

Por sua vez, a Portaria n.º 305/2022, de 22 de dezembro, procede ao alargamento da aplicação da medida da gratuitidade das creches às crianças que frequentem creches licenciadas da rede privada

lucrativa. Essencialmente, é alargada a medida da gratuitidade de modo a assegurar que, nos territórios em que haja escassez de oferta de vagas gratuitas em creche no sistema de cooperação, as famílias possam recorrer a creches da rede lucrativa ou solidária sem acordo, beneficiando de um apoio que se traduz na gratuitidade da creche. Para o efeito, é criada uma bolsa de creches aderentes à qual as creches das redes lucrativa ou solidária sem acordo podem aderir, disponibilizando vagas no âmbito da medida da gratuitidade. Deste modo, as famílias que não encontrem soluções no sistema de cooperação poderão beneficiar das creches aderentes em termos de igualdade com o apoio que teriam na frequência de uma creche rede solidária.

A Portaria n.º 304/2022, de 22 de dezembro, procede à primeira alteração à Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho. Essencialmente, no âmbito das situações das crianças com medidas de promoção e proteção, aplicadas pelas comissões de proteção de crianças e jovens (CPCJ) ou pelos tribunais, com indicação de frequência de creche, cujo acesso a creche exija a criação de vaga(s) extra(s), são definidos os limites de integração de até mais duas crianças por cada sala existente em creche, de acordo com a distribuição por grupos etários.

**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).

A 31 de dezembro de 2022, apesar de se verificar um aumento real de lugares, de 15.778 para 15.800, os lugares de internamento da Rede Geral diminuíram 0,1%, passando a 9.576 lugares, o que significa uma redução global de 14 lugares, face a dezembro de 2021. Não obstante a abertura de novos lugares em 2022, as cessações de contratos-programa foram em maior número.

Nas ECCI, com 5.690 lugares domiciliários assegurados pelas unidades de saúde do SNS, constata-se um aumento de lugares face a 2021, porém a abertura e encerramentos de lugares nesta tipologia oscilam muito ao longo do ano.

Nos CCI Saúde Mental não se verificou abertura de novos lugares, mas sim a cessação de um contrato na tipologia de EAD/IA, com 8 lugares, o que representa uma diminuição 1,6%, em termos globais, face a 2021.

No que concerne aos CI Pediátricos não se verificou qualquer alteração no número de lugares em funcionamento no período em análise.

**Quadro 69 - RNCCI - Execução física**

Unidades: n.º, euros e %

| | | | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | N.º | % |
| **Lugares** | Unidades de Convalescença | | 1.147 | 1.220 | 1.190 | -30 | -3% |
| | Unidades de Média Duração e Reabilitação | | 3.060 | 3.179 | 3.207 | 28 | 1% |
| | Unidades de Longa Duração e Manutenção | | 5.115 | 5.194 | 5.182 | -12 | 0% |
| | Unidades de Cuidados Paliativos* | | - | - | - | - | - |
| | Unidades de Cuidados Integrados Pediátricos** | | 37 | 37 | 37 | | |
| | **Total** | | **9.359** | **9.630** | **9.596** | **-34** | **0%** |
| **Instituições por Titularidade** | IPSS | SCM | 190 | 193 | 193 | 0 | 0% |
| | | Outras | 94 | 94 | 96 | 2 | 2% |
| | SNS | | 8 | 7 | 7 | 0 | 0% |
| | Privadas | | 79 | 83 | 82 | -1 | -1% |
| | **Total** | | **371** | **377** | **378** | **1** | **0%** |

**Fonte:** ACSS e UGARNCCI Situação da BD a 20/03/2022

*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
** Consideraram-se as 2 tipologias de CCI Pediátricos (20 lugares Unidade Ambulatório e 17 Unidade Internamento)

Relativamente aos CCISM, a 31 de dezembro de 2022, existiam em funcionamento 494 lugares distribuídos por 187 lugares de internamento, 211 lugares em ambulatório e 103 visitas domiciliárias disponíveis.

Em 2022 a execução orçamental foi de 48.061.293,79€, correspondendo a um aumento residual de 0,3% na despesa. Estes valores em muito se devem à escassa abertura de novos lugares e à atualização dos preços para 2022, que apenas foi publicada em novembro (Portaria n.º 272-2022 de 10 novembro) e que apesar de ter efeitos a janeiro de 2022, o impacto financeiro verificar-se-á de forma mais expressiva em 2023.

**Quadro 70 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física**

Unidade: n.º

| | | | 2022 |
|---|---|---|---|
| **Lugares** | Residência de Treino de Autonomia (RTA) | | 37 |
| | Residência Autónoma (RA) | | 27 |
| | Residência de Apoio Moderado (RAMo) | | 44 |
| | Residência de Apoio Máximo (RAMa) | | 72 |
| | 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)** | | |
| | **Total** | | **494** |
| **Instituições por Titularidade** | IPSS | SCM | 2 |
| | | Outras | 36 |
| | Privadas | | 0 |
| | **Total** | | **38** |

**Fonte**: ACSS e UGARNCCI

Situação da BD a 20/03/2022

* os lugares em EAD dizem respeito a visitas/dia
** incluída tipologia EAD-IA - 8 lugares

**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 2022, 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 2022, asseguraram o mesmo número de refeições contratualizado em dezembro de 2021.

Essa decisão decorreu da atual crise social resultante da pandemia COVID-19, 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 71 - Programa de Emergência Alimentar**

Unidades: n.º, euros e %

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Valor | % |
| Cantinas Sociais Protocolos | 526 | 523 | 509 | -14 | -2,7% |
| Refeições diárias (média) | 11.573 | 11.341 | 11.140 | -201 | -1,8% |
| Montante executado | 10.507.685 € | 10.426.400 € | 10.162.973 € | -263.428 € | -2,5% |

**Fonte:** RAISS 2020/2021, DDS/UCRS, DGCF, CDist

Situação da BD a 22/04/2022

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 2022 a mesma é quase residual.

Ou seja, apesar de, também neste âmbito, a atual crise social resultante da pandemia COVID-19 poder intuir o 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 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 2022, e de acordo com os dados disponibilizados pelo DGCF, a mesma ascendeu a 10.162.972,50 €.

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**

Com início em 2021, decorrente das alterações legislativas e da simplificação de procedimentos que se verificaram em matéria de assessoria técnica aos tribunais, foi atualizada a modelação do processo de assessoria técnica aos tribunais.

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, IP, 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.

Durante o ano de 2022, deu-se o desenvolvimento do Sistema de Informação ATT-SSD, ainda decorrente da Medida Simplex da Assessoria Técnica aos Tribunais (fase 1).

Esta fase teve diferentes etapas de testes unitários e funcionais, piloto e acreditação, preparadas em conjunto com o II, IP

A evolução do ATT Interoperabilidade contempla:

1. Fluxo de Trabalho
2. Dossier ATT (Processo judicial)
3. Dossier Interveniente (Criança)

Esta aplicação ATT SSD abrange os processos de promoção e proteção e tutelares cíveis, assegurando a implementação da Medida.

**Adoção**

A adoção é um direito da criança, o direito de crescer e pertencer a uma família. Para que esse direito possa ser cumprido, é necessário que existam famílias adotivas, devidamente formadas, avaliadas e selecionadas pelos organismos competentes de Segurança Social. Assim, a adoção é também 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).

Em suma, a adoção constitui-se como uma resposta para as crianças em situação de adotabilidade, sendo uma 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.

**Adoção nacional**

Relativamente a 2022, os dados relativos às equipas de adoção do ISS, IP permitem destacar o seguinte:

- As equipas de adoção do ISS, IP. foram notificadas da aplicação da medida de adotabilidade a 101 crianças;
- Iniciou-se a pré-adoção de 88 crianças, tendo as equipas de adoção do ISS, IP recebido a comunicação de 102 sentenças de adoção decretadas;
- 159 crianças estavam a aguardar proposta de família adotiva, sob a responsabilidade dessas mesmas equipas;
- Candidaturas: foram recebidas pelos serviços cerca de 1090 manifestações de interesse em adotar, tendo sido formalizadas 306 novas candidaturas, selecionadas 223 e rejeitadas, após a fase de audiência prévia, 11;
- 1.038 candidaturas estavam a aguardar proposta de criança: 230 singulares e 808 conjuntas;
- Registaram-se 278 processos ativos de crianças e 1.194 processos ativos de candidatos;
- 47 processos de pós-adoção e 31 de busca das origens, acompanhados pelas equipas técnicas
- No âmbito do Plano de formação para a Adoção (PFA) foram realizadas 182 sessões de formação (sessões A, B e C), com a participação de 1.629 candidatos;
- Promovidas reuniões presenciais de reflexão e intervisão com 10 distritos.

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

O ISS, IP participou em 42 reuniões (27 ordinárias e 15 extraordinárias) do Conselho Nacional para a Adoção - CNA e em 42 (26 ordinárias e 16 extraordinárias) de GAT, onde foram analisadas 200 propostas de encaminhamento de crianças em situação de adotabilidade, apresentadas pelas equipas de adoção, a nível nacional. Foram ainda debatidos 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.

Destaca-se ainda a participação em 14 reuniões para reflexão sobre situações concretas de interrupção da adoção; participação e co-colaboração no plano de Ação do CNA 2022-2023.

Realização da Reunião Geral das equipas de adoção do ISS, IP sobre plano de formação para a Adoção, a 12 de outubro, que contou com 70 participantes.

Também no âmbito da adoção, verificaram-se os seguintes Projetos de investigação:

- Projeto de investigação "Uma abordagem Mindfulness à parentalidade adotiva - Mindful Families" - Universidade de Coimbra - Investigadora Raquel Pires;
- Projeto de Investigação “Projeto AdoPt - Follow-up em Pós-Adoção: Capacidades, dificuldades e necessidades de famílias adotivas portuguesas” – Universidade do Porto - Investigadora Maria Adelina Barbosa e Joana Lara Soares;
- Ao abrigo do Protocolo de colaboração com o Laboratório Colaborativo – ProChild CoLAB contra a Pobreza Infantil e Exclusão Social, continuidade da participação e dinamização do projeto de investigação sobre a avaliação do processo e do impacto do “Programa de Preparação da Criança para a Adoção”;
- Colaboração no Projeto de investigação sobre Competências Profissionais dos Técnicos nas Equipas de Adoção, no âmbito da colaboração com a tese de mestrado, aprovado pelo CD.

No que respeita à formação, salienta-se:

- Projeto, co-construção e implementação do Curso e-Learning “ADOP - O essencial da aplicação Adopção” em articulação com o GAGI e II, IP;
- Estruturação e desenvolvimento da Formação “Homoparentalidade adotiva - uma Intervenção afirmativa e capacitadora das famílias”;
- Participação no 2º Curso de Aperfeiçoamento em adoção para profissionais de garantia de Direitos, promovido pelo Instituto Geração Amanhã – Brasil;
- Conceptualização e organização de cursos de Qualificação do Instituto da Adoção para os técnicos das equipas de adoção do ISS, IP.

Foi, igualmente, assegurada em 2022 a produção de orientações, instrumentos de suporte técnico-normativos, desenvolvimento aplicacional, relatórios e monitorizações:

- Projeto de anotações aos artigos sobre adoção internacional do RJPA;

- Comunidades de Práticas – Crianças com NAP e a pesquisa em fluxo invertido nacional: linhas de orientação e a (re)construção dos projetos adotivos;
- Elaboração e divulgação do Manual para Aplicação Online do Plano de Formação para a Adoção;
- Realização e produção de novos filmes para o Plano de Formação para a Adoção em articulação com 5 distritos e a Unidade de Comunicação;
- Elaboração de parecer técnico sobre o projeto de investigação "Acolhimento de Crianças em Família Alargada em Portugal: Prevalência, Necessidades e Desafios");
- Apoio à preparação do Relatório do CNA;
- Preparação do Relatório da Adoção Nacional, Internacional e Apadrinhamento Civil das Equipas de Adoção do ISS, IP 2021;
- Monitorização da atividade e registos do SAAC e ACAI;
- Apoio na reformulação da Base de Dados da Adoção: regularização de processos, correções e implementação de novas funcionalidades - articulação com Equipas de Adoção dos 4 OSS e serviços de suporte aplicacional (GAGI e II, IP);
- Grupo de Trabalho NISS confidenciais - proposta de revisão e redação da OT N.º 19/10 e proposta de Recomendação Técnica, para os Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social das autarquias, no âmbito da transferência de competências em matéria de AS para os Municípios;
- Implementação da OT 3/22;
- Elaboração de Guia de procedimentos técnicos para equipas de adoção.

**Apadrinhamento civil**

O Apadrinhamento Civil é uma relação jurídica do tipo familiar que se constitui entre uma criança ou jovem com menos de 18 anos e uma pessoa singular ou família, a quem são atribuídas as responsabilidades parentais, e entre quem se estabelecem vínculos afetivos.

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 14 padrinhos civis bem como celebrados (homologados e decretados) 8 compromissos de Apadrinhamento Civil.

Foi dada continuidade às atividades atribuídas ao Grupo de trabalho para dinamização e divulgação do Apadrinhamento Civil, com a participação dos Serviços Centrais (Setor da Adoção e Apadrinhamento Civil – SAAC), CDist de Coimbra e CDist do Porto.

Foi criado um folheto e divulgado o mesmo pelos distritos.

**Figura 10 – Folheto Apadrinhamento Civil**




### Adoção Internacional – Autoridade Central para a Adoção Internacional

O Instituto da Segurança Social, IP 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.

A intervenção em matéria de adoção internacional rege-se pelos seguintes princípios:

- Subsidiariedade, a adoção internacional só é permitida quando não é possível encontrar uma resposta familiar/família adotiva para a criança no seu país de residência habitual;
- Cooperação internacional;
- Colaboração interinstitucional.

No âmbito da adoção internacional registaram-se:

- 3 novas candidaturas de cidadãos portugueses que pretendiam adotar crianças residentes no estrangeiro (CAIRP - PPA), totalizando 10 candidaturas aguardar proposta em 31-12-2022;
- 8 novas candidaturas de cidadãos estrangeiros que pretendem adotar crianças em Portugal (CAIRE - PPO), num total de 22 candidaturas a aguardar proposta naquela data.

Foram integradas 5 crianças em 5 famílias adotivas residentes no estrangeiro, tendo como países de destino a Bélgica e Malta.

A equipa técnica de apoio a ACAI desenvolveu o trabalho de acompanhamento de processos e crianças nas diferentes etapas da adoção internacional. Registaram-se 375 processos ativos na ACAI, nos diversos âmbitos de intervenção, nomeadamente: acompanhamento de crianças desde fase de pré-

matching até averbamento de sentença de adoção; candidatos a adoção internacional residentes em Portugal (CAIRP) e no estrangeiro (CAIRE); crianças NAP; pesquisas de famílias; busca de Origens e reconhecimento de sentenças.

Foram desenvolvidas as atividades de manutenção da Lista de Crianças com Necessidades Adotivas Particulares (NAP) sinalizadas para a adoção internacional, gerida pela Autoridade Central para a Adoção Internacional (ACAI): com 88 crianças.

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 2022 contabilizavam-se cerca de 15 processos neste âmbito, relativos a 17 crianças, em diferentes fases processuais.

Deu-se continuidade ao trabalho de articulação próxima com outras Autoridades Centrais, entidades mediadoras na área da adoção e outras organizações (Rota dos Povos).

Em complementaridade, foram desenvolvidas atividades no sentido de “assegurar as competências da ACAI no âmbito da acreditação e autorização bem como regularização de Acordos Parcerias com entidades mediadoras”, nomeadamente:

- Entidade mediadora Nightlight Christian Adoption - EUA – autorizada;
- Entidade mediadora Children´s House International - EUA - autorizada;
- Entidade mediadora Het Kleine Mirakel - Bélgica - revista;
- Entidades mediadoras italianas: ASA e NAAA – em estudo proposta de processo de autorização.

Reuniões/encontros com autoridades centrais/entidades estrangeiras:

- Continuidade dos trabalhos no âmbito do “Grupo de Peritos para a Prevenção e Gestão das Práticas Ilícitas em matéria de adoção internacional”, da Convenção da Haia de 1993;
- Aconchego Brasília (Brasil) – serviços de pós-adoção/Grupo de Pais;
- ACAI Italiana;
- ACAI Australiana;
- Autoridade Central Suíça;
- Autoridade Central Regional de Genève;
- Agence Française de l'Adoption;
- Autoridade Central da Eslováquia, serviços consulares Ucranianos e outras entidades;
- Acompanhamento/mediação de adoção Colômbia;
- Preparação e participação na 5ª Comissão Especial da Convenção da Haia de 1993.

Em 2022 foi também assegurada a participação no 2º Curso de Aperfeiçoamento em adoção para profissionais de garantia de Direitos, promovido pelo Instituto Geração Amanhã – Brasil

Foram ainda produzidas orientações, instrumentos de suporte técnico-normativos, desenvolvimento aplicacional, relatórios e monitorizações:

- Monitorização da atividade e registos da ACAI;
- Recolha e tratamento de dados relativos a adoção internacional.

**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.

Através do OE 2020 e da Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro, o Governo estabeleceu o princípio da gratuitidade 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, IP 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, IP 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 PAISS - implementação do Programa de Acolhimento Familiar e monitorização desta resposta -, o ISS, IP, enquanto entidade gestora, promoveu a devida articulação com as restantes entidades gestoras (SCML, ISS – IPRA Madeira e ISS, IPRA Açores). Neste âmbito foi proposta a criação de um Conselho Nacional de Gestão do Acolhimento Familiar, foi aprovado referencial de formação para os candidatos a família de acolhimento, bem como diretrizes para a intervenção nesta área, foi definido e implementado o Programa Regular de Acolhimento Familiar, o Programa Excecional para Crianças Jovens deslocados da Ucrânia, bem como plano de implementação de rede de instituições de enquadramento de famílias de acolhimento, através da análise de candidaturas e celebração de acordos de cooperação e formação às IPSS.

O Programa Excecional de Acolhimento Familiar de Crianças e Jovens Não Acompanhadas Deslocadas da Ucrânia, foi criado pelas entidades gestoras do acolhimento familiar, na sequência da crise humanitária decorrente da invasão da Ucrânia, em que se verificou uma grande mobilização da sociedade civil, esta traduziu-se em 2.629 manifestações de disponibilidade para o acolhimento de crianças e jovens deslocadas da Ucrânia e levou à inscrição de 1.720 potenciais candidatos a família de acolhimento para

sessão informativa, das quais resultaram a apresentação de 211 candidaturas a famílias de acolhimento, apresentadas nos serviços do ISS,IP.

No âmbito do Programa Regular de Acolhimento Familiar importa destacar as seguintes atividades:

- Divulgação do Sub-processo Candidatura Acolhimento Familiar, modelado no âmbito da matriz de processos do ISS, IP, disponibilizando a todos os Centros Distritais os instrumentos e procedimentos necessários para a avaliação e seleção das candidaturas;
- Alargamento desta resposta social a 19 instituições de enquadramento que celebraram acordo de cooperação com o ISS, IP para esta resposta social;
- Adaptação do referencial de formação e plano de formação para as equipas das instituições de enquadramento com acordos de cooperação;
- Dinamização, com o apoio dos Centros Distritais, de 3 Cursos de Formação Inicial destinados às equipas das 19 instituições de enquadramento com acordo de cooperação;
- Realização do 1º Encontro Nacional de Acolhimento Familiar de Crianças e Jovens, com a participação de representantes da academia e das 19 instituições de enquadramento que assinaram acordo de cooperação;
- Articulação e Acompanhamento às equipas do acolhimento familiar dos Centros Distritais nas questões relacionadas com os procedimentos relativos às manifestações de interesse, candidaturas, seleção, avaliação e certificação das Famílias de Acolhimento e na transição e acompanhamento desta resposta social para as novas Instituições de Enquadramento com Acordo de Cooperação;
- Continuação da modelação do processo Famílias de Acolhimento com o início da construção de subprocessos e dos respetivos instrumentos de apoio:
    - Gestão da Bolsa de Famílias;
    - Preparação da Integração, Acompanhamento;
    - Preparação da Saída/Cessação da medida;
    - Campanhas de sensibilização, divulgação e captação de Famílias de Acolhimento;
    - Instrumentos de Ficha de sinalização do Pedido de Acolhimento Familiar para Crianças e Jovens e de ficha de Acompanhamento Técnico da Resposta Social Acolhimento Familiar, junto das Instituições de Enquadramento;
- Acompanhamento e monitorização do acolhimento familiar, através da articulação com as equipas de acolhimento familiar dos Centros Distritais, permitindo a atualização regular dos dados disponibilizados pelos Centros Distritais, da gestão da caixa de correio eletrónica ISS-AcolhimentoFamiliar@seg-social.pt e da linha de atendimento telefónico do acolhimento familiar.

No respeitante, especificamente, ao Programa Excecional para o Acolhimento Familiar de Crianças e Jovens deslocados da Ucrânia, o ISS, IP criou para o efeito o correio eletrónico childcare.ukraine@seg-social.pt.

Na sequência deste Programa Excecional, desenvolveram-se diversas atividades, nomeadamente:

- Preparação e adequação dos procedimentos e instrumentos de avaliação e seleção de candidaturas;
- Preparação de formulários de registo online das manifestações de interesse e das inscrições para sessão informativa, possibilitando a resposta em tempo útil às 2.629 manifestações de interesse;
- Dinamização de sessões informativas para responder a todas as manifestações de interesse da sociedade civil, no âmbito do Programa Excecional, com a realização de 30 sessões informativas em formato online;
- Dinamização, com o apoio dos Centros Distritais, de 7 Cursos de Formação Inicial, destinados às 211 candidaturas devidamente instruídas neste Programa Excecional;
- Dinamização de 3 cursos de formação específica, em articulação com a UNICEF quer para as candidaturas a família de acolhimento quer para os profissionais que asseguram o acompanhamento das famílias de acolhimento;
- Avaliação e seleção das candidaturas apresentadas no âmbito do Programa Excecional, com certificação de 35 famílias de acolhimento;
- Elaboração da "Adenda ao Protocolo de definição do Plano de Avaliação, Formação e Acompanhamento das Famílias Candidatas ao Acolhimento de Crianças e Jovens Deslocadas da Ucrânia", com os procedimentos a adotar relativamente às Famílias de Acolhimento certificadas no âmbito do Programa Excecional e que pretendessem transitar para o Programa a Regular;
- Adaptação do programa de formação para as famílias de acolhimento do Programa Excecional que pretendam ingressar no programa Regular;
- Realização de ações de formação destinadas a estas famílias de acolhimento, abrangendo diferentes Centros Distritais;
- Criação de instrumentos de monitorização do Programa Excecional, inicialmente semanal e posteriormente mensal, com atualização da informação junto da task force constituída para o efeito

**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 do 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”.

### 3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais

No decorrer de 2022, o Departamento de Fiscalização (DF) concluiu um total de 1.427 processos de fiscalização a equipamentos sociais, o que representa um aumento de cerca de 9% em relação ao ano anterior, traduzindo-se numa concretização de 110% relativamente à meta definida para o ano.

**Quadro 72 - Fiscalização a Equipamentos Sociais**

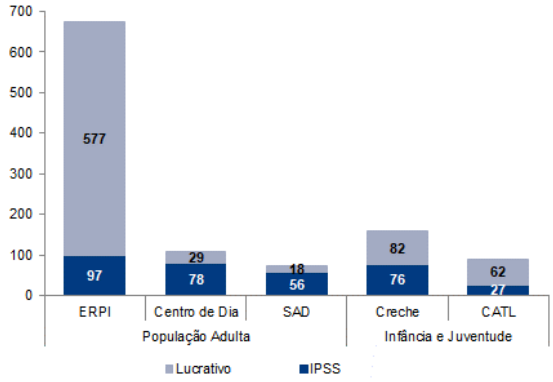
Unidades: n.º e %

| Área de Intervenção | Nº Processos Concluídos | | | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2020 | 2021 | 2022 | N.º | % |
| Infância e Juventude/ Família e Comunidade | 366 | 291 | 306 | 15 | 5,2% |
| Idosos/ Deficiência e Reabilitação | 939 | 802 | 896 | 94 | 11,7% |
| Auditoria Financeira/ Jurídica | 174 | 216 | 225 | 9 | 4,2% |

**Fonte:** RAISS 2020 e 2021 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS) Situação da BD a 09/01/2023

As respostas mais intervencionadas na área de idosos, tal como no ano anterior, foram as ERPI, Centros de Dia e SAD, e na área de infância, foram igualmente as respostas de Creche e CATL (conforme o gráfico F7 – Fiscalização a Equipamentos Sociais).

**Figura 11 - Fiscalização a Equipamentos Sociais**



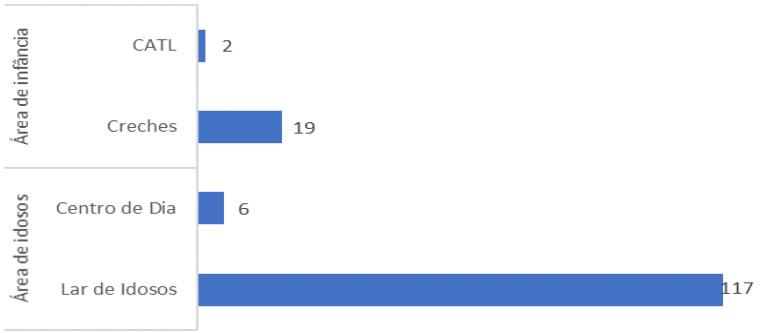

Fonte: DF

**Figura 12 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção**



Na sequência das fiscalizações efetuadas no decorrer de 2022, o DF realizou ainda um total de 144 encerramentos, todos de natureza lucrativa, com exceção de um, cuja natureza era não lucrativa e todos não licenciados (ilegais). Neste âmbito, mantém-se a incidência na área de idosos (85%), sobretudo na resposta de ERPI (valores demonstrados pelo gráfico da Figura 9.

**Figura 13- N.º de encerramentos por área de intervenção e por resposta social**




Dos processos concluídos, 43% correspondem a ações realizadas a IPSS (Setor Social), e 57% correspondem a ações a respostas sociais prosseguidas por entidades de natureza lucrativa.

Na área das IPSS, para além dos processos a respostas sociais, há ainda a registar as auditorias financeiras (114) e as auditorias 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 73 - Proteção Jurídica**

Unidades: n.º e %

| Proteção Jurídica | | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | N.º | % |
| Pedidos | Pessoa Singular | 120.354 | 125.880 | 137.108 | 11.228 | 8,9% |
| | Pessoa Coletiva | 2.288 | 2.662 | 3.050 | 388 | 14,6% |
| | **Total** | **122.642** | **128.542** | **140.158** | **11.616** | **9,0%** |
| Deferidos | Pessoa Singular | 107.775 | 111.864 | 110.165 | -1.699 | -1,5% |
| | Pessoa Coletiva | 1.523 | 2.224 | 2.069 | -155 | -7,0% |
| | **Total** | **109.298** | **114.088** | **112.234** | **-1.854** | **-1,6%** |
| Deferimentos Tácitos | Pessoa Singular | 49 | 71 | 29 | -42 | -59,2% |
| | Pessoa Coletiva | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| | **Total** | **49** | **71** | **30** | **-41** | **-57,7%** |

**Fonte:** RAISS2020/2021 e Indicadores de Gestão Mensais

Situação da BD a 10/01/2023

Em 2022 verificou-se um acréscimo de pedidos de proteção jurídica (9,0%), por relação a 2021. O acréscimo verifica-se sobretudo nos pedidos de pessoas coletivas (14,6%), mas também no que respeita a pessoa singular (8,9%).

De acordo com os dados recolhidos, deram entrada, a nível nacional, 137.108 processos referentes a pessoas singulares e 3.050 apresentados por pessoas coletivas, num total de 140.158 processos.

Ao nível dos processos, foram deferidos 110.165 respeitantes a pessoas singulares, e 2.069 referentes a pessoas coletivas, totalizando 112.234 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 Unidade de Coordenação Internacional (UCI) representa uma importante e estratégica área de negócio/missão do ISS, IP, e tem vindo ao longo dos anos a desenvolver um trabalho muito significativo e de elevada exigência, abrangência e complexidade técnica, nomeadamente no contexto da coordenação dos sistemas de segurança social, cooperação e representação nas diversas instâncias e processos internacionais, quer por via bilateral, quer multilateral, assegurando o cumprimento das obrigações comunitárias e internacionais a que estamos vinculados.

Às especiais atribuições e competências, próprias e exclusivas, que a Unidade de Coordenação Internacional tem, somam-se crescentes solicitações de grande exigência que progressivamente têm vindo a ser colocadas, aliadas à complexidade e elevada volumetria de processos a tratar, também estes com elevado crescimento.

Em 2018, as competências até então asseguradas pela Direção-Geral de Segurança Social (DGSS), passaram para o ISS, IP, tendo sido assumidas pela UCI, na qualidade de “organismo de ligação” para aplicação dos Regulamentos Europeus de Coordenação de Sistemas de Segurança Social (abrangendo a UE27, bem como aos países do EEE – Islândia, Liechtenstein e Noruega – e Suíça, a que acrescem as particularidades pós-Brexit relativas ao Reino Unido).

Em 2020, estas competências enquanto “organismo de ligação” foram alargadas, passando ainda a incluir todas as matérias previstas em diversas Convenções Bilaterais de Segurança Social a que Portugal se encontra vinculado e relativas a vários países, designadamente: Andorra, Argentina, Austrália, Brasil, Cabo-Verde, Canadá-Quebeque, Canadá-Ontário, Chile, Estados Unidos da América, Filipinas, Índia, Marrocos, Moçambique, Moldova, Tunísia, Ucrânia, Uruguai, Venezuela e Reino Unido (Ilhas do Canal).

Acrescem também competências no âmbito multilateral, designadamente a aplicação da Convenção Europeia de Segurança Social (aplicável relativamente à Turquia) e da Convenção Multilateral Ibero-Americana de Segurança Social, que abrange os seguintes Estados Parte: Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Equador, El Salvador, Espanha, Paraguai, Peru, República Dominicana e Uruguai.

Em setembro de 2021, através da criação do Núcleo de Relações Internacionais e Cooperação na dependência da UCI, foram acometidas novas competências à Unidade que, não obstante a sua

importância e peso, ainda não tinham correspondência na orgânica do ISS, IP Neste âmbito, são de destacar a coordenação dos Adidos de Segurança Social, bem como toda a área da cooperação para o desenvolvimento através, nomeadamente, do desenvolvimento de um vasto leque de ações que vão desde a assistência técnica, formação, capacitação e reforço institucional, intercâmbio de conhecimentos e a representação e participação nas diversas instâncias e processos internacionais, quer por via bilateral, quer multilateral no quadro da União Europeia, Conselho da Europa, OCDE, ONU, OIT, entre outras.

Por seu turno, a livre circulação de trabalhadores, enquanto pedra angular do mercado único da UE e pilar fundamental da integração europeia, as novas formas de trabalho, o teletrabalho, as plataformas digitais, e a súbita aceleração da mudança induzida pela pandemia COVID-19 e pelos desafios demográficos, também resultantes de crises humanitárias e movimentos migratórios em larga escala na Europa, sem precedentes nos últimos anos, implicam necessariamente que a atividade da UCI responda às grandes transformações e desafios internacionais da atualidade, de grande imprevisibilidade e que requerem respostas céleres, integradas e adequadas.

De salientar que dentro do espaço europeu, a mobilidade de trabalhadores tem tido uma tendência de grande crescimento, estimando-se, de acordo com dados disponibilizados pela Comissão Europeia, que sejam cerca de 17 milhões os europeus a viver e trabalhar noutro Estado-Membro. Esta tendência verifica-se também a nível nacional e tem expressão no trabalho realizado pela UCI, como por exemplo, no âmbito da determinação da legislação aplicável, cuja abrangência e volumetria de processos cresceu exponencialmente um aumento de cerca de 400% em 2021 face a 2020, mesmo em tempos de pandemia, e um aumento superior a 230% em 2022 face a 2021.

De facto, em 2021, no âmbito da aplicação dos Regulamentos, Portugal recebeu cerca de 110.000 processos através do sistema de troca eletrónica de informação entre instituições (EESSI) e em 2022 cerca de 257.000 – relativos à aplicação dos regulamentos nas várias áreas de negócio, com particular incidência na legislação aplicável e à aplicação de convenções bilaterais e manutenção ou exclusão de enquadramento no nosso sistema, no caso de países terceiros.

Para realização desta vasta atividade, esta área de negócio trabalha de modo articulado com as instituições congéneres dos outros Estados Membros, com os 18 Centros Distritais, Açores e Madeira, bem como com o II, IP, assegurando ainda a Gestão Aplicacional da aplicação DLA - Destacamento Trabalhadores (que gere anualmente cerca de 90.000 requerimentos de destacamentos), a da aplicação CESD - Cartão Europeu de Seguro de Doença, que em 2022 geriu cerca de 750.000 pedidos de emissão do Cartão Europeu de Seguro de Doença, , com tendência marcadamente crescente, nos últimos cinco anos

**Quadro 74 - Destacamento de Trabalhadores**

Unidades: n.º e dias

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) |
|---|---|---|---|---|
| Pedidos Entrados | 91.584 | 87.968 | 76.542 | -11.426 |
| Deferidos | 61.104 | 74.317 | 78.230 | 3.913 |
| Indeferidos | 21.049 | 31.000 | 41.680 | 10.680 |
| Tempo Médio Conclusão (dias) | 22 | 21 | 26 | 5 |

**Fonte:** DLA

Situação da BD a 31.12.2022

## 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 e do Sistema Previdencial – 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 2022 prestaram serviço no ISS, IP 8.370 trabalhadores, mais 56 do que em 2021, traduzindo um acréscimo de 0,7% no total de efetivos ao serviço.

As principais características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- Predominância do sexo feminino com 6.992 trabalhadoras.....84%
- Predominância da carreira de assistente técnico, com 3.796 do total de efetivos.....45%
- A carreira técnica superior contou com 2.991 efetivos.....36%
- A carreira assistente operacional situou-se em terceiro lugar com 340 efetivos, .....4%
- Os dirigentes superiores e intermédios totalizam 896 efetivos, .....11%

**Quadro 75 - Evolução do número de recursos humanos**

Unidades: n.º e %

| Recursos Humanos | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | | Variação (2021 - 2022) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | Feminino | | Masculino | | Total | |
| | F | M | Total | F | M | Total | F | M | Total | N.º | % | N.º | % | N.º | % |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 3.213 | 517 | 3.730 | 3.224 | 538 | 3.762 | 3.269 | 527 | 3.796 | 45 | 1,4% | -11 | -2,0% | 34 | 0,9% |
| Técnico Superior | 2.454 | 417 | 2.871 | 2.535 | 447 | 2.982 | 2.540 | 441 | 2.981 | 5 | 0,2% | -6 | -1,3% | -1 | 0,0% |
| Assistente operacional | 277 | 90 | 367 | 266 | 89 | 355 | 255 | 85 | 340 | -11 | -4,1% | -4 | -4,5% | -15 | -4,2% |
| Dirigentes | 643 | 236 | 879 | 658 | 230 | 888 | 666 | 230 | 896 | 8 | 1,2% | 0 | 0,0% | 8 | 0,9% |
| Outros | 257 | 84 | 341 | 246 | 81 | 327 | 262 | 95 | 357 | 16 | 6,5% | 14 | 17,3% | 30 | 9,2% |
| **Total** | **6.844** | **1.344** | **8.188** | **6.929** | **1.385** | **8.314** | **6.992** | **1.378** | **8.370** | **63** | **0,9%** | **-7** | **-0,5%** | **56** | **0,7%** |

**Fonte:** Balanço Social 2022 Situação da BD a 25/03/2023

No decorrer do ano de 2022, foram aliviadas as medidas restritivas resultantes da pandemia, alinhando o ISS, IP com os demais serviços da administração pública respeitando as Resoluções do Conselho de Ministros e as orientações da Direção Geral de Saúde.

Não obstante, prevalecem ainda medidas que contribuem para a proteção de todos, destacando-se o regime de teletrabalho, permitindo manter um número de trabalhadores nos espaços de trabalho mais reduzido, garantindo assim o distanciamento, as medidas de higiene e segurança (prevalência dos dispensadores de higienização das mãos, redução do número de lotação nos elevadores, entre outros).

#### Avaliação dos riscos nos edifícios

No decorrer do ano 2022 foi efetuado o acompanhamento dos interlocutores distritais para a segurança e saúde no trabalho, no que concerne à avaliação de riscos nos edifícios nos quais o ISS, IP tem trabalhadores em exercício.

A avaliação de riscos nos edifícios foi elaborada num número de espaços superior ao inicialmente previsto e a produção dos relatórios da avaliação concluídos até dezembro de 2022 irá permitir a realização de um relatório único, refletindo todos os serviços.

**Avaliação do Plano de Emergência Interno do Edifico Sede**

Em 2022 foram realizados testes aos sistemas de emergência do edifício sede, com o objetivo de validar a resposta dos diferentes equipamentos de segurança contra incêndios em edifícios que o edifício possui.

Foi, igualmente, realizado um simulacro geral do edifício, envolvendo entidades externas como observadores (Proteção Civil Municipal, Regimento de Sapadores de Bombeiros e a empresa responsável pelas medidas de autoproteção - MAP).

**Programa de saúde ocupacional**

Em 2022, com o aliviar das medidas restritivas resultado da pandemia COVID-19, foi realizado um esforço suplementar por todos os envolvidos no processo do Programa de Saúde Ocupacional.

Com a inexistência de barreiras causadas pela pandemia, foi possível aumentar o número de consultas diárias, aumentar o número de dias de consulta em cada serviço, e diminuir o número de ausências/faltas (principal dificuldade neste processo), com vista a alcançar a meta proposta neste âmbito.

**Programa QUALIFICA**

O Departamento de Recursos Humanos apoia tecnicamente o desenvolvimento do Programa QUALIFICA AP em sintonia com as orientações da Secretaria-Geral do MTSSS, assegurando a realização de 4 das 5 etapas-chave do processo de valorização e validação de competências dos trabalhadores, em concreto:

I. a análise e atualização do cadastro dos trabalhadores (sinalizados para integrar o programa) no que respeita às suas habilitações literárias;

II. o apoio técnico necessário à realização das ações de informação/sensibilização;

III. a colaboração com a equipa do QUALIFICA AP do MTSSS na organização dos grupos de RVCC, acompanhando tecnicamente os formandos e;

IV. o apoio necessário para a organização/planeamento de novos grupos de formandos/as na modalidade RVCC para o “novo” período letivo.

Até 31 de dezembro de 2022 obtiveram certificações do 9º ano e 12º ano 18 trabalhadores/as do ISS, IP.

### 3.2.2. Gestão Financeira

O ISS, IP 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 2022 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 2022, apresenta um valor global na ordem dos 28.839.492 milhares de euros, a que corresponde um acréscimo de 2,5% face ao ano anterior (+708.167m€).

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

**Quadro 76 - Estrutura da Despesa Global**

Unidades: milhares de euros e %

| Despesa por Agrupamento Económico | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Despesa | % | Despesa | % | Despesa | % | Despesa | % |
| 01 - Despesas com Pessoal | 216.245 | 0,8% | 221.717 | 0,8% | 230.535 | 0,8% | 8.818 | 4,0% |
| 02 - Aquisição de Bens e Serviços | 62.535 | 0,2% | 73.424 | 0,3% | 61.092 | 0,2% | -12.332 | -16,8% |
| 03 - Juros e Outros Encargos | 233 | 0,0% | 105 | 0,0% | 187 | 0,0% | 83 | 79,0% |
| 04 - Transferências Correntes | 26.978.330 | 99,0% | 27.831.288 | 98,9% | 28.542.097 | 99,0% | 710.809 | 2,6% |
| 05 - Subsídios | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| 06 - Outras Despesas Correntes | 822 | 0,0% | 725 | 0,0% | 676 | 0,0% | -50 | -6,8% |
| 07 - Aquisição de Bens de Capital | 1.911 | 0,0% | 3.647 | 0,0% | 2.263 | 0,0% | -1.384 | -38,0% |
| 08 - Transferências de Capital | 1.226 | 0,0% | 420 | 0,0% | 2.642 | 0,0% | 2.223 | 529.7% |
| **Total** | **27.261.301** | **100%** | **28.131.325** | **100%** | **28.839.492** | **100%** | **708.167** | **2,5%** |

**Fonte:** DGCF

Situação BD a 28/03/2023

**Custos com pessoal**

A taxa de variação das despesas com o pessoal apresenta um acréscimo de 4,0% face ao ano 2021, refletindo essencialmente o efeito da entrada de novos trabalhadores para o ISS, IP. O efetivo do ISS, IP contava com 8.370 trabalhadores no final de 2022, ou seja, mais 0,7% que no final do ano de 2021 (8.314). O mesmo sucedeu com as despesas no âmbito dos abonos variáveis, em particular nas horas extraordinárias, que sofreram um ligeiro acréscimo no exercício de 2022, decorrente das alterações/adaptações do regime de teletrabalho.

A rubrica de Pessoal em regime de tarefa ou avença registou um acréscimo em 2022, na ordem dos 44,0%, ou seja, mais 3,9M€, face a 2021, 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 77 - Rubricas Custos com pessoal**

Unidades: milhares de euros e %

| Rubrica | Designação | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) |
|---|---|---|---|---|---|
| D.01.01.04 | Pessoal dos quadros | 102.121.840 | 104.260.424 | 102.998.300 | -1,2% |
| D.01.01.05 | Pessoal além-quadros | 19.273.942 | 19.865.720 | 20.788.617 | 4,6% |
| D.01.01.14 | Subsídio de Férias e Natal | 21.888.780 | 22.167.756 | 22.781.490 | 2,8% |
| D.01.02.12 | Indemnização por cessação funções | 4.108 | 26.320 | 0 | -100,0% |
| D.01.03.05 | Contribuições p/segurança social | 38.396.703 | 38.861.553 | 39.541.766 | 1,8% |

**Fonte:** DGCF

Situação BD a 28/03/2023

**Aquisição de Bens e Serviços**

No que se refere à despesa com aquisição de bens e serviços verifica-se um decréscimo face ao ano 2021, na ordem dos 12.332 milhares de euros, correspondente a uma variação negativa de 16,8%.

**Quadro 78 - Rubricas aquisição de bens e serviços**

Unidades: euros e %

| Rubrica | Designação | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) |
|---|---|---|---|---|---|
| D.02 | Aquisição de bens e serviços | 62.534.880 | 73.423.757 | 61.092.102 | -16,80% |
| D.02.01 | Aquisição de bens | 30.259.231 | 37.171.893 | 28.760.934 | -22,63% |
| D.02.01.02 | Combustíveis e lubrificantes | 324.347 | 376.168 | 605.370 | 60,93% |
| D.02.01.04 | Limpeza e higiene | 525.505 | 183.846 | 200.618 | 9,12% |
| D.02.01.05 | Alimentação - Refeições confecionadas | 175.596 | 156.626 | 182.003 | 16,20% |
| D.02.01.08 | Material de escritório | 1.068.973 | 964.935 | 1.027.966 | 6,53% |
| D.02.01.21 | Outros bens | 25.635.301 | 34.852.656 | 26.626.349 | -23,60% |
| D.02.02 | Aquisição serviços | 32.275.649 | 36.251.863 | 32.331.167 | -10,82% |
| D.02.02.01 | Encargos instalações | 3.791.716 | 2.985.144 | 3.237.635 | 8,46% |
| D.02.02.02 | Limpeza e higiene | 4.882.616 | 4.308.330 | 3.825.171 | -11,21% |
| D.02.02.03 | Conservação de bens | 828.426 | 844.275 | 733.085 | -13,17% |
| D.02.02.04 | Locação de edifícios | 4.947.854 | 4.895.448 | 4.887.476 | -0,16% |
| D.02.02.05 | Locação material informático | 615 | 615 | 615 | 0,00% |
| D.02.02.09 | Comunicações | 4.734.743 | 4.726.318 | 5.552.422 | 17,48% |
| D.02.02.18 | Vigilância e segurança | 3.767.768 | 3.545.632 | 3.449.703 | -2,71% |
| D.02.02.20 | Outros trabalhos especializados | 5.972.047 | 9.758.200 | 6.054.374 | -37,96% |
| D.02.02.25 | Outros Serviços | 2.050.783 | 2.128.976 | 2.061.173 | -3,18% |

**Fonte:** DGCF Situação BD a 28/03/2023

As variações mais significativas ocorreram nas seguintes rubricas:

1. A rubrica de aquisição de bens com “combustíveis e lubrificantes” registou uma subida acentuada, na ordem dos 60%, face ao ano anterior. Os preços médios de venda ao público do gasóleo e da gasolina em Portugal, acompanharam o comportamento do barril de petróleo e seus derivados nos mercados internacionais, ao registarem aumentos de preços mensais;

2. A despesa com a aquisição de “outros bens” apresenta um decréscimo em resultado dos processos de compra no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC), com uma despesa global de 26.626.349€, o que representa um decréscimo de 23,6% face a 2021. O POAPMC estava contratualizado para terminar no final de novembro de 2022, mas como existiram atrasos nas entregas dos bens alimentares, o projeto foi estendido até ao final de março de 2023. Com os sucessivos atrasos nas entregas de alimentos, o POAPMC em 2022 recebeu menos 390 toneladas face a 2021;

3. A rubrica de aquisição de serviços com “encargos com instalações” sofreu um aumento na ordem dos 8,5%, em resultado do aumento dos preços da eletricidade e gás. Na eletricidade, a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) anunciou, em meados de setembro, que o preço da luz no mercado regulado iria aumentar 5 euros por megawatt/hora, o equivalente a 0,5 cêntimos por kWh, o que se traduz num aumento de cerca de 3% na fatura mensal da eletricidade. A ERSE associa o aumento à crise energética resultante da guerra na Ucrânia.

4. Importa igualmente referir o decréscimo registado na rubrica de “outros trabalhos especializados”, que apresenta uma variação negativa de cerca de 38,0%, a que corresponde a uma diminuição de despesa de 3.703 milhares de euros face a 2021. O ano de 2022 veio a

igualar-se ao ano de 2020. Esta variação deve-se maioritariamente à diminuição do 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.

**Juros e Outros Encargos**

A despesa com juros e outros encargos apresenta um total de 187m€ tendo aumentado ligeiramente face a 2021, devido ao registo de despesas excecionais decorrentes de juros indemnizatórios no âmbito de processos judiciais.

Este valor está 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 2,6%, face ao exercício de 2021.

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. Embora com menor expressão face aos anos anteriores, 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 27,2% (+ 1.092.342 milhares de euros) face ao exercício de 2021, traduzindo o aumento da despesa nas seguintes prestações:

- Rendimento Social de Inserção – Verificou-se uma diminuição de cerca de 4,6M€, o que se traduz num decréscimo de 16,0%. A Portaria n.º 294/2021, de 13 de dezembro, atualizou o valor do IAS, no ano 2022, para 443,20€. O número de beneficiários desta prestação manteve-se idêntico ao ano anterior;
- Subsídio Social de Desemprego – Registou um aumento significativo na ordem dos 25,3%, o que se traduz num acréscimo de 31,1M€. Este acréscimo deveu-se igualmente ao aumento do número de beneficiários com prestações de Subsídio Social de Desemprego, que cresceu cerca de 17%;
- 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 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 2022 assistiu-se a um amento de cerca de 5,6%, o que corresponde a um aumento da despesa de cerca de 3,8M€;
- Parcela de Atualização Extraordinária de Pensões – á semelhança dos anos anteriores deu-se continuidade à atualização extraordinária de pensões da Segurança Social e da Caixa Geral de Aposentações (CGA). Esta atualização extraordinária teve um impacto no aumento de despesa em cerca de 49,1M€, ou seja, mais 20,3% quando comparado com o ano transato;

- Decorrente das Medidas Excecionais Temporárias COVID-19 o impacto da despesa no subsistema de Solidariedade foi de 14,9M€, onde constam as despesas extraordinárias no âmbito do Subsídio Social de Desemprego, Complemento Estabilização para Trabalhadores em Layoff e Apoio Extraordinário de Proteção Social, Apoio extraordinário rendimento trabalhadores e Majoração do Apoio Extraordinário. Ainda assim, estas medidas decresceram em cerca de 76,7M€, ou seja, -83,8%, face a 2021.

Em 2022 surgiram, aina, as seguintes Medidas de Reestruturação Familiar que tiveram um impacto financeiro de 1.154.530m€:

- Criação do Subsídio de Reestruturação Familiar (em 2021) para apoiar as vítimas de violência doméstica a quem tenha sido atribuído esse estatuto, e que se vejam obrigadas a sair da sua residência devido àquele crime;
- Criação dos Apoios Extraordinários a Famílias Vulneráveis. Com o intuito de compensar o aumento verificado nas despesas acrescidas das famílias mais vulneráveis, face à subida da inflação e ao seu impacto no custo de vida, foi aprovado o novo apoio extraordinário no valor de 240 euros por agregado familiar;
- Criação do Complemento Excecional a Pensionistas que consiste num apoio financeiro extraordinário destinado a pensionistas que corresponde a um montante adicional de 50 % do valor total auferido, relativo a um conjunto determinado de prestações sociais, em outubro de 2022;
- Criação do Apoio Extraordinário a titulares de rendimentos e prestações sociais e dependentes (Apoio Excecional a Crianças e Jovens), apoio monetário de 125€ e 50€ respetivamente, tendo em vista a mitigação dos efeitos da inflação e do consequente aumento de preços.

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 40,7M€, confirmando-se a tendência decrescente dos últimos anos;
- Pensões do Regime Especial de Segurança Social das Atividades Agrícolas com -10,8% (-28,4M€), tratando-se de um grupo fechado com tendência para decrescimento gradual;
- Pensões do Regime Especial de Segurança Social dos Ferroviários (RESS Ferroviários) com -12,6% (-2,2M€), tratando-se igualmente de um grupo fechado com tendência para decrescimento gradual.

**Subsistema de Proteção Familiar**

Relativamente a este subsistema, o valor das prestações do âmbito familiar apresenta um decréscimo de 1,8% (-31,2M€). Para este resultado contribuíram as seguintes variações na despesa:

- Abono de Família (+37,3M€);
- Subsídios Proteção Familiar – Deficiência (+9,6M€);
- Subsídios Proteção Familiar – Dependência (+8M€);
- Prestação Social para a Inclusão – Esta prestação teve um decréscimo significativo face a 2021, com um impacto anual negativo de 48,5M€, ou seja, um decréscimo de cerca de 11,4%. Esta situação não se deve à diminuição do número de beneficiários com esta prestação, mas sim ao impacto decorrente dos lançamentos da aplicação informática

utilizada para a Prestação Social Inclusão realizado em 2021 que originou, no mês da atualização, a anulação do período processado anteriormente e registou novo processamento para o mesmo período com a respetiva atualização. Não obstante, este aumento foi compensado na rubrica de reposições não abatidas aos pagamentos (receita);

- O Apoio Excecional à Família decorrente das medidas COVID-19 veio a decrescer substancialmente em 2022, face à diminuição do impacto da doença, traduzindo-se numa despesa anual de 8M€, ou seja, -84% face a 2021.

Em 2022 surgiu uma nova prestação de Garantia para a Infância. Trata-se de uma prestação de apoio social, que complementa o abono de família de crianças e jovens em risco de pobreza extrema, tendo tido uma despesa anual de 23,7M€.

**Subsistema de Ação Social**

Neste subsistema verificou-se um acréscimo global na despesa de cerca de 12,8% correspondente a cerca de 222,9M€.

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

- AS2104 - PARES - Acordos Cooperação - Corrente e DA113003 – Acordos de Cooperação – Orçamento Corrente, com +16,1M€ e +180,8M€ respetivamente. No biénio 2021/2022, a atualização das comparticipações financeiras para as respostas típicas fixou-se em 3%;
- Concretizando o compromisso assumido no Pacto de Cooperação de reforço progressivo para garantir um esforço equitativo no custo das respostas, nas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI), a comparticipação financeira passou a ser de 470,16€ mensais (antes era de 433,00€/mês) e nos Centros de Dia, a comparticipação financeira passou a ser de 140,00€ mensais (antes era de 125,00€/mês), com efeitos a partir de janeiro de 2022;
- Face ao contexto atual de aumento dos custos, nomeadamente alimentação e energia, decorrentes da invasão da Ucrânia pela Rússia e da inflação, o Governo criou também um apoio temporário e excecional, no valor de 18 milhões de euros, para apoiar as instituições na garantia de respostas sociais inclusivas e com qualidade;
- A adenda integra também o acordo estabelecido entre o Governo e o Setor Social e Solidário referente à medida da gratuitidade das creches. A partir do dia 1 de setembro de 2022 entrou em vigor a gratuitidade das creches para todas as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021 (inclusive) que frequentem creches do setor social e solidário;
- 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 Protocolos no âmbito do Programa de Apoio Complementar ao POAPMC (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas) que visam 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 1,9M€, todavia inferior a 2021 em 41,8%, decorrente da estimativa de términus do programa e dos atrasos nas entregas dos bens alimentares;

- Em 2022, o conjunto dos fundos de prestações sociais, apresentou um acréscimo global de 26,0%, essencialmente referente ao aumento de execução de 9,5M€ associado ao fundo DA113001. Destaca-se o aumento de cerca de 11,8M€ 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 ERPI com fins lucrativos, por força das medidas implementadas, denotou-se um aumento da despesa em cerca de 14,5%, ou seja, mais 2,9M€. Os surtos de COVID-19 nos ERPI da Rede Social, apesar de ter decrescido, levou a que houvesse uma procura de lugares em ERPI com fins lucrativos;
- Destacam-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). Esta despesa encontra-se inserida no Fundo DA113022 que, em 2022, teve uma despesa de cerca de 4,7M€, ou seja, mais 3,6M€ face a 2021.

**Sistema Previdencial**

A execução de despesa deste sistema apresenta em 2022 um acréscimo de 2,3% (+653,3M€). Este aumento decorre das alterações legislativas que ocorreram no ano de 2022, 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, embora menor neste exercício, das Medidas COVID, traduzidas em vários diplomas, e que tiveram ainda algum impacto na despesa do Sistema Previdencial.

De registar o aumento da pensão de velhice com +453,9M€ (+4,3%) e da pensão de sobrevivência com +57,6M€ (+2,6%). Os pensionistas tiveram um aumento extraordinário correspondente a meio mês de pensão em outubro de 2022, de modo que pudessem recuperar uma parte do poder de compra perdido ao longo do ano devido ao aumento da taxa de inflação. Esta medida representou na prática uma antecipação de parte do aumento a que os pensionistas já terão direito em janeiro de 2023, para contribuir para a liquidez num momento de maior necessidade. Neste sentido, os pensionistas receberam o correspondente a 14,5 pensões o que provocou o aumento substancial face a 2021.

O impacto da parcela de atualização extraordinária de pensões no sistema previdencial traduziu-se num acréscimo da despesa global de 100,1M€.

De registar igualmente o aumento da despesa com o subsídio de doença que registou uma variação de 6,9% (+50,0M€), um aumento substancial face ao ano anterior. Este aumento deve-se às mudanças que decorreram da não renovação da situação de alerta em Portugal, passando a COVID-19 a ser tratada como qualquer outra doença. As baixas médicas passaram a ser pagas de forma semelhante às baixas médicas por outras doenças.

Destaca-se o decréscimo ocorrido nas despesas com os subsídios de doença profissional, em cerca de 3,1% (-2,0M€) representando uma diminuição no número de beneficiários com processamentos destas eventualidades.

Por seu lado, a despesa com a parentalidade aumentou em cerca de 13% este ano, com uma despesa global de 663,7M€ (mais 76,2M€ face a 2021), contrariando a tendência do ano passado.

As pensões antecipadas deste sistema assistiram a uma diminuição da despesa, com uma variação negativa de cerca de 1,1%, ou seja, -7,5M€, face a 2021.

De registar igualmente a descida acentuada na despesa com o subsídio de desemprego, que registou uma variação negativa de 22,1% face a 2021, que se traduziu numa diminuição de cerca de 271,5M€. Esta diminuição está em linha com a descida da taxa de desemprego que se fixou em 6,0%, em 2022, uma descida de 0,6 pontos percentuais em relação ao ano anterior.

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 427,0M€, com uma variação negativa de cerca de 70,7%, face a 2021. Esta descida acentuada, conforme referido anteriormente, decorre das mudanças legislativas e da não renovação da situação de alerta em Portugal, passando a COVID-19 a ser tratada como qualquer outra doença. Ainda assim, destacam-se:

- Apoio Extraordinário à Redução da Atividade Económica – com uma despesa de 3,3M€, ou seja, menos 196,5M€ (-98,3%);
- Isolamento Profilático - com uma despesa de 240,6M€, ou seja, mais 42,3M€;
- Subsídios de Assistência a Filho e a Neto – com uma despesa de 14,0M€, ou seja, menos 11,3M€;
- Medidas Layoff – com uma despesa que decaiu 99,9%, ou seja, com uma despesa insignificante de 4.401,81€, devido ao facto de só vigorar uns dias em janeiro de 2022;
- Apoio Extraordinário à Retoma Progressiva de Atividade – com uma despesa de 42,9M€, ou seja, menos 454,5M€;
- Subsídio de Doença e Desemprego, com uma diminuição de cerca de 2,5M€ e 116,8M€ respetivamente face a 2021.

**Subsídios**

No que refere se 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 2022.

**Outras Despesas Correntes**

A rubrica de “Outras Despesas Correntes” regista, em termos globais, um decréscimo da despesa, quando comparado com o exercício de 2021, no montante de 49,8m€, ou seja, menos 6,9%.

**Aquisição de Bens de Capital**

Em 2022 a despesa verificada nas rubricas de “Aquisição de Bens de Capital”, decresceu face a 2021 na ordem dos 38,0%, com uma despesa global de 2,3M€. Este decréscimo deve-se essencialmente à rubrica de construções diversas com menos 1M€.

**Transferências de Capital**

Relativamente às Transferências de Capital, o aumento observado em 2022, com uma despesa global de cerca de 2,6M€, deve-se essencialmente às transferências no âmbito do Programa PARES 3.0. Na continuidade dos objetivos traçados pelo programa PARES e, acomodando resposta a novos desafios evidenciados no período de pandemia provocado pela COVID-19 foi criada uma nova geração, o Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais – 3ª Geração, que se destina a financiar obras de construção de raiz; obras de ampliação, remodelação, reabilitação e/ou reconstrução de edifício ou fração; aquisição de edifício ou fração; obras de ampliação, remodelação, reabilitação e/ou reconstrução de edifício ou fração; 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.

**Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários**

As candidaturas a fundos europeus em execução no ISS, IP, no ano 2022, têm enquadramento na legislação aplicável ao Programa Operacional (PO) e Fundo Europeu no âmbito no âmbito dos quais são cofinanciadas.

Durante o ano 2022 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;
- SAMA AGORA.

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 2022, a execução financeira apurada no desenvolvimento destas candidaturas corresponde a 28.205.267 euros, registando uma diminuição de 22,2% face a 2021.

### 3.2.3. Administração, Património e Obras

**Contratação pública**

Em 2022 manteve-se a necessidade de assegurar o fornecimento de equipamentos de proteção individual, unidades de álcool-gel e serviços de limpeza e desinfeção especializada, bem como o respetivo armazenamento, gestão e distribuição do stock de materiais, embora de forma mais pontual ou "normalizada".

Revelou-se impactante e desafiante a adoção do processo transformacional do novo sistema de informação financeira SIF - S4 – na vertente de compras e logística – porquanto, implicou uma constante análise funcional pré-produtiva, a aprendizagem transversal de novos conteúdos informáticos e, especialmente, a adaptação a constrangimentos e contrariedades funcionais - que vieram transformar a expectável interoperabilidade entre sistemas num processo de transposição de informação casuístico, anacrónico, e de preenchimento exaustivo de dados pela equipa da contratação – dilatando-se o tempo de emissão de documentos financeiros, bem como a criação de processos de compra.

**Documentação e arquivo**

Durante o ano de 2022 foi realizada a centralização do Arquivo do CDist de Viana do Castelo.

Esta concentração de acervos documentais corresponde neste momento a cerca de 70.000 metros lineares de documentação, ou seja, cerca de 287.000.000 de documentos.

Durante o ano de 2022 verificou-se a continuidade dos trabalhos preparatórios para a criação de Arquivo Único Nacional, que permitam a centralização e deslocalização total de todos os arquivos desconcentrados do ISS, tendo-se concluído todos formalismos respeitantes ao terreno de construção.

Salientam-se, ainda, as seguintes atividades:

- Conclusão dos trabalhos respeitantes ao projeto de elaboração da portaria de gestão de documentos do Instituto da Segurança Social da Madeira (ISSM, IP-RAM), com participação muito significativa do ISS.

- Aprovação do apoio técnico ao projeto de elaboração da portaria de gestão de documentos do Instituto da Segurança Social dos Açores (ISSA, IPRA);
- Aprovação do pedido do Instituto da Segurança Social da Madeira (ISSM, IP-RAM) de um conjunto de ações de sensibilização e de formação na área de gestão documental e arquivo que foram ministradas pelo ISS.
- Aprovação do convite efetuado pela Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB) para participação do ISS, IP no 1.º Encontro nacional da comunidade de utilizadores da Plataforma CLAV, com o tema: "A utilização da Classificação e Avaliação da Informação Pública (CLAV) no ISS, IP como instrumento estruturante".

**Gestão do Património**

No que respeita à regularização patrimonial, é de realçar que no início de 2022 o número de imóveis propriedade deste Instituto, se fixava nos 400 imóveis, encontrando-se 390 imóveis regularizados na Autoridade Tributária (97,5%), faltando apenas regularizar 10 imóveis. Na Conservatória do Registo Predial encontravam-se regularizados 351 imóveis (87,7%), faltando regularizar 49.

No final de 2022, o número de imóveis deste Instituto, ascendia a 394 imóveis, encontrando-se 389 imóveis (99%) regularizados na Autoridade Tributária, faltando apenas regularizar 5 (1%).

Acresce ainda que a diminuição do número de imóveis, de 400 no início de 2022, para 394 em dezembro de 2022, se deve ao facto de, na sequência da regularização patrimonial dos imóveis, ter sido possível transferir os mesmos para o IGFSS ao abrigo do DL n.º 112/2004 de 13 de maio, o que também justifica a variação percentual ocorrida.

No que concerne à regularização dos imóveis na Conservatória do Registo Predial, em 31 de dezembro de 2022, encontravam-se regularizados 356 imóveis (90%), faltando regularizar 38, o que evidência uma melhoria relativamente a 2021.

**Intervenções no Edificado do ISS, IP**

As pressões inflacionárias que já estavam presentes quando a economia global emergiu da pandemia foram severamente agravadas pela guerra. Da crise global de energia e dos efeitos resultantes da guerra na Ucrânia, que resultou num aumento abrupto dos preços das matérias-primas, dos materiais e da mão de obra, resultou que, muitas das empreitadas lançadas, apresentassem preços abaixo dos preços de mercado.

Como consequência, foram abertas em 2022, 67 empreitadas, com um valor total de investimento de mais de 3,5M€, mas apenas foi possível concretizar 41, que representaram um investimento global de 1.845.231,95€, representando 21% da dotação disponível.

Para além do desajustamento dos preços dos projetos face ao praticado no mercado, a insuficiência de RH nas áreas técnicas, foi também um grande obstáculo à conclusão dos projetos o que inviabilizou a concretização de um maior número de empreitadas no ano de 2022.

Resume-se como se segue a execução das rubricas de investimento:

**Quadro 79 - Execução das rubricas de Investimento**

Unidades: euros e %

| Fundos | Orçamento 2022 | Executado | Disponível | % |
|---|---|---|---|---|
| C22 | 6.800.000,00 | 1.346.571,34 | 5.453.428,66 | 20% |
| AS28 | 150.000,00 | 0,00 | 150.000,00 | 0% |
| EI_DA113004 | 82.760,00 | 82.756,12 | 3,88 | 100% |
| Piddac OE_EI | 1.779.438,00 | 415.904,49 | 1.363.533,51 | 23% |
| **TOTAL** | **8.812.198,00** | **1.845.231,95** | **6.966.966,05** | **21%** |

Fonte: DAP

Situação da BD a 12/04/2023

- **Fundo C22**

Com origem no Orçamento da Segurança Social, foi atribuído ao ISS, IP em 2022 o montante de 6.800.000,00€. A execução fixou-se em 20% do valor orçamentado, representando uma despesa total de 1.346.571,34€.

Destacam-se as seguintes obras, de entre outras obras de conservação e manutenção de reduzida dimensão:

- Obra do Serviço Local de Meda;
- Obra no edifício sede de Penela;
- Obra no Serviço Local da Lourinhã;
- Obra no edifício sede Viseu.

- **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 150.000€, não foi executada nenhuma empreitada.

- **Fundo DA113004 – Estabelecimentos Integrados**

O Fundo DA113004 suporta os custos inerentes ao funcionamento dos estabelecimentos do ISS, IP, contemplando a rubrica de classificação económica de investimento as dotações atribuídas para intervenções de conservação e manutenção dos edificados. A dotação para o ano 2022 fixou-se nos 82.760€ tendo sido executada na totalidade com a realização de duas empreitadas, empreitada no Centro Infantil da Conchinha e no Centro Infantil de Espinho II.

- **Piddac OE**

Do total aprovado para este fundo, no total de 1.779.438€, foi possível concluir a intervenção iniciada em 2021 no Centro António Cândido, no valor global de 415.904,49€ que representou 23% da dotação.

Em suma, da dotação total atribuída ao ISS, IP para despesas de investimento, no valor total de 8.812.198€, foram desenvolvidas 41 empreitadas, que se traduziram numa execução financeira de 1.845.231,95€, correspondendo a 21% da dotação atribuída.

Transitaram para 2023, 10 empreitadas, que pela sua complexidade ou decorrente da tramitação procedimental não foi possível concluir em 2022.

**Quadro 80 - Despesas de Investimento: execução financeira**

Unidades: euros e %

| Fundos | Dotação inicial | Execução | |
|---|---|---|---|
| Instalações do ISS, IP | 6.800.000,00 | 1.346.571,34 | 19,80% |
| Estabelecimento Integrados | 2.012.198,00 | 498.660,61 | 24,78% |
| TOTAL | **8.812.198,00** | **1.845.231,95** | **20,94%** |

**Fonte: SIF-SAP** Situação da BD a 12/04/2023

**Gestão do Património/Frota automóvel**

No âmbito da Gestão do Parque de Veículos do ISS, IP (PVISS), em dezembro de 2022 este Instituto tinha em utilização um total de 408 viaturas, sendo 25 viaturas 100% elétricas e 4 Híbridas Plug-in (elétrico-gasolina), o que corresponde a aproximadamente 7% da frota automóvel.

De forma a garantir a renovação da frota, deu-se início ao processo de aquisição de novas viaturas junto da tutela/finanças, o que irá permitir reforçar o número de viaturas elétricas, contribuindo assim para uma melhor sustentabilidade e preservação ambiental, bem como uma redução do consumo de energia primária na frota.

Simultaneamente, procedeu-se em 2021 ao abate de 9 viaturas mais antigas, cujos níveis de emissões de dióxido de carbono (CO2), são muito superiores ao das viaturas existentes em AOV (aluguer operacional de veículos).

## 3.3. Relacionamento com o Cidadão

O ISS, IP dispõe de um de atendimento multicanal constituído pelos Serviços de Atendimento presencial, a Segurança Social Direta (SSD-canal web transacional) e a Linha Segurança Social (atendimento telefónico e respostas a emails oriundos da SSD). Disponibiliza ainda o Portal da Segurança Social, através do www.seg-social.pt, bem como o Portal da Segurança Social em Inglês com os conteúdos mais relevantes para Cidadãos estrangeiros (https://en.seg-social.pt/homepage).

A promoção dos canais não presenciais é uma estratégia assumida pelo ISS, IP, 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 2022, realizou-se um total de aproximadamente 142M 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 23,5% face a 2021. Para este aumento significativo contribuiu essencialmente o canal SSD.

A SSD é o que tem maior peso percentual (92,2%), seguindo-se, o atendimento presencial com 5,6% e com 2,2% a LSS (considerados emails respondidos + chamadas atendidas).

Comparativamente com o ano 2021, o atendimento presencial reduziu o peso relativo, num universo superior ao ano anterior (+7,4% de atendimentos), a SSD aumentou o peso relativo, tendo o universo

aumentado (+25,5% de contactos) e a LSS reduziu o peso relativo, tendo o universo diminuído (-3,8% de contactos atendidos na LSS).

**Quadro 81 - Número de atendimentos por tipo de canal**

Unidades: n.º e %

| Canal | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % |
| Presencial (a) | 6.456.620 | 6,5% | 7.447.899 | 6,5% | 7.996.655 | 5,6% | 548.756 | 7,4% |
| Segurança Social Direta | 89.418.369 | 90,6% | 104.095.414 | 90,7% | 130.680.879 | 92,2% | 26.585.465 | 25,5% |
| Centro de Contacto (b)(c) | 2.833.228 | 2,9% | 3.175.475 | 2,8% | 3.055.412 | 2,2% | -120.063 | -3,8% |
| **Total** | 98.708.217 | 100,0% | 114.718.788 | 100,0% | 141.732.946 | 100,0% | 27.014.158 | 23,5% |

**Fonte:** DCGC Situação da BD a 30/03/2023

**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, pelo que o valor de 2021 (7.455.317) inclui essas chamadas, e-mails e processos de BackOffice.
(b) Os dados não incluem atendimento automático. Incluem chamadas atendidas e e-mails respondidos.
(c) Dados de 2020 retificados face ao relatório anterior.

No Portal Informativo da Segurança Social, no ano de 2022, verificaram-se 27.096.175 visitas. Através do Portal, os Cidadão e as Empresas, podem aceder a informação sistematizada sobre produtos e serviços da Segurança Social (Guias Práticos), obter os formulários e efetuar o agendamento de atendimentos presenciais.

### 3.3.1. Rede de Atendimento Presencial

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

Os 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 2022, os cerca de 1.000 trabalhadores existentes nos SA realizaram aproximadamente 6M de atendimentos presenciais (atendimento geral e tesourarias), o que corresponde a uma média mensal de 491.289 atendimentos, que denota um aumento de 48,3% face a 2021 (331.042 de atendimentos/mês). O aumento da procura presencial poderá estar relacionado com o facto de a partir de setembro de 22 ter voltado a haver atendimentos sem marcação prévia.

**Quadro 82 - Número de Atendimentos presenciais**

Unidades: n.º e %

| Atendimentos | 2020 | | 2021 | | 2022 | | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % |
| Geral | 2.964.904 | 75,9% | 3.236.630 | 81,4% | 5.074.624 | 86,1% | 1.837.994 | 56,8% |
| Tesouraria (a) | 939.322 | 24,1% | 738.700 | 18,6% | 820.839 | 13,9% | 82.139 | 11,1% |
| **Total** | **3.904.226** | **100,0%** | **3.975.330** | **100,0%** | **5.895.463** | **100,0%** | **1.920.133** | **48,3%** |

**Fonte:** Indicadores de Gestão Situação da BD a 30/03/2023
**Notas:** (a) N.º de registos em Gestão Tesouraria

Os Centros Distritais do Porto, de Lisboa e de Braga, no seu conjunto, são responsáveis por cerca de 40% do total de atendimentos realizados, sendo que o Porto e Lisboa totalizaram 31% 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 300 mil no ano de 2022, mais 60.000 que no ano anterior.

Os temas mais procurados em 2022, foram os seguintes: Pensões e Complementos, Prestações Familiares e Pagamentos à Segurança Social.

**Quadro 83 - Temas mais procurados no atendimento presencial**

Unidade: n.º

| Subcategoria | Atendimentos 2022 |
|---|---|
| Pensões e Complementos | 775.444 |
| Prestações Familiares | 629.641 |
| Pagamentos à Segurança Social | 602.755 |
| Doença | 428.382 |
| Desemprego | 352.426 |
| Relação com a Segurança Social | 314.897 |
| Temporárias | 201.972 |
| Inscrição/Identificação na Segurança Social | 190.568 |
| Rendimento Social Inserção | 176.717 |
| Proteção Jurídica | 160.708 |
| Parentalidade | 159.360 |
| Atribuição de NISS na Hora | 153.480 |
| Gestão de Remunerações | 143.896 |
| Relações Internacionais- Estados Membros da UE, E.E.E e Suíça | 140.393 |
| Deficiência/Dependência/Incapacidade | 110.647 |
| NISS na Hora - Cidadãos Estrangeiros | 101.610 |
| Contribuições | 75.620 |
| Trabalhadores Conta Outrem | 66.897 |
| Trabalhadores Independentes | 54.781 |
| COVID-19 | 48.029 |
| Prestação Social para a Inclusão | 44.206 |
| Marcação Atendimento | 44.074 |
| Canais de Atendimento | 43.917 |
| Serviço de Verificação de Incapacidades - junta médica | 32.089 |

**Fonte:** DCGC Situação da BD a 30/03/2023

O portal de marcações de atendimento já disponível na Segurança Social há alguns anos e melhorado em 2018 com a integração em Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (SIGA), permitiu que a obrigatoriedade do agendamento da marcação em contexto de pandemia COVID-19 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 84 - Evolução das marcações por VMP**

Unidade: n.º

| Ano | Serviços de atendimento com VMP | N.º Total de atendimentos por VMP | Observações |
|---|---|---|---|
| 2012 | 11 | 2.032 | Piloto |
| 2013 | 35 | 93.441 | Início da generalização |
| 2014 | 52 | 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 | |
| 2022 | 311 | 1.629.763 | |

**Fonte:** Indicadores de Gestão Situação da BD a 30/03/2023

A formação contínua é uma preocupação constante e um investimento que se pretende manter. Em 2022 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.

### 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.

**Quadro 85 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social**

Unidades: n.º e %

| Ano | Chamadas Recebidas | Chamadas Atendidas* | % Chamadas 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% |
| 2022 | 4.095.400 | 2.812.304 | 68,7% |

**Fonte:** Indicadores de Gestão Situação da BD a 30/03/2023
NOTA: Não inclui atendimento automático

Ao longo do ano de 2022, foram atendidas 2.812.304 chamadas telefónicas e a taxa de atendimento foi ligeiramente superior à de 2021.

Em média trabalharam no atendimento telefónico 216 colaboradores por mês e 60 no tratamento de emails, dos quais apenas 13 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 observar-se 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 distintos ao longo de todos os dias de trabalho do ano.

**Quadro 86 - Atendimento médio diário por colaborador na Linha Segurança Social**

Unidade: n.º

| Categoria | Total anual 2020 | Total anual 2021 | Total anual 2022 |
|---|---|---|---|
| Atendimento telefónico | 2.457.168 | 2.905.862 | 2.812.304 |
| Média diária/colaborador | 52 | 64 | 70 |
| Tratamento de emails | 376.060 | 269.613 | 243.108 |
| Média diária/colaborador | 43 | 19 | 21 |
| Atendimento automático | 149.950 | 213.085 | 243.009 |
| **Total de atendimentos** | **2.983.178** | **3.388.560** | **3.298.421** |

**Fonte:** DCGC Situação da BD a 30/03/2023

No atendimento telefónico da LSS os temas mais procurados foram os relacionados com Subsídios e Contribuições.

**Quadro 87 - Temas mais procurados no Atendimento telefónico da LSS**

Unidades: n.º

| Campanha | Atendimentos |
|---|---|
| Subsídios 1L | 1.177.675 |
| IQC 1L | 526.656 |
| Pensões 1L | 367.068 |
| Marcações 1L | 196.993 |
| Covid-19 1L | 182.361 |
| ECI 1L | 155.719 |
| DES 1L | 68.360 |
| IQC 2L | 46.056 |
| Subsídios 2L | 45.079 |
| Pensões 2L | 36.418 |
| Apoio Informático 2L | 9.910 |
| Covid-19 2L | 9 |

**Fonte:** DCGC
**Notas:** 1L – 1ª linha; 2L – 2ª linha. Situação da BD a 30/03/2023

Foram respondidos 243.108 emails provenientes da SSD. Juntando aos contactos telefónicos personalizados e automáticos (243.009) perfaz um total de 3.298.421 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, Prestações Familiares e Marcação Visita por Marcação Prévia (VMP) foram os temas mais procurados, seguindo-se o Desemprego e Pensões e Complementos.

**Quadro 88 - Temas mais procurados no atendimento por e-mail da LSS**

Unidade: n.º

| Assunto | Total |
|---|---|
| COVID 19 | 121.932 |
| Prestações Familiares | 87.791 |

Unidade: n.º

| Assunto | Total |
|---|---|
| Marcação VMP | 81.477 |
| Desemprego | 72.097 |
| Pensões e Complementos | 66.704 |
| Doença | 66.670 |
| Dificuldade | 59.415 |
| Contribuições | 58.400 |
| Parentalidade | 49.585 |
| Relação com a Segurança Social | 26.295 |
| Gestão de Remunerações | 25.188 |
| Inscrição/Identificação na Segurança Social | 22.607 |
| Trabalhadores Independentes | 21.893 |
| Transferência | 20.147 |
| Rendimento Social Inserção | 13.838 |
| Trabalhadores Conta Outrem | 12.777 |
| Relações Internacionais- Estados Membros da UE, E.E.E e Suíça | 11.347 |
| Campanhas temporárias ou com outras Entidades | 9.315 |
| Segurança Social Direta | 8.064 |
| Prestação Social para a Inclusão | 7.090 |
| Deficiência/Dependência/Incapacidade | 6.599 |
| Medidas Excecionais de Apoio às Famílias | 6.047 |
| Serviço de Verificação de Incapacidades - junta médica | 5.863 |
| Cuidador Informal | 4.213 |
| NISS na Hora - Cidadãos Estrangeiros | 3.649 |
| Membros de Órgãos Estatutários | 3.505 |
| Serviço doméstico | 3.119 |
| Riscos Profissionais | 2.471 |
| Apoios sociais ao consumidor | 2.200 |
| Ação Social | 1.812 |
| Medidas de Incentivos ao Emprego | 1.789 |
| Seguro Social Voluntário | 1.679 |
| Entidades Contratantes | 1.602 |
| Proteção Jurídica | 1.298 |
| Enquadramento Pessoa Coletiva | 1.154 |
| Canais de Atendimento | 1.121 |
| Linha Segurança Social | 1.035 |

**Fonte:** DCGC
Situação da BD a 30/03/2023
**Notas:** Um e-mail pode ter mais do que um assunto, tendo sido contabilizados os vários temas.

### 3.3.3. Vídeo Atendimento

O Vídeo atendimento é o canal de relacionamento que utiliza a videochamada para atendimento personalizado à distância, mediante agendamento prévio, otimizando ferramentas que possibilitam uma ligação visual entre Atendedor e Cliente. Com este serviço o/a cidadão/ã e empresa é atendido de acordo com a sua disponibilidade e sem filas de espera.

O agendamento pode ser feito:

- online em https://siga.marcacaodeatendimento.pt/ ou através da SIGAApp;
- pelo telefone 210 545 400 ou 300 502 502, dias úteis das 9h00 às 18h00.

O arranque em modo piloto do vídeo atendimento foi no ano 2021, período durante o qual se efetuou a sua consolidação e generalização em todos o ISS, IP.

Durante o ano 2022, foram agendados no ISS, IP 73.083 vídeo atendimentos dos quais foram realizados 55.328.

**Quadro 89 – Vídeo Atendimento no ISS, IP**

Unidades: n.º e %

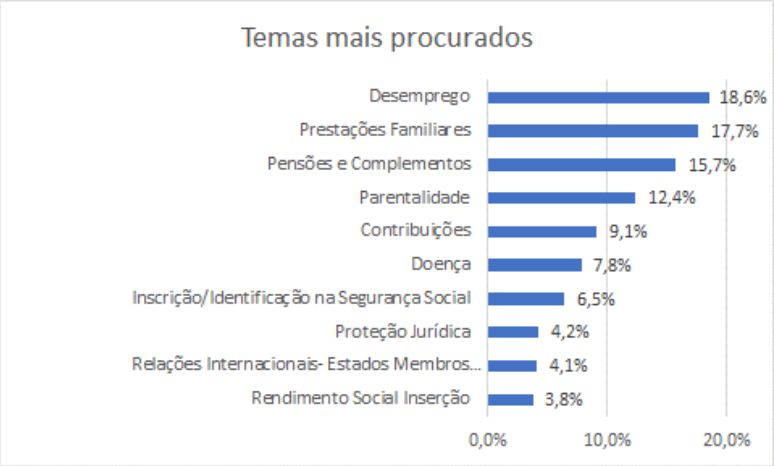
| Total de marcações | Realizadas | % | Não Realizadas | Canceladas pelo cliente |
|---|---|---|---|---|
| 73.003 | 55.328 | 76% | 5.438 | 12.237 |

**Fonte:** DCGC Situação da BD a 30/03/2023

O vídeo atendimento registou em 2022 um crescimento de 231% face ao ano 2021.

Os temas e subtemas que registaram maior procura são os que constam do gráfico seguinte:

**Figura 14 – Temas maior procura no Vídeo Atendimento**




Fonte: DCGC

### 3.3.4 Segurança Social Direta

A SSD é o portal transacional 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 caráter 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, por exemplo para consultar comprovativos de pagamento por serviço multibanco especial de contribuições do Trabalhador Independente, Seguro Social Voluntário e Serviço Doméstico; Sobreposição de remunerações e prestações; registar o recurso da decisão de SVI (SIP); consulta dos pedidos de subsídio de desemprego já realizados e obtenção da declaração de subsídio de desemprego; gerir de vínculos e registo de pedidos pensão social de velhice.

**Quadro 90 - Acessos à Segurança Social Direta**

Unidades: n.º e %

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º | % |
| N.º de acessos à SSD | 89.418.369 | 104.095.414 | 130.680.879 | 26.585.465 | 25,5% |

**Fonte:** II, IP. Situação da BD a 30/03/2023

Em 2022, foram registados cerca de 131M de acessos, representando um aumento de 25,5%, face a 2021.

Os serviços com maior procura na SSD e respetivos números de acessos foram os que constam no quadro seguinte.

**Quadro 91 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço**

Unidade: n.º

| SERVICO | TOTAL |
|---|---|
| Aceder à Segurança Social Direta | 20.188.632 |
| Enviar documentos de prova | 555.073 |
| Comunicar admissão de trabalhadores | 479.875 |
| Pedido de Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD) | 471.287 |
| Pedir esclarecimento | 362.235 |
| Consulta/Emissão de declaração situação - doença ou parentalidade | 225.416 |
| Consulta/Emissão de declaração de prestações pagas pela Segurança Social | 170.558 |
| Consulta/visualização de Anexo ao Pedido de Esclarecimento | 114.663 |
| Pedir ou alterar código de acesso ao atendimento telefónico | 107.711 |
| Pedir subsídio parentalidade ou de assistência a Filho ou Neto | 97.874 |
| Consultar contribuições à Segurança Social | 56.091 |
| Consulta/Emissão de declaração situação - subsídio de desemprego | 24.746 |
| Aderir a débitos diretos | 19.498 |
| Aderir ao regime público de capitalização (RPC) | 760 |
| Alterar adesão ao regime público de capitalização (RPC) | 420 |
| Pedir declaração de não aplicação de sanções (NAS) | 391 |
| Pedir declaração de não aplicação de sanções (NAS) | 234 |
| Suspender adesão ao regime público de capitalização (RPC) | 155 |
| Substituições de NISS | 99 |
| Pagamento /Cancelamento das contribuições dos aderentes pela EE (RPC) | 55 |

**Fonte:** DCGC Situação da BD a 30/03/2023

**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

### 3.3.5 Atendimento no âmbito da Proteção Temporária a cidadãos deslocados da Ucrânia

O acolhimento e integração dos cidadãos deslocados da Ucrânia, conferida através da Proteção Temporária em Portugal (RCM nº 29-A/2022), impactou todas as áreas da sociedade portuguesa.

Quanto aos atendimentos nos Serviços de Atendimento da Segurança Social foram registados até essa data 11.428 atendimentos no Sistema de Informação para Gestão do Atendimento (SIGA).

Destaca-se o esforço conjunto das equipas do ISS; IP com as equipas do IEFP na organização de sessões conjuntas de atendimento. Neste âmbito foram efetuados 18.271 convites a cidadãos adultos com e-mail ou telefone registados.

O ISS, IP tem ainda contactado com estes cidadãos através de e-mail tendo até esta data enviado 24.474 e-mails para comunicação de NISS, 14.784 e-mails informativos para divulgar serviços aos cidadãos adultos com e-mail registado e que não recebem qualquer prestação da Segurança Social e 3.342 SMS para comunicação de sessões informativas.

Foi criada uma plataforma para registo de casos de crianças e jovens não acompanhados, que permite ainda o levantamento de disponibilidades de acolhimento temporário, bem como a identificação de ações voluntárias de transporte para território nacional.

A linha telefónica criada para este apoio, disponível das 9h às 17h dos dias úteis, no número 300 511 490,

A linha telefónica foi complementada com um e-mail de apoio para esclarecimento de dúvidas childcare.ukraine@seg-social.pt.

**Quadro 92 - Linha de Apoio a Crianças da Ucrânia - ChildCare for Ukraine**

Unidade: n.º

| Tipologia | Nº Chamadas | Nº Emails |
|---|---|---|
| Criança ucraniana não acompanhada aos cuidados e pretende formalizar a situação | 27 | 33 |
| Comunicação de operação de resgate de crianças para Portugal | 23 | 12 |
| Pretendo acolher uma criança ucraniana | 376 | 2.189 |
| Outros | 270 | 298 |
| **TOTAL** | **698** | **2.532** |

**Fonte:** DDS e Garantia para a Infância Situação da BD 06.12.2022

### 3.3.6 Adidos de Segurança Social

O Governo assumiu, entre os seus objetivos, dar prioridade e facilitar a ligação dos portugueses residentes no estrangeiro às entidades públicas nacionais, tendo em conta que estes cidadãos necessitam frequentemente de se relacionar com as instituições portuguesas e instituições dos Estados onde residem para resolver assuntos relativos à sua vida quotidiana.

Com vista a concretizar este desígnio e tendo presente o objetivo global de melhoria da acessibilidade aos serviços da Segurança Social, numa iniciativa inédita e inovadora de simplificação da relação dos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro com os serviços da Segurança Social, foram criadas soluções de proximidade consubstanciadas em Representações da Segurança Social em cinco países cuja comunidade portuguesa apresenta dimensão relevante ou especificidade que o justifica.

Assim, conforme disposto no Despacho n.º 7712-B/2019, de 30 de agosto, foram designados cinco Adidos de Segurança Social, 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 de Segurança Social são um elo de ligação entre as comunidades portuguesas residentes nesses países 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.

Três anos volvidos sobre o lançamento do Projeto Piloto, a presença dos Adidos de Segurança Social nestes cinco países, tem-se revelado, de forma inequívoca, uma mais valia significativa, mediante uma resposta adequada e personalizada às comunidades, proporcionando um acesso igualitário aos direitos de Segurança Social, garantindo a proximidade dos serviços, agilizando a simplificação de procedimentos e uma maior celeridade e eficácia na resolução de constrangimentos e pendências, o que tem decisivamente contribuído para o reforço da confiança dos cidadãos no Sistema de Segurança Social português.

De acordo com os dados de monitorização recolhidos e evidenciados nos relatórios mensais/semestrais apresentados pelos Adidos, os objetivos delineados têm sido largamente cumpridos, sendo já em dezembro 2022, 9.379 os processos acompanhados (2.313 em França, 2.322 no Luxemburgo, 2.055 na Suíça, 1.405 no Reino Unido e 1.281 na Alemanha), com uma taxa de conclusão de 86%, o que também evidencia o enorme esforço, dedicação e empenho de todos os serviços do Instituto da Segurança Social envolvidos.

Uma volumetria bastante expressiva e que demonstra a relevância do projeto e evidencia também o enorme esforço, dedicação e empenho de todos os serviços do ISS, IP envolvidos.

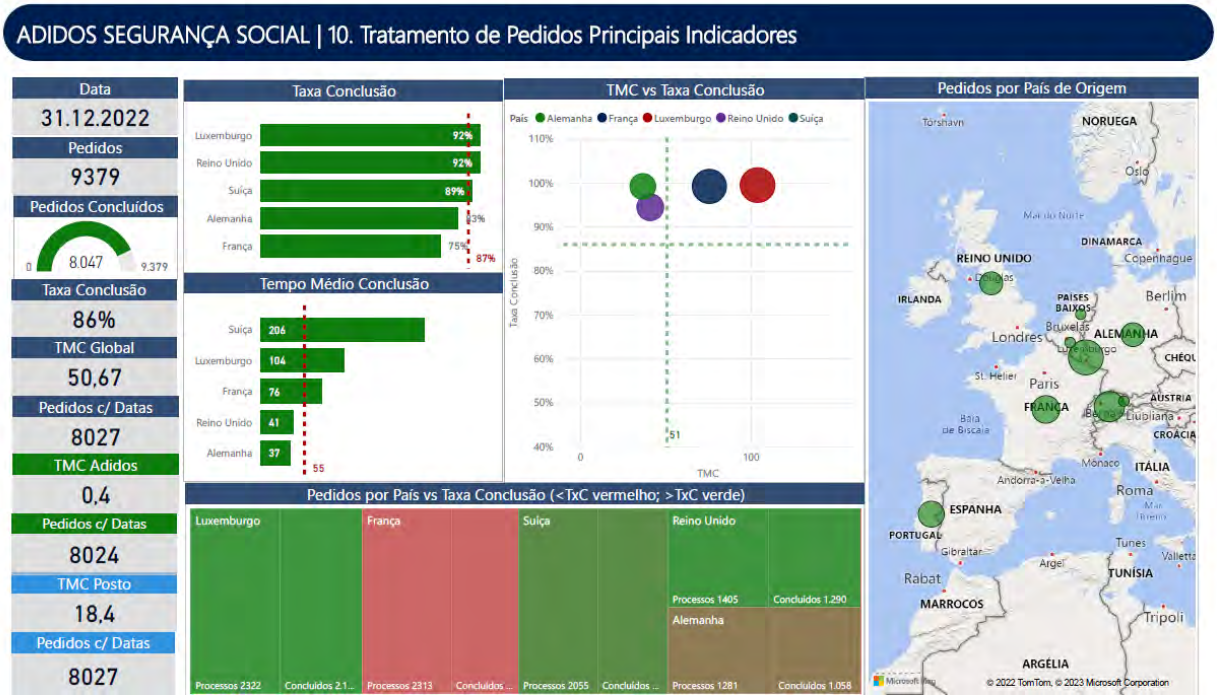
Na evolução semestral dos pedidos entrados por data de entrada no posto diplomático, até dezembro de 2022, é possível observar uma tendência de crescimento no número de pedidos. A leitura anual também apresenta um aumento significativo do volume de pedidos entrados de 2020 para 2022.

As prestações diferidas/pensões assumem especial destaque nos temas mais procurados, representando 43% dos pedidos, seguidos de cuidados de saúde (11%), atestado de carreira (9%) e prestações familiares (%).

Sem prejuízo do contexto de crise pandémica e restrições associadas, com limitações ao desenvolvimento do projeto, o atendimento presencial dos Adidos, tem registado uma procura crescente e bastante significativa, tendo já sido realizados 3.360 atendimentos (1.440 no Luxemburgo, 878na Suíça, 336 no Reino Unido, 393 em França e 313 na Alemanha) um volume expressivo considerando que o conhecimento deste novo serviço ainda não está generalizado e que o objetivo inicial do atendimento, pelo menos em sede de projeto, deveria constituir um meio de identificação do perfil de procura e necessidades da comunidade, a satisfazer por via da criação posterior de uma equipa ou outro modelo considerado adequado às especificidades encontradas.

Destacam-se as matérias das pensões e complementos (56%) e das relações internacionais (25%) e em termos de volumetria, a par, está a procura no âmbito de informação de processo (40%) e a informação genérica (36%). O tempo médio de marcação é de 6 dias e o tempo médio de atendimento é de 29 minutos.

**Figura 15 - Tratamento Pedidos - Dashboard Adidos da Segurança Social**




**Fonte:** GPE

Situação a 31/12/2022

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, como constrangimentos relacionados com as congéneres.

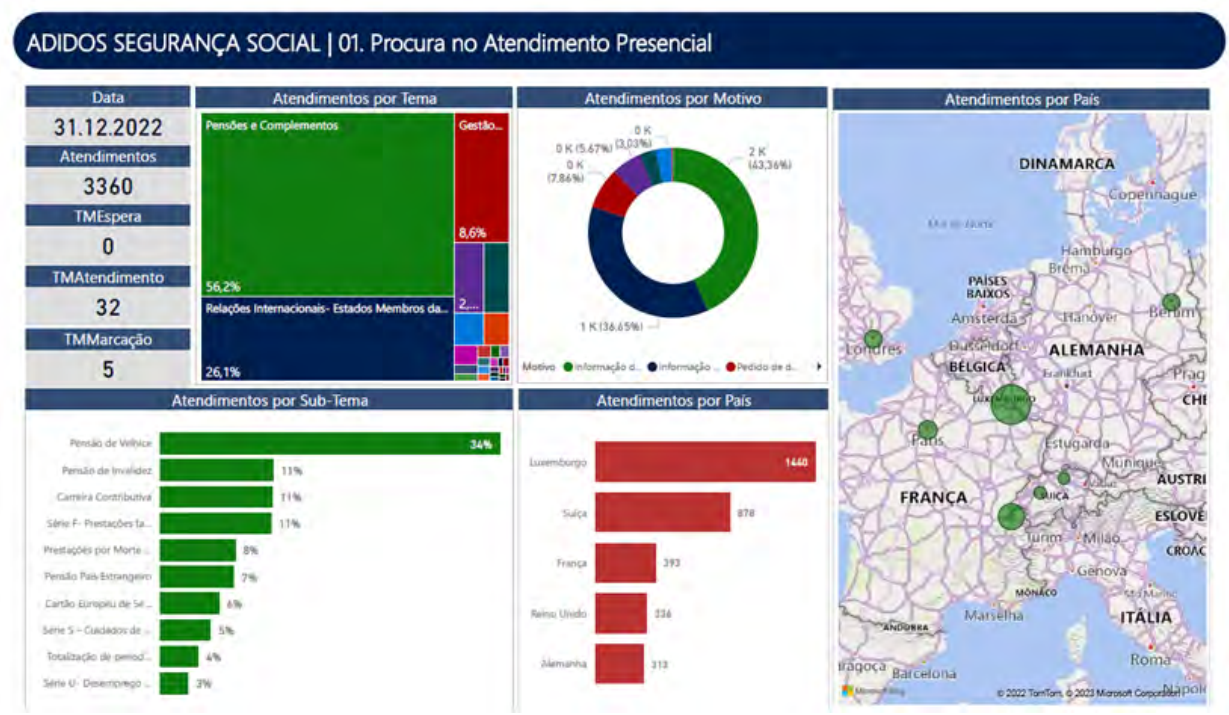
Não obstante o atendimento ser uma importante componente da atividade dos Adidos, o exercício e abrangência destas funções tem-se também consubstanciado na articulação e contacto próximo com as entidades congéneres de Segurança Social, com os demais consulados e postos diplomáticos, com as Associações 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, 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 processos pendentes e que apresentem especificidades ou atraso relevante, mas também a troca de boas práticas e benchmarking.

Desde o início do projeto que os Adidos de Segurança Social têm desenvolvido atividade a um nível mais estratégico, em todos os países. Esta atividade tem sido realizada através de articulação com as

congéneres e organismos de ligação e tem-se pautado pela organização e participação em sessões informativas, representação institucional e ainda intercâmbio de boas práticas, em diversos domínios de atuação, como pensões, prestações, cuidados de saúde, carreiras contributivas e matérias transversais ao MTSSS.

**Figura 16 - Atendimento Presencial - Dashboard Adidos da Segurança Social**

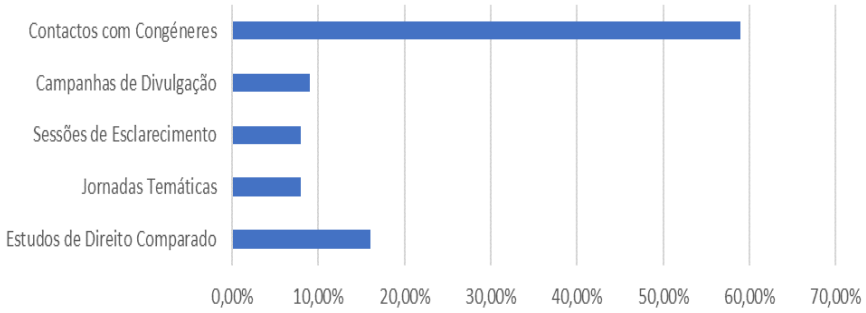



**Fonte:** GPE

Situação a 31/12/2022

As principais atividades de nível estratégico foram:

**Figura 17 – Principais atividades de nível estratégico**




São inúmeras as vantagens e poupanças com as sinergias conseguidas nos postos diplomáticos e na articulação com as entidades congéneres, desde a proximidade e acompanhamento direto e permanente à comunidade portuguesa, à maior representatividade dos serviços de Segurança Social portuguesa nos cinco países, fundamental na agilização de processos pendentes e tratamento e resolução de uma maior volumetria de processos.

Face ao exposto e continuando a beneficiar destas sinergias, considera-se que o alargamento deste projeto a outros países e comunidades emigrantes, será mais um passo no caminho que o ISS, IP tem vindo a prosseguir de modernização e reforço da qualidade e eficácia da sua rede de serviços, através

de medidas de proximidade e simplificação que visam promover a eficiência e a rapidez na resposta aos cidadãos.

A procura expressiva dos novos serviços disponibilizados, a satisfação das comunidades portuguesas no estrangeiro, as sinergias conseguidas com a rede diplomática e consular e o reforço e ganhos da articulação com as entidades congéneres de Segurança Social, sugerem que é necessário e desejável o alargamento do Projeto a outros países.

Num mundo globalizado e num contexto internacional cada vez mais complexo e que exige uma adaptação constante, a melhoria da acessibilidade aos serviços e a proximidade com as comunidades portuguesas no estrangeiro, continuam a assumir-se como prioridades estratégicas, para acompanhar e dar resposta aos desafios colocados pela evolução demográfica, o acentuado envelhecimento da população e a forte tendência para aumento da mobilidade de trabalhadores, e com vista à concretização do direito à Segurança Social para todos os cidadãos, em Portugal e no Estrangeiro.

## 3.4. Sistemas de Controlo Interno

### 3.4.1. Plano de Gestão de Riscos (PGR)

O Plano de Gestão de Riscos (PGR), aprovado em 12.11.2020, vigorou em pleno em 2022. Ao longo do ano, e de acordo com as atividades previstas para a implementação de um novo paradigma da Gestão de Riscos no ISS, IP, foi recolhida informação para análise dos riscos identificados, bem como desenvolvidos os suportes para acompanhamento e avaliação dos mesmos.

Decorrente do 1.º relatório de avaliação em 2021, foi identificada a necessidade de revisão do PGR. Por outro lado, verificou-se a necessidade de adaptação do documento aos requisitos previstos no Decreto-Lei n.º 109-E/2021, bem como no âmbito do PRR.

A revisão do PGR ocorreu durante o ano de 2022. Para além dos riscos em avaliação, foram identificadas atividades, eventos de riscos e medidas de controlo, bem como aplicada uma matriz de risco, avaliando a probabilidade e impacto. O novo PGR foi aprovado pelo CD do ISS, IP em 12/01/2023.

Em 2022, o Setor de Gestão de Risco (SGR) do GAQGR desenvolveu estudos e avaliações de risco em diferentes matérias:

- Caracterização de contribuintes: estudo e avaliação de risco;
- Avaliação de risco para acompanhamento técnico de respostas sociais com acordo de cooperação;
- Matérias específicas como suporte a intervenções de outros serviços do ISS, IP (auditoria, financeira, fiscalização, entre outros).

No âmbito do RGPD, foram remetidos ao SGR, para avaliação várias versões preliminares de protocolos a celebrar entre o ISS, IP e outras entidades/organismos externos. Em resultado das avaliações realizadas, foram elaboradas 11 Avaliações de Impacto de Proteção de Dados.

## 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 2022 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, IP.

**Quadro 93 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2022**

Unidade: n.º

| | Concluídos | Em curso | Suspenso/ adiado | Não executado | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Lista de projetos | 71 | 19 | 0 | 0 | 90 |
| Outros projetos/alterações planeados | 399 | 4 | 51 | 0 | 454 |
| Total | **470** | **23** | **51** | **0** | **544** |

**Fonte:** GAGI

Situação da BD a 31/12/2022

As necessidades foram caracterizadas de acordo com os seguintes critérios:

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

No final de 2021 foi criado um novo sector no Sector de Desenho e Arquitetura de Soluções de Negócio (SDASN) onde foram associadas as 3 novas competências descritas abaixo:

- Desenvolver e aplicar metodologias uniformes de análise funcional e de gestão de projetos, de modo a garantir uma integração coerente das necessidades de desenvolvimento dos sistemas de informação;
- Coordenar e garantir a uniformização da experiência usabilidade e acessibilidade no desenvolvimento transversal dos sistemas de informação, em articulação com o DCGC;
- Coordenar projetos transversais no domínio das competências do GAGI.

Para além das competências acima descritas, este novo Sector assumiu a gestão aplicacional dos Sistemas de Informação das áreas de negócio do DPC, DDS, CNP, UGARNCCI e DPRP.

A seguir indicam-se os trabalhos realizados no âmbito da implementação dos projetos/ alterações aplicacionais, bem como aqueles que transitaram para 2022 no estado em curso e respetiva data prevista de conclusão.

**Quadro 94 - Projetos concluídos em 2022**

Unidade: data

| | Projeto | Início | Conclusão |
|---|---|---|---|
| Grupo I | CCI - 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) | 01/01/2022 | 31/12/2022 |
| | ASCD - averiguação da situação contributiva para a nova tipologia de conta corrente, a Entidade Beneficiária (Estatuto da Cultura). | 01/01/2022 | 31/12/2022 |
| | GR – SSDireta – Disponibilização de lista de trabalhadores na PTSS com sobreposição de equivalências de doença/maternidade com trabalho para consulta das EE | 01/01/2022 | 31/12/2022 |
| | APP - Nova Funcionalidade para o Recalculo do Acordo com a alteração dos débitos iniciais | 01/01/2022 | 31/12/2022 |
| | Gestão dos Vínculos. Alteração na SSDireta do tema “Admissão e cessação de trabalhadores” pelas EE | 01/01/2022 | 31/12/2022 |
| | Gestão de contratos de trabalho na SSDireta | 01/01/2022 | 31/12/2022 |
| Grupo II | Vídeo atendimento, expansão a todos os CDist. | 24/09/2021 | 13/01/2022 |
| | Disponibilização da visão integrada do relacionamento com a SS, inclui visão Cidadão/Empresa e Colaborador SS e Emissão de recibos de atendimento | | 19/12/2022 |
| | | | |
| | Disponibilização de uma nova fila para encaminhamento de OS criados no atendimento telefónico com destino aos Cdist. | 22/10/2021 | 09/05/2022 |
| | Atualização de guias vocais (IVR da LSS), bem como documento-síntese, com explicação do que se pretende. No ficheiro consta a lista de promos ordenadas por ordem de importância. | 10/11/2021 | 28/01/2022 |
| | Alteração do fornecedor de serviços na Linha SS em CBranco- Implementar todas as alterações no âmbito da referida alteração. | 29/08/2022 | 30/09/2022 |
| | Implementação de linha de apoio a crianças da Ucrânia | 14/03/2022 | 17/03/2022 |
| | Alteração da questão do inquérito de satisfação para permitir autorizações para futuro contacto. | 02/05/2022 | 13/05/2022 |
| | Atualização de dados e fecho massivo de contactos sem corpo de mensagem devido a um erro aplicacional. | 01/08/2022 | 18/08/2022 |
| | Operacionalização da linha de marcação de atendimento | 06/06/2022 | 25/07/2022 |
| | Implementação de novas guias vocais na Linha de Marcação de atendimento | 15/09/2022 | 22/09/2022 |
| | Alteração do encaminhamento da linha de apoio a crianças ucranianas para telemóveis e alteração do horário de atendimento. | 27/04/2022 | 10/05/2022 |
| | Implementação da Linha de marcações de atendimento do Instituto da Segurança Social, através dos nºs de telefone seguintes: • 210548888• 300088888 | 29/09/2021 | 25/07/2022 |
| | Implementação de uma linha de apoio para o CNP - 300510440 | 08/06/2022 | 22/06/2022 |
| | Disponibilização do número 300511415 para as Jornada Luso-Alemãs | 29/07/2022 | 03/08/2022 |
| | Implementação de Linha de Apoio 30051237 ao programa PRR- Equipamentos Sociais | 03/08/2022 | 17/08/2022 |
| | Slots preenchidos deixam apresentar informação enviar dados de uma marcação para o e-mail do Cliente. Credenciais de acesso enviadas para o próprio utilizador | 05/07/2022 | 12/12/2022 |
| | SIGA-APPPesquisa por assunto. Alertas configurados por assunto | 05/07/2022 | 12/12/2022 |
| | Pensão Social online | 01/01/2022 | 31/12/2022 |
| | Declarações da Segurança Social na Hora - Consulta de desemprego online | 01/01/2022 | 31/12/2022 |

Unidade: data

| | Projeto | Início | Conclusão |
|---|---|---|---|
| Grupo III | AAS-RSI – Solução contingência para as Autarquias | 01/01/2022 | 31/12/2022 |
| | COOP-Web – Novo Módulo de Pagamentos | 01/01/2022 | 31/12/2022 |
| | SIATT-Projeto Interoperabilidade Dados | 01/01/2022 | 31/12/2022 |
| G. IV | APJ-Web – Registo de requerimento online – Fase 1 | 01/01/2021 | 30/12/2022 |
| Grupo V | Atualização do parque informático a nível nacional- distribuição e afetação de portáteis por prioridades Aquisição do II, IP de 2021. | 20/12/2021 | 30/09/2022 |
| | Implementação de um sistema de IPTV na Sede do ISS | | 30/09/2022 |
| | Implementação de sistema de acesso ao edifício Sede em Lisboa | 25/10/2021 | 28/03/2022 |
| | Implementação do projeto PCIRPC - Acerto de carreiras contributivas | 11/09/2018 | 30/09/2022 |
| | Tark-Force da vacinação contra a COVID-19 - acompanhamento do estado vacinal dos utentes das Estruturas Residenciais para idosos e dos Lares Residenciais (ERPIs) | | |
| | Implementar automatismos para atualização dos Clientes GESVENGRH quando existir atualização de servidor. | 25/07/2022 | 31/10/2022 |
| | Alteração da assinatura institucional em correio eletrónico conforme padrões enviados pelo DCGC | 21/02/2022 | 15/07/2022 |
| | Disponibilização do acesso á garagem SEDE para Trabalhadores identificados para o efeito | 01/06/2022 | 31/10/2022 |
| | Desenvolvimento de formulário em para recolha dados vacinação nas respostas sociais - informação disponibilizada à Sr.ª Ministra do MTSSS | 15/02/2022 | 21/02/2022 |
| | Desenvolvimento de Questionário de satisfação relativo ao Protótipo da visita guiada da parentalidade | 18/08/2022 | 08/09/2022 |
| | Desenvolvimento de formulários on-line para apoio ao envio de pedidos de esclarecimento no âmbito da gratuidade das creches. | 25/08/2022 | 29/08/2022 |
| | Disponibilização de questionário e envio massivo de e-mails para aferir satisfação nodo canal de e-mail. | 11/10/2022 | 23/11/2022 |
| | Desenvolvimento de inquérito para Avaliação de Satisfação de Adidos da SS | 21/02/2022 | 21/03/2022 |
| | Desenvolvimento de questionário e envio massivo de e-mails para aferir satisfação nodo canal Telefónico. | 11/10/2022 | 23/11/2022 |
| | Desenvolvimento de questionário e envio massivo de e-mails para aferir satisfação no canal presencial. | 11/10/2022 | 16/12/2022 |
| | Desenvolvimento de questionário de satisfação dos ADIDOS | 15/03/2022 | 16/03/2022 |
| | Desenvolvimento de inquérito para apoio à Visita Guiada à Parentalidade - Abono de Pré-Natal | 19/04/2022 | 20/04/2022 |
| | Desenvolvimento de um formulário para a recolha de informações relativa aos Testes COVID-19 das respostas sociais: ATL, AMA, CRECHE e PRÉ-ESCOLAR, , junto das entidades abrangidas. | 07/01/2022 | 10/01/2022 |
| | Implementação de serviço PaaS para a nova versão QPR e respetiva parametrização. | 13/05/2022 | 15/07/2022 |
| | Gestão dos equipamentos no âmbito do PRR | 25/02/2022 | 20/04/2022 |
| | Adaptação do auditório a necessidades de vídeo. | 01/02/2022 | 08/04/2022 |
| | Alteração da imagem do ícone do portal do Colaborador no ambiente de trabalho | 18/07/2022 | 22/07/2022 |
| | Disponibilização de nova infraestrutura para o QPR 2017. Migração da versão 2015 para 2017. | 25/05/2022 | 14/10/2022 |
| | Automação de registo de acessos ao SISS (WebSISS/ASIP) - Passagem de competência para as Autarquias | 28/10/2022 | 30/11/2022 |
| | Criação e desenvolvimento de site em SharePoint para acomodar os assuntos relativos ao PRR | 04/04/2022 | 05/04/2022 |
| | Desenvolvimento de lista de SharePoint para acomodar os dados provenientes da Entidade Certificadora | 12/05/2022 | 31/05/2022 |
| | Desenvolvimento de lista em SharePoint, com formulário Infopath para a Monitorização do Subsídio de Restrutura-ção Familiar | 07/01/2022 | 14/01/2022 |
| | Desenvolvimento de SharePoint para Licenciamento das IPSS | 23/02/2022 | 21/03/2022 |
| | Solicitação de serviço PaaS para a nova versão QPR | 13/05/2022 | 15/07/2022 |
| | Implementação da 2ª fase do smartdocs- Secretariado do Cdist de Lisboa e CNP | 01/02/2022 | 01/04/2022 |
| | Implementação da 3ª fade do smartdoc´v4.0 em todo o Cdist de Santarém e Serviço Fiscalização. | 28/02/2022 | 10/06/2022 |
| | Implementação da 3ª fase smartdoc em todo o Cdist de Aveiro | 01/02/2022 | 27/05/2022 |
| | Implementação da 3ª fase do smartdoc 4.0 em todo o Cdist do Porto | 01/02/2022 | 13/06/2022 |
| | Certificação de documentos em smartdoc sem recurso a equipamento de certificação. | 01/06/2022 | 08/09/2022 |
| | Implementação de smartdoc nas Sedes dos Cdist | 29/07/2022 | 31/12/2022 |
| | EESSI implementação dos 99 Business Use Cases (BUC), como *Case Owner* (Dono do caso) e *Counterparty* (Contraparte) | 01/01/2022 | 31/12/2022 |
| | Módulo de Formação GesvenGRH | 01/01/2022 | 30/06/2022 |
| | Portal RH – Portal do Colaborador- funcionalidades de consulta e alteração de cadastro + consulta de recibos e declarações + funcionalidades de formação | 01/01/2022 | 30/07/2022 |

Unidade: data

| | Projeto | Início | Conclusão |
|---|---|---|---|
| | QPR - Implementação de um novo módulo de gestão de processos e risco | 01/01/2022 | 31/12/2022 |
| | Gesven – Implementação de Mapas de Pessoal | 01/01/2022 | 30/11/2022 |

**Fonte:** GAGI

Situação da BD a 31/12/2022

**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 2022 foram desenvolvidas as atividades no âmbito da implementação de SI. Para todos os projetos o mencionados foram definidos os requisitos aplicacionais, realizados os testes piloto para aprovação da solução, realizados os testes aplicacionais para aceitação das entradas em produção, desenhados os planos de gestão da mudança, os planos de comunicação, os conteúdos para a formação e o 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 as Medidas Simplex foram acompanhados e monitorizados pela Tutela. 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:

- Nova aplicação QPR – Gestão de Processos, Auditoria e Riscos
- 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
- Nova Aplicação CCI – Carreira Contributiva Integrada
- Nova Aplicação AOC – Apuramento Obrigação Contributiva
- Nova Aplicação CO-WEB – Contraordenações na SSDireta
- Nova Aplicação APJ-WEB – Apoio Judiciário na SSDireta
- Novo Portal RH
- Novo Módulo de Gestão de Formação
- Novo Módulo de Gestão de SIADAP
- Nova aplicação RFE – Recibos e Faturas Eletrónicas
- Novo Módulo de Gestão de Vínculos – Projeto PRR
- Nova aplicação SIATT – externo.

**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 2022:

- Enviados 184
- Concluídos em 2022 326
- Em curso no final 2022 4
- Cancelados 51

Salienta-se que os Pedidos de Serviço resultam de alterações aplicacionais identificadas ao longo do ano, erros de software, alterações legislativas, entre outras.

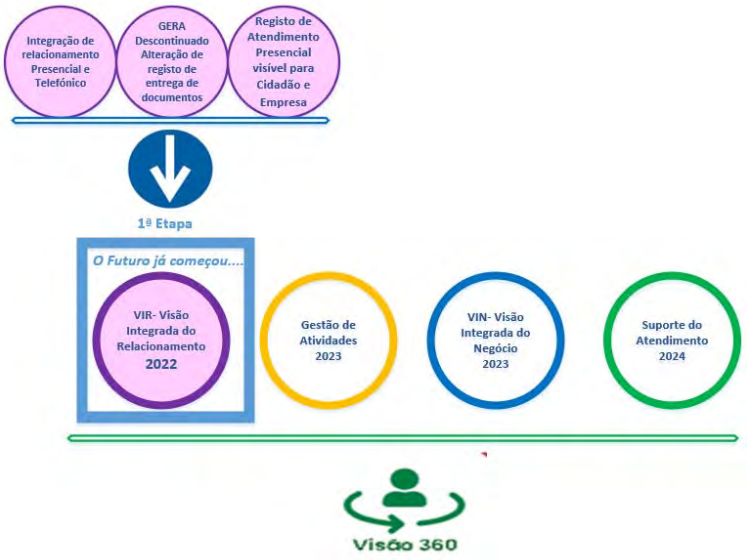
Em 2022 foram 341 as alterações aplicacionais disponibilizadas em produção, no âmbito da Manutenção evolutiva e corretiva (inclui PS enviadas nos anos anteriores).

Durante o ano 2022, para além de terem sido identificadas necessidades de alterações aplicacionais para correção de erros de software, para implementação de alteração legislativa ou alterações aplicacionais decorrentes das necessidades dos serviços, foram ainda elaboradas propostas de aquisição de novas soluções ao mercado e renovações de contratos de manutenção e suporte de soluções em produção no ISS, IP.

Em 2022 foram, igualmente, concluídos diversos projetos, no âmbito dos projetos de dimensão grande, foram concluídos 7 projetos, nas áreas de infraestruturas, remunerações, atendimento e serviço eletrónico.

Destes projetos destaca-se o Projeto Visão 360, que é um novo modelo de relacionamento que integra numa única visão a interação dos cidadãos e das empresas com a Segurança Social.

O projeto tem 4 etapas, a primeira etapa foi disponibilizada em 2022, a 2ª e 3ª etapas serão disponibilizadas em 2023 e a 4ª etapa em 2024.



No âmbito dos projetos de dimensão média, foram concluídos 71 projetos, distribuídos da seguinte forma pelas diferentes áreas: 14 infraestruturas, 20 atendimento, 10 gestão documental, 15 serviço eletrónico e 10 em Suporte IT.

Por fim, no âmbito dos projetos de pequena dimensão, foram concluídos 36 projetos, distribuídos da seguinte forma pelas diferentes áreas: 8 infraestruturas, 17 atendimento, 2 gestão documental e 9 em Suporte IT.

**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 portal "ajudä" os utilizadores poderão resolver com autonomia algumas situações e reportar dificuldades ou solicitar apoio relativamente a aplicações, infraestruturas e equipamentos informáticos e comunicações. Existem também pedidos que são remetidos via e-mail sem registo no portal "ajudä".

O número de pedidos de suporte aplicacional, infraestruturas e comunicações tem vindo a aumentar drasticamente, ao longo dos anos.

**Quadro 95 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas**

Unidades: n.º, tempo médio e %

| 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 | 2 772 | 2 771 | 4 | 99% |
| 1. Pedidos Internos S/registo no AJUDA | 6.041 | 6.041 | na | 100% |
| Total Pedidos Internos | 8 813 | 8 812 | na | 100% |
| 2. Pedidos de Suporte Aplicacional | 19 360 | 19 224 | 5 | 99% |
| 2.1 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de IQC – Identificação e Qualificação e Contribuições | 6 680 | 6 667 | 8 | 100% |
| 2.2 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de PA – Prestações e Atendimento | 7 060 | 7 016 | 3 | 99% |
| 2.3 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de DS – Desenvolvimento Social | 4 051 | 4 040 | 3 | 100% |
| 2.4 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de AE – Apoio Especializado | 1 559 | 1.491 | 6 | 96% |
| 2.5 Relações Internacionais | | | | |
| **Totais** | **28 173** | **28 036** | | **99%** |

Fonte: GAGI

Situação BD a 31/12/2022

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 28.173 em 2022.

Outra importante componente do apoio aplicacional respeita à elaboração de testes Aplicacionais e relatórios de testes.

Os testes são um conjunto de atividades realizadas para identificar possíveis problemas de funcionamento, configuração ou usabilidade de um sistema ou aplicação, por meio de validações sobre o seu comportamento. À primeira vista, pequenos bugs no sistema podem parecer insignificantes, porém, caso não sejam realizados os devidos testes antes da entrada em produção, poderão dar origem a consequências graves.

Os testes são fundamentais para o bom funcionamento dos Sistemas de informação. Após elaboração dos testes, são emitidos relatórios de testes que permitem ás respetivas áreas validar ou não as entradas em produção. Todas as versões aplicacionais não técnicas, passam pela equipa de suporte aplicacional para testes. Por vezes, a mesma versão é testada várias vezes até à correção de erros considerados impeditivos de entrada em produção.

Em 2022 foram testadas 260 versões aplicacionais de diversas áreas funcionais do ISS, IP.

**Qualidade de Dados**

No decorrer do ano 2022, decorrente de diversos constrangimentos, não foram implementados projetos de Qualidade de Dados, ausência de uma equipa no Instituto de Informática dedicada especificamente a esta matéria e falta de disponibilidade de recursos dos Centros Distritais para procederem à correção manual de dados anómalos.

Um projeto de Qualidade de Dados 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.

Na impossibilidade de desenvolver projetos de qualidade de dados pelas razões acima descritas, destacam-se as inúmeras extrações de dados, para fornecimento de listagens aos diversos serviços ou disponibilização em Sharepoint, em número cada vez mais elevado.

**Segurança de Dados**

Em 2022 foram colocados em produção novos perfis de acesso no âmbito de diversas aplicações, tendo a área de Segurança de Dados participado na definição de requisitos destes perfis, em articulação com a Gestão Aplicacional e áreas de negócio.

Para além da validação final dos perfis definidos e definição de regras, em articulação com as áreas de negócio, para a sua atribuição aos utilizadores do ISS procedeu-se à atribuição inicial de acessos aos utilizadores na fase de arranque das aplicações, sempre que possível por processos automáticos, com base em scripts desenvolvidos para o efeito.

A gestão dos respetivos acessos, com exceção dos processos automáticos na fase de arranque, tem sido assumida pela Equipa de Gestão de Acessos nacional.

A atribuição de acessos, assegurada pela Equipa de Gestão dde Acessos, alcançou resultados bastante favoráveis, quer em termos de tempos de resposta aos pedidos recebidos, quer relativamente à taxa de resolução de pedidos, que atingiu valores muito próximos dos 100%.

Continuou a fazer-se a manutenção e atualização do Mapa de Perfis por Área Funcional, da Lista de Perfis por Operações e do Mapa de Perfis Incompatíveis. Continuaram também 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 2022 foi aina desenvolvido o projeto Política de Gestão de Acessos (PGA v4.0).

Será de destacar também em 2022, 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 de pedidos, criação e parametrização de utilizadores em ambiente Piloto para testes, entre outros.

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

**Suporte à Decisão**

Em 2022, 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 2023.

Os pedidos de estatísticas e listagens por parte dos diversos serviços do ISS, IP mantiveram um volume muito elevado em 2022, tendo sido respondidos um total de 566 pedidos. Estes pedidos foram assegurados pela equipa em articulação com o II sempre que necessário, com tempos de resposta que superaram os níveis de serviço acordados.

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 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, indicadores de avaliação (qualidade, eficácia e eficiência), metas globais e parciais, áreas responsáveis e intervenientes, os quais:

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

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

- **Etapa de Planeamento Estratégico**:
  (1) Reflexão estratégica - redefinição da visão, missão, objetivos e prioridades estratégicos as respetivas áreas de atuação e responsáveis; definição de metas estratégicas e subsidiárias; elaboração do Plano Estratégico;
  (2) Apresentação e comunicação das orientações 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 ou 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.

Em outubro de 2021, deu-se início aos trabalhos de planeamento para 2022, com a atualização do Plano Estratégico do ISS, IP, para o triénio 2020-2022, e a subsequente preparação da versão 3.0 dos Planos de Atividades das áreas funcionais para 2022, correspondentes ao ano 3 do PEISS.

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 maio de 2022, foi aprovada pelo Conselho Diretivo e remetida ao GEP, em 30/05/2022, para a competente validação técnica, a proposta de QUAR para 2022.

A proposta de PAISS para 2022 foi aprovada pelo Conselho Diretivo em 26/05/2022, tendo sido remetida à Tutela em 30/05/2022. Para o PAISS 2022 foram selecionados os indicadores e as iniciativas do Plano Estratégico 2020-2022 (PEISS) com metas definidas para o ano 2022 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis.

Em outubro de 2021, o CD do ISS, IP remeteu às diversas áreas funcionais a versão 3.0 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 2022 ficou concluído em março de 2022, tendo sido disponibilizados nessa altura na intranet do ISS, IP.

A versão final do QUAR 2022 foi aprovada, por despacho de S. Exa. o Secretário de Estado da Segurança Social, datado de 19 de outubro de 2022.

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 âmbito, em 2022 deu-se início ao Projeto de implementação do módulo de gestão de processos no QPR – Qualidade, Processos e Resultados para a gestão integrada de processos com o módulo de gestão do desempenho.

O Projeto iniciou-se no final de março de 2022 e envolveu, o GAQGR, o GPE, a Encarregada de Proteção de Dados, o DCGC, o GAGI e as áreas operacionais responsáveis pelos processos piloto, com especial destaque para o CNP.

Tendo como objetivo a implementação de uma solução integrada de toda a informação relacionada com os processos (riscos, indicadores e tratamentos de dados pessoais) e com os instrumentos de gestão, funcionando como ponto comum de acesso, com possibilidade de integração da informação com outras aplicações, o projeto desenvolveu-se nas seguintes fases:

1. Instalação do QPR, Process Designer (em complemento do já existente QPR Metrics) – novo módulo customizável que permite descrever, analisar e melhorar os Processos, suportando múltiplas iniciativas e métodos de gestão da informação, tais como a gestão da qualidade (ISO9000) ou o cumprimento com as conformidades regulatórias (Basileia e Solvência);
2. Definição e carregamento do modelo de Processos e piloto – Definição dos metamodelos de processos, Tratamento de Dados Pessoais e Risco e identificação dos 10 processos-piloto: Planeamento e Controlo de Gestão; Proteção de Dados Pessoais; Gestão de Processos; Gestão do Risco; Subsídio de Doença; Pensão de Velhice; Pensão de Invalidez; Reconhecimento do Estatuto de Cuidador Informal; Assessoria Técnica aos Tribunais; e, Proteção Jurídica;

3. Parametrização do Modelo de indicadores de processo;
4. Carregamento dos processos;
5. Definição do reporting e dos grupos de perfis (processos e RGPD);
6. Definição dos mecanismos de importação de dados;
7. Definição dos formulários em QPR Portal - Ações de Auditorias e eventos de risco operacional.

Foi realizada a formação em 2 momentos: formação funcional para os elementos do NGQ relativa ao módulo QPR Process Designer e formação geral sobre a nova estrutura e funcionalidades da solução integrada, para os elementos do GAQGR (NGQ, SGR e NA), do GPE e do GAGI.

Paralelamente, decorreram alguns trabalhos de modelação de processos, ainda no anterior modelo:

**Quadro 96 - Trabalhos de modelação de processos modelo anterior**

Unidade: data

| Manual | Aprovado |
|---|---|
| Autorização de Funcionamento dos Estabelecimentos de Apoio Social | 27/01/2022 |
| Suspensão e Caducidade da Autorização de Funcionamento | 27/01/2022 |
| Avaliação do Edificado (Licenciamento da construção, dispensa de requisitos e autorização de utilização) | 27/01/2022 |
| Deteção e Tratamento de Ilícitos Criminais | 23/06/2022 |

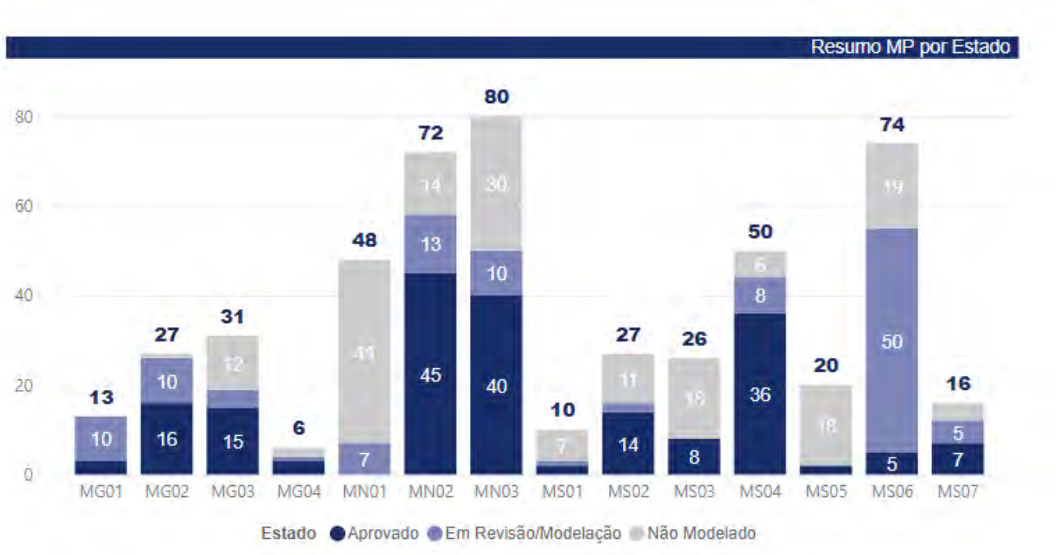
**Fonte:** GAQGR

Situação da BD a 31/12/2022

Mantém-se ativo o Portal de Processos, do ISS, IP, onde se encontram disponíveis os manuais de Processo, Subprocesso e Instruções de Trabalho aprovados pelo Conselho Diretivo, bem como informação relacionada com o Sistema de Gestão da Qualidade, como sejam os Conceitos e o Catálogo de Processos atual.

Na figura seguinte encontra-se o resumo da Matriz por estado de cada processo:

**Figura 18 - Matriz por estado de processo**



### 3.4.5. Plano de Auditorias

**Auditorias internas**

Em 2022 o desenvolvimento das ações de auditoria interna e averiguações realizadas, foi gradualmente adotando as práticas e ritmos de trabalho pré-pandemia, designadamente no que diz respeito a deslocações e trabalho de campo. Contudo, verificaram-se constrangimentos ao nível das estadias e deslocações, que continuaram a condicionar o desenvolvimento pleno das atribuições do GAQGR.

A impossibilidade de deslocação das equipas de auditoria a todos os serviços auditados, para recolha de informação que sustenta a ação, determinou que as continuassem na dependência dos mesmos para a recolha e análise de evidências e resultados, com impacto nos tempos médios de conclusão dos processos.

Por outro lado, os constrangimentos no acesso remoto aos sistemas de informação, ao Outlook e às pastas de trabalho, reportados no ano anterior, foram em grande parte ultrapassados.

Para além do critério da multidisciplinariedade e critério geográfico, a constituição de equipas de auditoria teve em consideração, a necessidade garantir a rotatividade e a integração dos trabalhadores cujo período experimental ficou concluído, em equipas com colegas mais experientes na função e na organização.

As ações de auditoria realizadas abrangeram matérias referentes a todas as áreas de intervenção do ISS, IP, nos diferentes serviços deste Instituto (Serviços Centrais e CDist), em áreas de atuação consideradas críticas, em particular no que se refere ao negócio: contribuições, prestações e área social, em cumprimento do Plano de Auditorias Internas (PAI) aprovado em 17.03.2022, pelo Conselho Diretivo.

Em 2022, a atividade respeitante às ações de auditoria, foi concretizada através da realização de 28 ações de diferente natureza em serviços do ISS, IP, previstas do Plano de Auditorias Internas para este ano, mas também extra PAI, por solicitação do CD.

Em concreto:

- 10 ações de Auditoria Interna;
- 3 ações de Auditoria de conformidade;
- 5 ações de auditoria de acompanhamento (follow up);
- 3 ações de Auditoria Interna extra PAI 2022;
- 7 ações de averiguação.

O quadro seguinte identifica as ações de auditoria realizadas em 2022, incluindo as ações iniciadas em 2021, que pela sua complexidade só foram concluídas em 2022, bem como as que transitam para 2023:

**Quadro 97 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2022**

Unidade: X

| Ação de Auditoria | Fases da ação | | |
|---|---|---|---|
| | Em curso para 2023 | Projeto de relatório (contraditório) | Relatório Final |
| Auditoria ao acompanhamento recomendações do DF | | | x |
| Auditoria ao acompanhamento de gestão de vagas em ERPI | | | x |
| Auditoria Acompanhamento à "Auditoria à Atribuição e Gestão das Prestações por Doença Profissional" | | | x |
| Auditoria aos Procedimentos de Verificação de Incapacidades Permanentes | | | x |

Unidade: X

| Ação de Auditoria | Fases da ação | | |
|---|---|---|---|
| | Em curso para 2023 | Projeto de relatório (contraditório) | Relatório Final |
| 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 | | | x |
| Auditoria Sistema de Gestão e Controlo das Famílias de Acolhimento | | | x |
| Auditoria à Criação e controlo de sharepoints/ webshare | | | x |
| Auditoria à Gestão de vagas em ERPI | | | x |
| Auditoria aos Alojamentos de Emergência | | | x |
| Programa Adaptar Social + | | | x |
| Gestão de acessos aos sistemas informáticos | | | x |
| Auditoria aos procedimentos de verificação clínica de incapacidades do SVI | x | | |
| Programa Adaptar Social + | | x | |
| Complemento Solidário para Idosos (CSI) | | | x |
| Fundos Fixos | | | x |
| Cumprimento das recomendações/propostas das UF (Enquadramento e Registo de Remunerações) | | | x |
| Auditoria à Penhora de casa de habitação | | | x |
| Ação de auditoria interna - Denúncia relativa a Lar de Idosos | | | x |
| Ação de auditoria interna - Fraude Pré-natal | | | x |
| Cooperação: Pedidos à Demonstração de Interesse | | | x |
| Análise de contas das IPSS | | | x |
| Programa Adaptar Social + | | x | |
| Gestão de acessos e conteúdos de sharepoints | | x | |
| Reconhecimento do Estatuto de Cuidador Informal | | | x |
| (RGPD) Proteção de dados pessoais | | | x |
| Regulamento do Edifício Sede | | x | |
| Auditoria de acompanhamento - Emissão de Pareceres Técnicos | | | x |
| Auditoria de acompanhamento - PSI - Prestação Social para a Inclusão | | | x |
| Auditoria de acompanhamento - Lares de Infância e Juventude (LIJ) especializados | | | x |
| Auditoria de acompanhamento - Acompanhamento técnico às respostas sociais | | | x |
| Auditoria de acompanhamento - Auditoria à ATTe e PPM | x | | |

**Fonte:** GAQGR Situação da BD a 31/12/2022

**Auditorias externas**

Em 2022 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 de Apoio Comunitário.

As ações externas realizadas incidiram maioritariamente sobre as áreas de missão do ISS, IP, particularmente na área da ação social.

Todos os contributos remetidos ao GAQGR para efeitos de resposta contraditório foram prestados pelos serviços auditados e objeto de informação à entidade auditora externa.

No que se refere à implementação de recomendações, ao longo do ano de 2022, os contributos remetidos ao GAQGR foram objeto de tratamento e informação à entidade auditora externa. Na sua ausência, foram promovidas diligências para obtenção da informação para o efeito.

As ações de auditoria externa realizadas sobre o ISS, IP em 2022 e registadas na Base de Dados do GAQGR, resultaram na apresentação de:

- 14 relatórios preliminares, para exercício de contraditório;

- 16 relatórios finais:
- 19 relatórios finais a operações do POAPMC;
- 5 ações de auditoria iniciadas em 2022, que transitaram para 2023;
- 45 pedidos de informação atualizada e/ou elementos no âmbito das respetivas ações de auditoria, ou outros elementos adicionais, relativos a ações realizadas em anos anteriores, nomeadamente entre 2017-2022.

**Quadro 98 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2022**

Unidade: X

| Ação de Auditoria | Fases da ação | | |
|---|---|---|---|
| | Entidade Auditora | Projeto Relatório (contraditório) | Relatório Final |
| Auditoria à gestão de contribuições no âmbito do SSV | IGMTSSS | | x |
| Auditoria ao subsídio de educação especial | IGMTSSS | | x |
| Auditoria à atribuição e gestão do complemento por dependência e cônjuge a cargo | IGMTSSS | | x |
| Auditoria às pensões de velhice unificadas atribuídas pelo CNP | IGMTSSS | | x |
| Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo dos Lares de Infância e Juventude | IGMTSSS | | x |
| Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Associação do Porto de Paralisia cerebral | IGMTSSS | | x |
| Auditoria à gestão e atribuição dos apoios no âmbito da proteção jurídica | IGMTSSS | | x |
| Auditoria à gestão e funcionamento da Associação Mutualista o Legado do Caixeiro Alentejano | IGMTSSS | | x |
| Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo dos acordos atípicos | IGMTSSS | | x |
| Auditoria planos prestacionais celebrados no âmbito do processo executivo | IGMTSSS | | x |
| Auditoria ao layoff simplificado e apoio à retoma | TC | | x |
| Auditoria à Gestão e Funcionamento da Associação Oliveirense de Socorros Mútuos | IGMTSSS | | x |
| Acompanhamento de protocolos de cooperação celebrados no âmbito do desenvolvimento de respostas sociais | IGFSS | | x |
| Auditoria às Famílias de Acolhimento de pessoas idosas e adultos com deficiência | IGMTSSS | | x |
| Auditoria ao Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o desenvolvimento de respostas sociais – PROCOOP | IGMTSSS | x | |
| Auditoria à operação POAPMC-01-74F2-FEAC-000023, do beneficiário ÁREA | AD&C | | x |
| Covid - 19 - Auditoria aos apoios do Estado às IPSS com Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas | TC | x | x |
| Averiguação à utilização de bases de dados da Segurança Social para fins indevidos | IGMTSSS | x | |
| Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Nuclisol Jean Piaget | IGMTSSS | x | |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F2-FEAC-000074, do beneficiário Associação de Solidariedade de S. Pedro | AD&C | | x |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000030, do beneficiário Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde | AD&C | | x |
| Auditoria à operação nº POAPMC-01-74F2-FEAC-000071, do beneficiário Associação Cultural e Social de S. Joaninho | AD&C | | x |
| Auditoria à admissão de utentes em creches financiadas pelo sistema de segurança social | IGMTSSS | x | |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000007, do beneficiário Associação Social Recreativa e Cultural ao Encontro das Raízes | AD&C | | x |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F2-FEAC-000098, do beneficiário Município de Sintra | AD&C | | x |
| Auditoria ao sistema integrado de pensões - 1.º relatório parcelar | IGMTSSS | x | |
| Auditoria ao sistema integrado de pensões - 2.º relatório parcial | IGMTSSS | x | |
| Auditoria ao subsídio de assistência a 3.ª pessoa | IGMTSSS | x | |
| Averiguação à atuação organismos SS em Setúbal | IGMTSSS | x | x |
| PCGE 2021 | TC | x | |
| Auditoria à operação n.º POISE-03-4232-FSE-000368, do beneficiário ADRIMAG | AD&C | | x |
| Inspeção à concessão de apoios, acompanhamento e fiscalização da Segurança Social à instituição "O Lar do Comércio" | IGMTSSS | x | |
| Auditoria ao sistema integrado de pensões - 3º relatório parcial | IGMTSSS | x | |
| Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social ao Instituto de S. Miguel | IGMTSSS | x | |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000083, do beneficiário Centro Social Padre José Coelho | AD&C | | x |
| Auditoria à prescrição da divida de contribuições e quotizações | IGMTSSS | x | |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000132, do beneficiário Cáritas Paroquial de Santa Maria de Viseu | AD&C | | x |

Unidade: X

| Ação de Auditoria | Fases da ação | | |
|---|---|---|---|
| | Entidade Auditora | Projeto Relatório (contraditório) | Relatório Final |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-0000133, do beneficiário Cooperativa Terras de Besteiros, CRL | AD&C | | x |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000100, do beneficiário Associação de Solidariedade Social de Basto | AD&C | | x |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F2-FEAC-000141, do beneficiário Associação Cultural, Desportiva e Social do Valdeime | AD&C | | x |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-0174F7-FEAC-000012, do beneficiário Centro Social do Ribeiro do Fárrio | AD&C | | x |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000019, do beneficiário Associação para o Desenvolvimento Social Comunitário de Santarém | AD&C | | x |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000028, do beneficiário Associação para o Desenvolvimento Integral de Barrosas | AD&C | | x |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000101, do beneficiário Centro Social Padre Bastos | AD&C | | x |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F2-FEAC-000087, do beneficiário Banco Alimentar Contra a Fome na Península de Setúbal | AD&C | | x |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000034, do beneficiário Banco Alimentar Contra a Fome-Porto | AD&C | | x |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000084, do beneficiário Banco Alimentar Contra a Fome na Península de Setúbal | AD&C | | x |
| Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-00022, do beneficiário Banco Alimentar Contra a Fome - Aveiro | AD&C | | x |
| Envio Relatório Final da auditoria à operação POAPMC-01-74F7-FEAC-000065, da Cruz Vermelha Portuguesa | AD&C | | x |
| Envio do Relatório Final da Auditoria à operação POAPMC-01-74F2-FEAC-000075- Distribuição de Géneros Alimentares | AD&C | | x |
| Envio do Relatório Final da Auditoria à operação POAPMC-01-74F7-FEAC-000043- Distribuição de Géneros Alimentares | AD&C | | x |
| Envio do Relatório Final da Operação POAPMC-03-76G1-FEAC-000010 | AD&C | | x |

**Fonte:** GAQGR

Situação da BD a 31/12/2022

No âmbito da colaboração com o Ministério Público/Polícia Judiciária (PJ), registaram-se, em 2022, 307 pedidos de informação/articulação (remetidos ao GAQGR, na qualidade de interlocutor do ISS, IP junto da PJ) no âmbito de ações em investigação (processos de inquérito) naquele órgão e/ou decorrentes de participações do próprio ISS, IP (em matéria de fraude interna e externa) ou de outros processos em curso.

As informações prestadas ao MP, DIAP, PJ (UIF, UNCC), PSP e outros, incidiram em termos globais sobre o seguinte:

- Elementos de identificação e/ou contactos;
- Constituição do agregado familiar;
- Entidade empregadora: quadro de pessoal, trabalhadores, descontos para a segurança social;
- Remunerações e carreira contributiva;
- Prestações auferidas;
- Conformidade de operações face aos normativos/orientações do ISS, IP.

O indicador revela um resultado positivo, com respostas do ISS, IP a todos os pedidos registados no GAQGR.

### 3.4.6. Gestão Financeira

Ao longo do ano de 2022, 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 projetos que a seguir se enumeram e sintetizam.

**Recuperação de valores processados indevidamente**

A recuperação de valores processados indevidamente, realizada essencialmente através do recebimento direto das notas de reposição ou por via da compensação da dívida com créditos processados, fixou-se, em 2022, em cerca de 415M€ representando 56% 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.

Neste contexto, em 2022 foi dada continuidade a ajustamentos informáticos nas diferentes plataformas de submissão e análise de Contas das IPSS, nomeadamente na aplicação de Análise de Contas das IPSS em SISS, de forma a poder ser efetuada, de forma coerente, a análise às contas submetidas já com base nas novas regras contabilísticas e o apuramento dos indicadores de equilíbrio financeiro das instituições.

Neste sentido apostou-se no desenvolvimento de relatórios de informação que permitem de forma eficaz analisar a informação residente em OCIP, nomeadamente a respeitante aos dados relativos às Contas submetidas, e a referente à própria submissão de Contas e estado das Contas na aplicação OCIP.

**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 nº 192/2015, de 11 de setembro, no seu artigo 3º, 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 é entendida como sendo um processo moroso e exigente, nomeadamente nas instituições do subsetor da Segurança Social. Neste contexto, a adaptação do ISS, IP tem vindo a traduzir, ao longo dos dois anos, num processo complexo, quer pela dimensão como pela diversidade de processos existentes.

Ao longo do ano de 2022 deu-se continuidade ao trabalho de definição de requisitos e de levantamento de processos para o desenvolvimento em pleno da solução S4Hana, considerando a sua entrada em exploração no exercício económico de 2023. Para o cumprimento do preconizado foram iniciadas, em dezembro de 2022, operações contabilísticas já com referência ao referido ano económico, nomeadamente o processamento das rendas e o processamento das pensões do mês de janeiro.

Também ao longo de todo o ano de 2022, foi dado seguimento ao projeto de migração, nomeadamente de dados mestres do sistema, base fundamental ao referido arranque do sistema S4Hana.

Não obstante o Decreto de Execução Orçamental do ano de 2019, pelo artigo 108º, ter vindo mais uma vez excecionar as instituições de segurança social, na implementação do novo normativo contabilístico, no ano de 2022 foi dada continuidade aos trabalhos necessários ao reporte de informação contabilística 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), via solução SAPReady

### 3.4.7. Recursos Humanos

Em 2022, no âmbito da atividade dos Recursos Humanos, destacaram-se dois processos – teletrabalho e procedimentos concursais PRR – que tiveram especial impacto na atividade do Núcleo de Competências Organizacionais durante o ano de 2022, quer pelo volume, quer pela inovação, quer, ainda, pelos prazos (reduzidos), com resultados positivos ao nível da implementação de procedimentos, com a consequente eficácia e eficiência no tratamento dos mesmos:

- A entrada em vigor do Regulamento Interno de Teletrabalho implicou a alteração do Guião de teletrabalho e a adaptação do respetivo Formulário, bem como a emissão de orientações junto dos Serviços de Recursos Humanos e acompanhamento aos mesmos, mediante esclarecimento de dúvidas/ questões;
- Criação de base de dados com toda a informação relativa aos trabalhadores do ISS, IP em Teletrabalho, atualizado diariamente (mapa de Teletrabalho criado em Sharepoint pelo NAT);
- Abertura, acompanhamento, conclusão, provimento e acompanhamento de período experimental dos candidatos dos procedimentos concursais comuns, para o preenchimento de postos de trabalho, em regime de contrato a termo resolutivo certo, nas carreiras de assistente técnico (215 postos de trabalho), técnico superior (55 postos de trabalho) e técnico superior/ Coordenador (10 postos de trabalho), no âmbito do PRR, o que implicou:
    - Funcionamento com a plataforma na BEP (nova) e articulação com a ESPAP;

- Formação aos membros de Júri;
- Emissão de orientações escritas e elaboração de modelos de documentação para os Júris, tratando-se de procedimentos concursais com legislação específica.

**Desenvolvimento e Administração de Recursos Humanos**

O ano de 2022 foi marcado pelo desenvolvimento de medidas de 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:

- Entrada em produção de novas funcionalidades do Módulo de Formação no GESVEN-GRH;
- Automatização de apuramento de indicadores da formação;
- Disponibilização de questionário de avaliação de satisfação com a formação frequentada no Portal RH;
- Disponibilização do Histórico de Formação Individual de cada trabalhador no Portal RH;
- Disponibilização da consulta de recibos de vencimento, declaração anual de IRS e outra informação relevante para o trabalhador no Portal RH;
- Definição de perfis de competências para Técnicos Superiores e Assistentes Técnicos das áreas de RH Centrais e Distritais; DCGF; UTAE e DAP.

Foram ainda desenvolvidas atividades no âmbito da área de atuação de desenvolvimento social e pessoal:

- Realização de Workshops temáticos sobre Desenvolvimento Pessoal e Social;
- Campanha de sensibilização/informação sobre o Serviço de Apoio Psicossocial;
- Execução do Programa Vigilância Emocional;
- Alargamento a todos os serviços do ISS, IP do apoio psicológico online;
- Realização do Programa Férias no Museu;
- Criação do Ciclo de Exposições Temáticas do Espaço Museológico;
- Elaboração do Plano de Poupança de Energia e Redução do Consumo de Água no ISS, IP;
- Realização da 4ª Edição do Dia do Escritório Limpo;
- Elaboração de conteúdos digitais: Brochuras temáticas Bem-Estar, Riscos Psicossociais;
- Alargamento do Programa QUALIFICA AP a outros trabalhadores que desempenham funções no ISS, IP – Serviços de Limpeza, Serviços de Segurança e CCD.

No âmbito do apoio jurídico e contencioso, em matéria de recursos humanos, destaca-se em 2022:

- Implementação de registo de autuação central de procedimentos do foro disciplinar;
- Atualização de bolsa de instrutores e mandatários;
- Criação de base de dados interna sobre as modalidades de assédio;

- Implementação de e-mail institucional para apresentação de queixas de assédio.

Também em matéria de apoio técnico se verificou um forte desenvolvimento em 2022, nomeadamente através do SharePoint, destacando:

- Reestruturação do site do DRH, com a criação de subsites para partilha regular de documentos entre o DRH e os RH distritais, e para articulação dos RH distritais com os trabalhadores dos respetivos Serviços;
- Desenvolvimento de inquéritos diversos para avaliação da satisfação dos trabalhadores;
- Criação de ferramentas diversas de apoio às atividades dos trabalhadores do DRH, com vista à desmaterialização de processos e ao melhor acesso a dados e apuramento de resultados;
- Criação de formulário e estrutura de suporte à avaliação de candidaturas no âmbito de procedimentos concursais;
- Revisão de formulários para inscrição em ações de formação e criação e implementação de fichas para inscrição em atividades promovidas pelo DRH.

Por fim, destacam-se ainda a implementação de modelo revisto do inquérito de avaliação da satisfação dos trabalhadores e de nova estratégia de comunicação, o que significou um aumento importante da taxa de repostas bem como o desenvolvimento do novo modelo de mapa de pessoal, com vista à sua melhor adequação às necessidades do ISS, IP.

### 3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso

Quanto à atividade da área de Assuntos Jurídicos e Contencioso ao longo do ano 2022, 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 o ISS, IP, 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, 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 2022 foram registados 110 processos (105 pareceres + 5 participações em Grupos de Trabalho), analisados e elaborados um total de 110 pareceres, 5 registados em anos anteriores, maioritariamente com especial complexidade jurídica, versando sobre as matérias que integram as atribuições e as competências do ISS, IP.

O prazo de conclusão dos pareceres foi, em média, de 2 a 5 dias úteis, exceto naqueles onde se realizaram diligências complementares, nomeadamente, pedido de contributos às áreas competentes, que foram concluídos num prazo aproximado de 10 dias úteis.

Em 2022, o Núcleo de Assuntos Jurídicos teve participação em 5 Grupos de Trabalho, nomeadamente, nas áreas de Ação Social e Regulamento Geral de Proteção de Dados.

**Contraordenações**

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 n.º 107/2009, de 14 de setembro, com a última alteração introduzida pela Lei n.º 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.

No decurso do ano 2022 foram registados 43 processos, analisados e elaborados 40 pareceres, maioritariamente com especial complexidade jurídica, versando sobre as matérias de contraordenações e proteção jurídica.

O prazo de conclusão dos pareceres foi em média de 2 a 5 dias úteis.

Em 2022, o Setor de Coordenação Técnica teve participação em 3 Grupos de Trabalho, nas áreas de contraordenações, proteção jurídica e fundo de garantia salarial.

No que respeita aos processos de contraordenações, nos âmbitos prestacional, tutela e regulação e vinculação e contributivo, foram em 2022 instaurados e um total de 3.902 processos, tendo sido decididos 26.522 processos, os quais respeitam tanto ao ano de 2022, como a anos anteriores.

**Quadro 99 - Contraordenações instauradas e decididas**

Unidades: n.º e %

| Âmbito Fiscal | | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | N.º | % |
| Instauradas | Prestacional | 338 | 396 | 397 | 1 | 0% |
| | Tutela e Regulação | 639 | 486 | 726 | 240 | 49% |
| | Vinculação e Contributivo | 2.215 | 1.558 | 2.779 | 1.221 | 78% |
| | **Total** | **3.192** | **2.440** | **3.902** | **1.462** | **60%** |
| Decididas | Prestacional | 268 | 314 | 536 | 222 | 71% |
| | Tutela e Regulação | 938 | 595 | 1.370 | 775 | 130% |
| | Vinculação e Contributivo | 28.447 | 14.318 | 24.616 | 10.298 | 72% |
| | **Total** | **29.653** | **15.227** | **26.522** | **11.295** | **74%** |

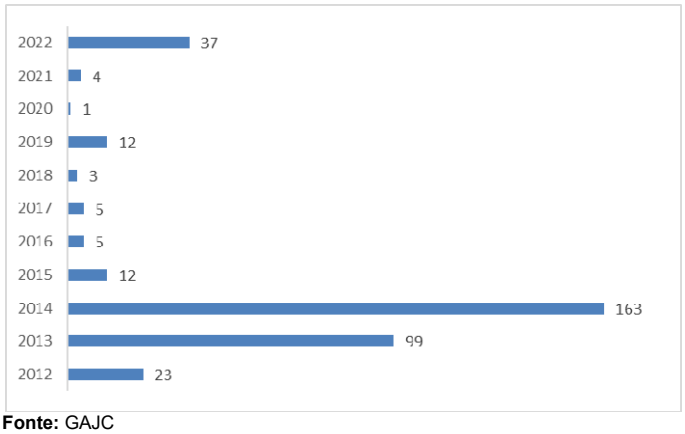
**Fonte:** SISS\CO. Inclui processos automáticos e manuais. **Situação da BD:** 19/05/2023

**Recursos Hierárquicos**

No que concerne às impugnações administrativas, foram registados em 2022, 42 novos processos. Estas impugnações administrativas respeitam a processos interpostos de atos praticados pelos Serviços Centrais.

No ano de 2022, foram analisados e concluídos 364 recursos hierárquicos, respeitantes a processos iniciados entre os anos 2012 e 2022, distribuídos de acordo com a figura 15.

**Figura 19 – Recursos Hierárquicos concluídos**




**Fonte:** GAJC

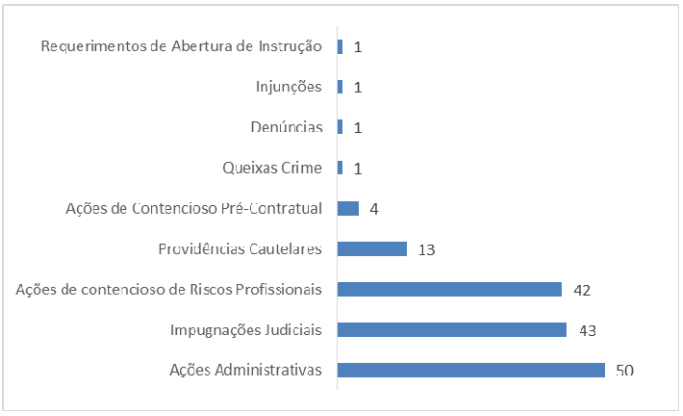
**Contencioso**

No decurso do ano 2022 foram registados 166 processos (161 contenciosos e 5 pareceres), das mais variadas tipologias.

Dos processos registados destaca-se, em face da complexidade e do impacto financeiro que as mesmas integram, o registo de 4 ações de Contencioso Pré-Contratual, relacionadas com o Programa FEAC e bem assim, pela mesma ordem de razões, complexidade e impacto financeiro, cuja grandeza de valores se situa entre os 1.000.366,06€ e os 2.106.577,44€, em 3 Impugnações Judiciais.

De assinalar que em 2022, foram concluídos 305 processos, dos quais 37 entrados em 2022 e 268 que datam entre 2008 e 2021.

**Figura 20 -Processos registados Contencioso**




**Fonte:** GAJC

Por fim, cabe referir que em 2022 foram objeto de análise 5 pareceres, versando sobre variadas matérias, a maioria dos quais com conexão com ações judiciais.

# 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 [1], 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 tem 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, de forma a poderem ser preenchidos eletronicamente.

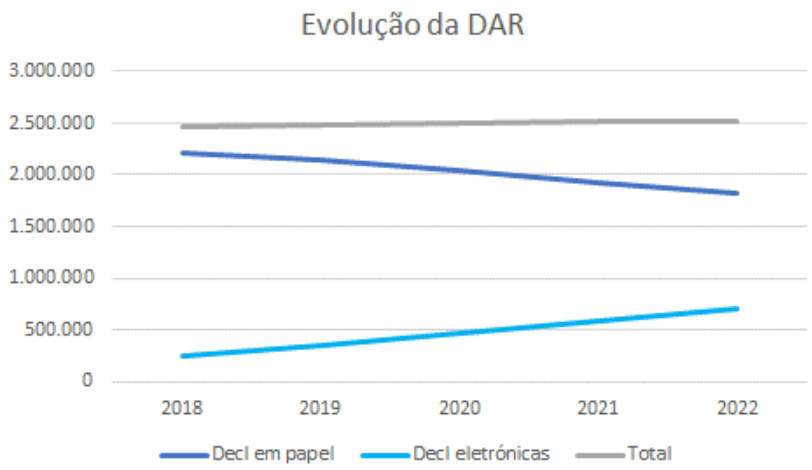
Por outro lado, tem vindo a ser privilegiada a desmaterialização dos processos com os requerimentos e notificações a serem submetidos e enviados respetivamente pela Segurança Social Direta (SSD).

A desmaterialização documental apoiada por uma política de responsabilidade ambiental tem um impacto positivo no ambiente porque, para além de reduzir custos de contexto, contribui para a redução da pegada de carbono. Neste contexto e graças à digitalização dos documentos, a Segurança Social caminha progressivamente no sentido da redução do papel.

De 2018 a 2022, as DAR (Declarações anuais de rendimentos de pensionistas) em papel, registaram uma diminuição considerável. No mesmo período, verificámos que o número de adesões à SSD

aumentou significativamente. Se compararmos com o ano homólogo, em 2022 a Segurança Social deixou de enviar cerca de 119.600 declarações em papel, registando-se um aumento da adesão a este canal na ordem dos 20%.

**Figura 21 - Processos registados Contencioso**




Fonte: DCGC/NGIC

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.

Foram inúmeras as campanhas de divulgação efetuadas maioritariamente por e-mail, das quais destacamos:

- Reabertura de novos prazos para pedir AERT;
- Prolongamento do Subsídio de Desemprego por mais seis meses;
- Questionário sobre a SSD;
- Compensação ao aumento do SMN;
- IAPMEI - Medida de compensação ao aumento da retribuição mínima mensal garantida RMMG);
- Nova funcionalidade "Comunicar vínculos de trabalhador";
- Complemento Estabilização - Processamento Fev2022;
- PSI- Controlo Aleatório Prova Deficiência;
- Declaração de Isolamento Profilático;

[1] 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.”

- Apoio extraordinário para as famílias mais vulneráveis;
- Convocatória para sessão de esclarecimentos aos refugiados Ucranianos;
- Sobreposições - Novo Serviço "Sobreposição de remunerações e prestações";
- Manutenção da Dispensa parcial do pagamento de 50% de contribuições à SS;
- Falta de entrega de DR;
- Prova anual de rendimentos e da composição do agregado familiar;
- NISS na Hora - Atribuição de NISS a Cidadão Estrangeiro;
- Gratuitidades das Creches;
- Prova da Situação Escolar - Pensão de Sobrevivência;
- Dívida à Segurança Social - Incumprimento Plano Prestacional.

No cômputo geral, de forma centralizada foram enviados por via postal 3.591.836 cartas e 4.522.858 e-mails.

**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, IP, assenta num conjunto de regras de simplificação da linguagem que consolidam o tom de voz da Segurança Social.

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 2022, o GUS foi de 95,59% com 716 suportes de informação (requerimentos, notificações, comunicações e declarações) com conteúdos desenhados e escritos de acordo com as regras REVER e de uniformização.

Ainda no âmbito da clareza da linguagem o projeto Segurança Social Comunica Mais Simples pretende revisitar a metodologia REVER numa ótica de melhoria contínua. Foram reformulados 126 suportes de informação, elaborado um Guia de Simplificação da Linguagem, um Guia de Simplificação Online e um Guia de Linha gráfica. Com este projeto o ISS, IP dá mais um passo na clareza da sua comunicação

**Protocolos com vista a trocas eletrónicas de dados com Organismos Externos**

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 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.

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 100 – Protocolos de trocas diretas de dados entre organismos da Administração Pública**

| Protocolo - Objeto | Estado | Entidades Intervenientes |
|---|---|---|
| Tem por objeto estabelecer os termos e as condições de disponibilização de informação relativa à elegibilidade dos cidadãos candidatos à atribuição ou manutenção da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga | Em vigor | AMA/ANACOM/II/ISS/ISSA/ISSMadeira |
| Tem por objeto estabelecer os termos e as condições de disponibilização de informação referente à atribuição do apoio extraordinário às famílias mais vulneráveis para mitigação dos efeitos do aumento dos preços de bens alimentares de primeira necessidade | Em vigor | II/ISS/DGEG |
| Tem por objeto estabelecer os termos e as condições de disponibilização de informação referente à atribuição do apoio extraordinário às famílias mais vulneráveis para mitigação dos efeitos do aumento dos preços de bens alimentares de primeira necessidade | Em vigor | II/ISS/DGEG |
| Tem por objeto regular os termos e condições da interoperabilidade de dados pessoais, por via eletrónica, entre o agente de execução, a Segurança Social, o Fundo de Garantia Salarial e a Caixa Geral de Aposentações no âmbito da realização de penhoras de prestações sociais e pensões nos processos executivos dos tribunais judiciais, para cumprimento do estabelecido nas Portarias. | Em vigor | IGFEJ/ISS/IGFSS/ISSMadeira/ISSA/CGA/II/FGS/OSAE |
| Tem por objeto estabelecer os termos e as condições de disponibilização pelo do ISS, IP à Secretaria-Geral do Ambiente, 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 pela Secretaria Geral do Ambiente. | Em vigor | ISS/II/AMA/Secretaria Geral do Ambiente |
| Tem por objeto estabelecer os termos e as condições de disponibilização de informação para efeitos de atribuição do apoio extraordinário a titulares de rendimentos e prestações sociais e do complemento excecional a pensionistas, para compensação do aumento conjuntural dos preços, de forma automática e oficiosa, nos termos dos artigos 2.º, 3. º e 4.ª do Decreto-Lei n.º 57-C/2022, de 6 de setembro. | Em vigor | ISS/ISSA/ISSM/II/CGA/AT/IEFP/DRQPE/IEM |
| Troca eletrónica dos dados referentes aos Certificados de Incapacidade Temporária | Em elaboração | II/ISS/ACSS/SPMS |
| Atestado médico de incapacidade multiuso | Em elaboração | II/ISS/SPMS/AMA |
| Colaboração para Integração de Atributos Profissionais do Instituto da Segurança Social, IP no Sistema de Certificação de Atributos Profissionais | Em elaboração | II/AMA/ISS |
| Troca eletrónica de dados referentes à RNCCI | Em elaboração | II/ISS/SPMS |

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.

A Plataforma Gestão de Exposições, disponível na Base de Conhecimento Säber, está em pleno uso por parte dos Núcleos de Gestão do Cliente. Para melhor manuseamento da mesma, o Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente, em articulação com o GAGI, providenciou a implementação de melhorias pontuais por sugestão dos utilizadores da Plataforma. No ano de 2022, a informação estatística do Livro de Reclamações em formato papel passou a ser extraída, exclusivamente, dessa plataforma. Assim, foram registadas 4.049 Reclamações, representando um acréscimo de 50% face ao ano anterior (2.702). Os elogios registados são 43, representando um decréscimo de 6,52% face a 2021. Quanto às sugestões de Clientes foi registada apenas 1 sugestão em 2022, evidenciando um decréscimo de 66% face a 2021."

Em 2022, o ISS, IP continua a envidar esforços junto da Agência para a Modernização Administrativa, IP (AMA) no sentido de desenvolver o módulo "Estatísticas" de grande relevância para a gestão adequada da procura do Livro Amarelo Eletrónico. A mudança da equipa do Livro Amarelo Eletrónico na AMA não se revelou vantajosa para o desenvolvimento da plataforma eletrónica.

## 3. Divulgação de informação administrativa

**Portais e sítios na internet**

O ISS, IP disponibiliza aos cidadãos e aos agentes económicos, através do portal da Segurança Social (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 ao encontro das suas expectativas.

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, nas versões em português e em inglês, está em conformidade com as recomendações da The World Wide Web Consortium (W3C), no que respeita às orientações para a construção de conteúdos acessíveis (Web Content Accessibility Guidelines 1.0).

**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, IP realizou campanhas no âmbito das temáticas dos seus produtos e serviços.

Assim foram desenvolvidas campanhas de divulgação sobre:

- Creche Feliz – Rede de Creches Gratuitas

  Campanha publicitária de grande abrangência, com inserções em meios de comunicação social, quer de âmbito nacional (TV e rádio), quer de âmbito regional (rádio e imprensa).

- Famílias Primeiro
- Pensão Social de Velhice

  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 Passo, Vídeos tutoriais, Formulários, entre outros;
- Inserção de banners dinâmicos no Portal da Segurança Social, com link para notícias em destaque;
- Inserção de banners e posts nas Redes Sociais do ISS, com link para notícias em destaque no Portal;
- 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, IP.

**REDES SOCIAIS**

O ISS, IP 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, nas redes sociais Twitter, 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, IP 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, o ISS, IP tem colaborado nas medidas em curso da esfera do MTSSS ou da responsabilidade de outro Ministério, nas quais é interveniente.

### 4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS

**Quadro 101 - Medidas Simplex 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. |
| 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] |
| 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. |
| 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. |
| 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. |
| 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. |

**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 considera-das 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.

A implementação desta medida também implicou a articulação com a Direção Geral da Segurança Social na uniformização das notificações via postal e das notificações eletrónicas, elaboração de Protocolos com a Ordem dos Advogados e com o Ministério da Justiça para garantir a interoperabilidade neste contexto, realização de testes aplicacionais com o Instituto de Informática e por fim ações de formação com os 18 Centros Distritais e Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, para conhecerem as funcionalidades da nova aplicação.

Este módulo ficou disponível na Segurança Social Direta em 30 dezembro de 2022

**Gestão do Relacionamento - Visão 360**

A Medida Gestão do Relacionamento – Visão 360º é da responsabilidade do Instituto de Informática, IP 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.

Decorridos os desenvolvimentos e os testes da plataforma VIR (Visão Integrada do Relacionamento), foram planeadas ações para operacionalizar o processo de Gestão da Mudança no ISS, com a elaboração de suportes de apoio à utilização da plataforma, nomeadamente manual passo-a passo e formação em e-learning.

A entrada em produção da visão interna do ISS, IP na componente VIR, canais telefone e presencial, complemento de atendimento, recibos de atendimento na Gestão de Atividades ocorreu em 19 de dezembro de 2022.

A apresentação das atividades inerentes ao processo de Gestão da Mudança junto dos Núcleos de Gestão do Cliente distritais e Centro Nacional de Pensões decorreu com ações de formação presencial e online.

A entrada em produção da visão externa (Cliente/Empresa) ocorreu em 03 janeiro de 2023.

**Gestão online de conta bancária**

No ano de 2022, a execução desta medida continua condicionada à adesão dos restantes bancos, uma vez que se mantém a adesão de um único banco - Bankinter.

Após a aventual adesão de outros bancos, será necessária a celebração de protocolos entre o IGFSS com esses mesmos bancos.

**eAtendimento**

Em 2020 foi implementado o Chatbot da Segurança Social no Portal da Segurança Social, disponível 24 horas/7 dias por semana, com recurso a NLP, IA e Machine Learning. A criação deste canal 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.

Desde essa data o ISS, IP, em conjunto com o II, IP e uma entidade externa especialista nestas ferramentas, têm vindo a reformular o Chatbot da Segurança Social para um fluxo conversacional, com linguagem mais humanizada e a alargar/reorganizar os temas disponíveis.

Em outubro de 2022 foi disponibilizada a possibilidade de pesquisa de informação para temas extra Chatbot da Segurança Social e, com esta nova funcionalidade, a "pesquisa" no website responde a conteúdos não disponíveis no Chatbot, remetendo para o" top 3" de resultados acessíveis, através de links no Portal da Segurança Social (www.seg-social.pt).

O Chatbot da Segurança Social disponibiliza já os seguintes temas:

- Atualização IBAN e Contactos;
- Cartão Europeu de Seguro de Doença;
- Contactos da Segurança Social;
- Datas em que irei receber Subsídios ou Pensões;
- Declaração de situação Contributiva na SSD;
- Declarações na Segurança Social Direta;
- Marcação de atendimento;
- Outros Temas:
    - Certificados de Reforma;
    - Cuidador Informal;
    - Trabalhador Independente;
- Pensões:
    - Pedido de Pensão de Velhice na SSD;
    - Simulação da minha Pensão.

No ano de 2022 registou 641.400 acessos/conversas, mais 38% face aos acessos no ano de 2021 (244.574 acessos).

**Carreira Contributiva + Integrada**

A funcionalidade CCI - Carreira Contributiva Integrada, implementada na SSD, para o utilizador institucional, integrada com o processo de pedido de pensão de invalidez, velhice e velhice antecipada, desenvolve-se da seguinte forma:

- Aquando do registo de um pedido de pensão pelo cidadão ou funcionário, tendo em conta a informação recolhida no pedido relativamente à(s) origem(ns) de carreira contributiva que o cidadão tem, por integração automática entre o SIP e a CCI, será(ão) registado(s) o(s) pedido(s) de validação de carreira contributiva relativo(s) a essa(s) origem(ns);

- Integração automática entre o SIP e a CCI quanto ao resultado de validação de cada pedido registado (por origem de carreira contributiva), permitindo desta forma que SIP possa efetuar os passos do seu fluxo de atribuição de pensão, à medida que forem sendo validados os pedidos.

Encontra-se em fase de desenvolvimento a consulta da carreira integrada que permitirá ao cidadão a consulta integrada dos períodos na sua carreira contributiva, quer sejam na Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações, Serviço Militar, Caixa Providências de Advogados e Solicitadores, quer no Estrangeiro, caso existam

**Gestão de Comparticipações na Doença Profissional**

No início de 2022, foram retomados os contactos entre o ISS, IP, o II, IP e os SPMS, do Ministério da Saúde, 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.

Entres as várias tarefas que foram distribuídas, o ISS, IP ficou encarregue de contribuir para a elaboração e, posterior, validação de um memorando relativo à operacionalização da comparticipação dos medicamentos na Doença Profissional, na disponibilização da lista de medicamentos a considerar no tratamento das doenças profissionais e na elaboração de uma norma habilitante para que, após validação dos organismos envolvidos, esta conste de um diploma que a regulamenta.

Presentemente, a evolução do desenvolvimento deste processo encontra-se bem encaminhada nas várias frentes em que se encontra, encontrando-se por definir do lado do ISS, IP, o protocolo/norma a que se vai recorrer para regulamentar a presente medida.

**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.

Em 2022 foi efetuada a reformulação do GD23 – declaração de situação de subsídio de desemprego e disponibilização na SSDireta.

**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.

Aguarda-se a criação do GT pela tutela para simplificação, harmonização, união das prestações por morte.

## 4.2. Projetos em que o MTSSS colabora

**Quadro 102 - Medidas Simplex 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. |
| 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. |
| Saúde | Plataforma das Associações de Defesa de Utentes de Saúde | Medida #135 | Administração Pública | "Criar uma plataforma de registo, caraterização 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." |
| Administração Interna \| Infraestruturas e Habitação | Simplificação e desmaterialização do LIC (antiga designação: Eliminação do Livrete Individual de Controlo (LIC)) | Medida #104 | Cidadãos \| Empresas | Eliminação do Livrete Individual de Controlo substituindo-o por modelo de registo do horário de trabalho. Esta medida carece de alteração legislativa da competência do MTSSS, MIH e MAI. |

### 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.

**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.

**Plataforma das Associações de Defesa de Utentes de Saúde**

Esta medida visa criar uma plataforma de registo, caraterização 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.

**Simplificação e desmaterialização do LIC**

Esta Medida Simplex visa a eliminação do Livrete Individual de Controlo substituindo-o por modelo de registo do horário de trabalho. Esta medida carece de alteração legislativa da competência do MTSSS, MIH e MAI.

# 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 2022, 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 2022, 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 103 - QUAR do ISS, IP 2022: Principais Características**

| Parâmetros/Perspetivas | N.º de Objetivos | N.º de Indicadores | Ponderação (%) |
|---|---|---|---|
| Eficácia | 3 | 7 | 25% |
| Eficiência | 3 | 9 | 30% |
| Qualidade | 3 | 7 | 45% |
| **Total** | **9** | **23** | **100%** |

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

Os objetivos de eficácia: aferem o impacto, o resultado ou o realizado. Exprimem efeitos imediatos para os beneficiários da atuação do serviço (eficácia aferida pelo resultado) ou o cumprimento dos objetivos propostos na produção de bens e serviços (eficácia aferida pelo realizado, medida em unidades físicas ou monetárias).

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.

**Figura 22 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2022**

**EFICÁCIA**

**OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ind.1 | % de respostas sociais acompanhadas | 42% | 55% | 42% | 51% | 45% | 2 pp | 50% | 80% | (N.º Respostas acompanhadas / N.º Respostas 31/12/n-1) * 100 |
| Ind.2 | % de protocolos pagos no mês | 100% | 100% | 95% | 100% | 95% | | 100% | 20% | (N.º de Protocolos pagos no mês / n.º de protocolos em condições de pagamento)*100 |

**OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ind.3 | Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes | 7770 | 5.524 | 5.500 | 5.776 | 5.500 | 300 | 6.380 | 25% | Nº Processos de fiscalização a contribuintes |
| Ind.4 | Nº de processos inquérito crime concluídos | 1771 | 1.579 | 1.395 | 1.426 | 1.550 | 100 | 1.815 | 35% | Nº de processos Inquérito crime concluídos |
| Ind.5 | % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte | 94% | 97% | 95% | 99% | 95% | | 100% | 40% | (N.º contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos) * 100 |

Página 1

**OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | 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 | 83% | 96% | 80% | 85% | 80% | 5 pp | 88% | 40% | (N.º de processos tratados no prazo / N.º de processos tratados) *100 |
| Ind.7 | Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis | 100% | 67% | 60% | 65% | 90% | 2pp | 100% | 60% | (Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível) )) * 100 |

**Fonte:** QUAR do ISS,IP 2022 v1.2

**Figura 23 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2022**

**EFICIÊNCIA**

**OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ind.8 | Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada) | 96% | 100% | 95% | 98% | 75% | | 83% | 100% | (Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada) * 100 |

**OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ind.9 | Taxa de atendimento nos canais não presenciais | 85% | 96% | 90% | 96% | 90% | 2 pp | 96% | 30% | (N.º de atendimentos não presenciais / Nº de atendimentos totais) * 100 |
| Ind.10 | % de NISS com password de acesso à SSD | 50% | 56% | 58% | 60% | 60% | 2 pp | 65% | 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% | 19% | 22% | 20% | 1 pp | 22% | 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 | - | 100% | 90% | 90% | 90% | | 100% | 20% | (N.º medidas concluídas / N.º de medidas previstas) *100 |

**OP6: Desenvolver o potencial humano**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ind.13 | % de trabalhadores com formação | 69% | 48% | 65% | 78% | 71% | 6pp | 78% | 30% | (Nº 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 | 72 | 75 | 68 | 70 | 4 | 75 | 25% | Pontuação média obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores |
| Ind.15 | Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | - | 63% | 90% | 95% | 90% | | 100% | 20% | (Nº de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional/ Nº total de trabalhadores) * 100 |
| Ind.16 | Promover o envolvimento dos trabalhadores com o ISS, IP | - | - | 60 | 65 | 60 | - | 66 | 25% | Pontuação média obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores |

**Fonte:** QUAR do ISS, IP 2022 v1.2

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.

**Figura 24 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2022**

**QUALIDADE**

**OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ind.17 | % de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | - | 85% | 80,5% | 88% | 92% | 4 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% | 97% | 90% | 97% | 93% | 3 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 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ind.19 | % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias | 85% | 86% | 85% | 84% | 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) | - | 119% | 120% | 133% | 115% | | 125% | 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) | - | 27% | 40% | 48% | 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 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ind.22 | Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço | 3,4 | 3,3 | 3,5 | 3,7 | 3,6 | 0,1 | 4 | 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) | - | n.d. | 80% | 94% | 85% | 3pp | 95% | 50% | (Nº de respostas dos Contribuintes Estratégicos com pontuação maior ou igual a 4 / N.º total de respostas dos Contribuintes Estratégicos) * 100 |

Página 2

**Fonte:** QUAR do ISS,IP 2022 v1.2

## 1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR

O grau de concretização global do QUAR do ISS, IP 2022 foi de 119%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização positivo.

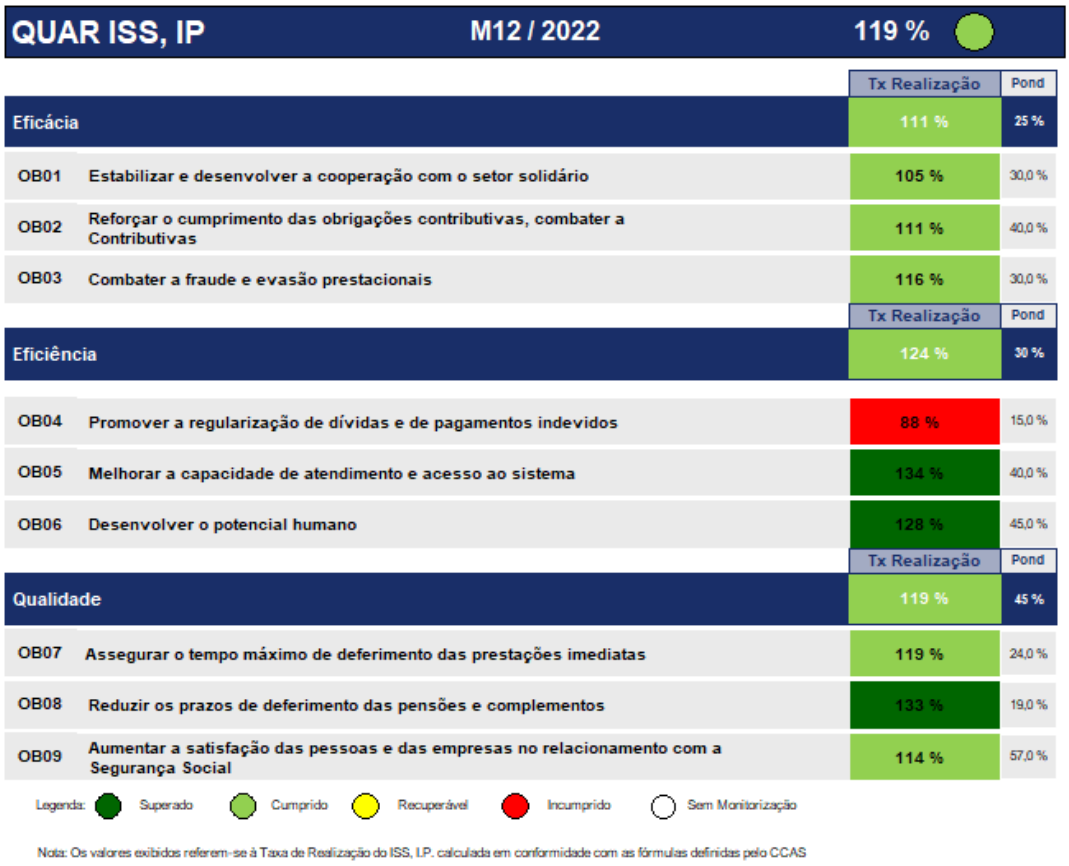
**Quadro 104 - Síntese da Concretização por Parâmetros**

Unidades: n.º e %

| Parâmetros | Objetivos | | | | | N.º Indicadores | Pond | Execução |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total | Supera | Cumpre | Incumpre | Suspenso | | | |
| Eficácia | 3 | | 3 | | | 7 | 25% | 28% |
| Eficiência | 3 | 2 | | 1 | | 9 | 30% | 37% |
| Qualidade | 3 | 1 | 2 | | | 7 | 45% | 54% |
| **QUAR ISS** | **9** | **3** | **5** | | | **23** | **100%** | **119%** |

**Fonte:** Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP Situação da BD a 31/12/2022

**Figura 25 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos**



| QUAR ISS, IP | M12 / 2022 | 119 % | |
|---|---|---|---|
| | | Tx Realização | Pond |
| **Eficácia** | | 111 % | 25 % |
| OB01 | Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário | 105 % | 30,0 % |
| OB02 | Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Contributivas | 111 % | 40,0 % |
| OB03 | Combater a fraude e evasão prestacionais | 116 % | 30,0 % |
| | | Tx Realização | Pond |
| **Eficiência** | | 124 % | 30 % |
| OB04 | Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos | 88 % | 15,0 % |
| OB05 | Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema | 134 % | 40,0 % |
| OB06 | Desenvolver o potencial humano | 128 % | 45,0 % |
| | | Tx Realização | Pond |
| **Qualidade** | | 119 % | 45 % |
| OB07 | Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas | 119 % | 24,0 % |
| OB08 | Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos | 133 % | 19,0 % |
| OB09 | Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social | 114 % | 57,0 % |

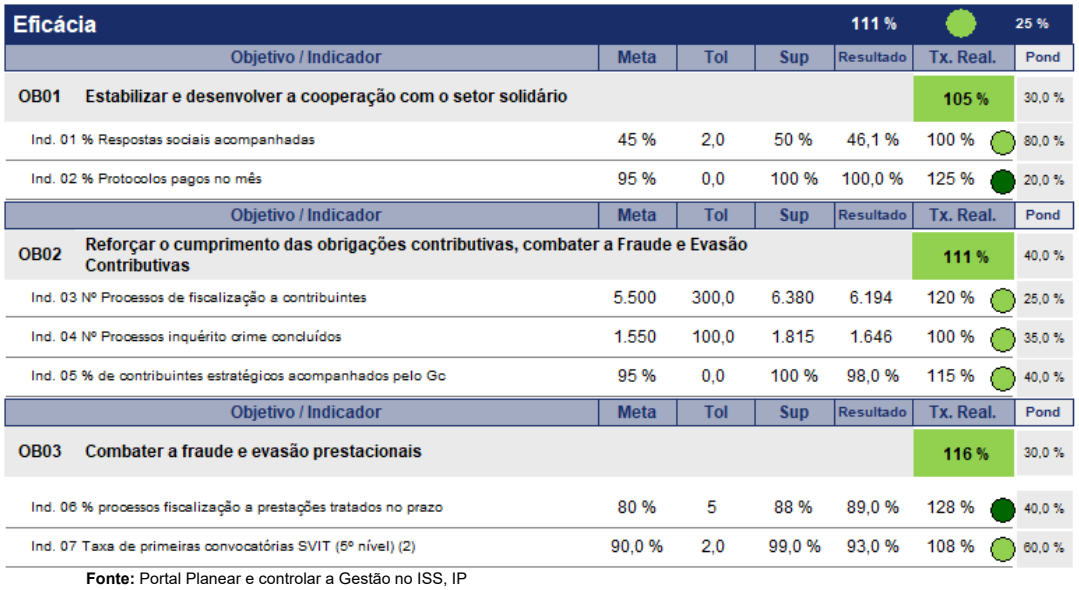
Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P. calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

**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 111%. Regista-se o cumprimento de todos os objectivos operacionais.

**Figura 26 - Objetivos de eficácia – Avaliação**



| Eficácia | | | | | 111 % | | 25 % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
| OB01 | Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário | | | | | 105 % | 30,0 % |
| | Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 46,1 % | 100 % | 80,0 % |
| | Ind. 02 % Protocolos pagos no mês | 95 % | 0,0 | 100 % | 100,0 % | 125 % | 20,0 % |
| | Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
| OB02 | Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas | | | | | 111 % | 40,0 % |
| | Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes | 5.500 | 300,0 | 6.380 | 6.194 | 120 % | 25,0 % |
| | Ind. 04 Nº Processos inquérito crime concluídos | 1.550 | 100,0 | 1.815 | 1.646 | 100 % | 35,0 % |
| | Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc | 95 % | 0,0 | 100 % | 98,0 % | 115 % | 40,0 % |
| | Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
| OB03 | Combater a fraude e evasão prestacionais | | | | | 116 % | 30,0 % |
| | Ind. 06 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo | 80 % | 5 | 88 % | 89,0 % | 128 % | 40,0 % |
| | Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 93,0 % | 108 % | 60,0 % |

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

A Eficiência, com uma ponderação de 30%, é constituída por 3 objetivos e apresenta um grau de concretização de 124%. Regista-se o incumprimento de 1 objetivo operacional e a superação dos restantes 2 objetivos operacionais.

**Figura 27- Objetivos de eficiência – Avaliação**

| Eficiência | | | | 124 % | | 30 % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
| **OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | 88 % | 15,0 % |
| Ind. 08 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada) | 75 % | 0,0 | 83 % | 66,0 % | 88 % | 100,0 % |
| **OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | 134 % | 40,0 % |
| Ind. 9 Taxa de atendimento nos canais não presenciais | 90 % | 0,0 | 96 % | 96,0 % | 125 % | 30,0 % |
| Ind. 10 % de NISS com password de acesso à SSD | 60,0 % | 2,0 | 65 % | 63,6 % | 118 % | 30,0 % |
| Ind. 11 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ | 20,00 % | 1,0 | 22,00 % | 26,2 % | 178 % | 20,0 % |
| Ind. 12 Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX | 90 % | 0,0 | 100 % | 100,0 % | 125 % | 20,0 % |
| **OB06 Desenvolver o potencial humano** | | | | | 128 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,0 % | 6,0 | 78,0 % | 82,0 % | 139 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 70,07 | 100 % | 25,0 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 113,3 % | 158 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,11 | 117 % | 25,0 % |

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

A Qualidade, com uma ponderação de 45%, 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.

**Figura 28 - Objetivos de qualidade – Avaliação**

| Qualidade | | | | 119 % | | 45 % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
| **OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas** | | | | | 119 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 | 97 % | 88,8 % | 100 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3,0 % | 97 % | 98,0 % | 121 | 89,0 % |
| **OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 133 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 87,0 % | 105 % | 40,0 % |
| Ind. 20 Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência) | 115 % | 0,0 | 125 % | 145,0 % | 175 % | 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 % | 29,0 % | 128 % | 30,0 % |
| **OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamen com a Segurança Social** | | | | | 114 % | 57,0 % |
| Ind. 22 Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço | 3,6 | 0,1 | 4,0 | 3,54 | 100 % | 50,0 % |
| Ind. 23 % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (max) | 85 % | 3,0 | 95 % | 96,1 % | 128 % | 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 2022 foram alcançados ou superados os resultados da maioria dos indicadores de QUAR, à exceção do indicador 8:

Foram sentidas maiores dificuldades na prossecução deste objetivo em 2022, o que levou a uma diminuição da taxa de concretização.

O resultado foi ligeiramente inferior ao previsto, o que está necessariamente ligado a constrangimentos resultantes do período referente à situação pandémica. O apuramento reflete as ações que não foram participadas, ou seja, é apurada a dívida de acordo com as condições de participação.

O facto do referido indicador ter ficado por atingir, levou também a que o objetivo operacional 4 não fosse atingido, uma vez que este era o único indicador que compunha aquele objetivo operacional.

Porém, todos os restantes indicadores operacionais constantes em QUAR se encontram cumpridos ou superados.

### 1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

O ano de 2022, pese embora nos primeiros meses tenha ainda sido marcado por situações atípicas decorrentes da pandemia, foi regressando à normalidade pré-pandémica com o decorrer do ano.

Tal como nos anos anteriores, os projetos inscritos em PAISS e QUAR foram alvo de monitorização mensal, a qual 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 ou 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 2022 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 2022. A análise que se segue constitui um extrato da existente, que cobre os 23 indicadores ativos em 31 de dezembro de 2022.

#### 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário** | | | | | **105 %** | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 46,1 % | 100 % | 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 105%.

No que respeita ao primeiro indicador, e face ao retomar do acompanhamento às Respostas Sociais nos moldes pré-pandemia, houve em 2022 a necessidade de efetuar um ajustamento das metas do indicador, tendo o mesmo sido cumprido.

**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 entre os 100% e os 120%, encontrando-se os três cumpridos.

O Objetivo apresenta uma concretização positiva de 111%.

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | **111 %** | 40,0 % |
| Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes | 5.500 | 300,0 | 6.380 | 6.194 | 120 % | 25,0 % |
| Ind. 04 Nº Processos inquérito crime concluídos | 1.550 | 100,0 | 1.815 | 1.646 | 100 % | 35,0 % |
| Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc | 95 % | 0,0 | 100 % | 98,0 % | 115 % | 40,0 % |

**OB 3 Combater a fraude e evasão prestacionais**

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB03 Combater a fraude e evasão prestacionais** | | | | | **116 %** | 30,0 % |
| Ind. 06 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo | 80 % | 5 | 88 % | 89,0 % | 128 % | 40,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 93,0 % | 108 % | 60,0 % |

Este Objetivo Operacional é composto por 2 indicadores que registam resultados positivos, encontrando-se um superado e outro cumprido.

O indicador 6, que se encontra superado, traduz-se no investimento numa estratégia de investigação da fraude prestacional a partir de denúncias ou de averiguação de trabalhadores em situação irregular junto das EE intervencionadas. Estes processos, que são normalmente mais complexos porque envolvem a verificação da situação do beneficiário e da EE a que está ligado, representam também a preocupação em responder de forma atempada às solicitações que são dirigidas ao ISS, IP, neste dominio.

### 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | **88 %** | 15,0 % |
| Ind. 08 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada) | 75 % | 0,0 | 83 % | 66,0 % | 88 % | 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 incumprido.

Foram sentidas maiores dificuldades na prossecução deste objetivo em 2022, o que levou a um que o resultado seja inferior ao previsto. Este resultado está ligado a constrangimentos resultantes do período referente à situação pandémica. O apuramento reflete as ações que não foram participadas, ou seja, é apurada a dívida de acordo com as condições de participação.

**OB 5 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema**

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | 134 % | 40,0 % |
| Ind. 9 Taxa de atendimento nos canais não presenciais | 90 % | 0,0 | 96 % | 96,0 % | 125 % | 30,0 % |
| Ind. 10 % de NISS com password de acesso à SSD | 60,0 % | 2,0 | 65 % | 63,6 % | 118 % | 30,0 % |
| Ind. 11 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ | 20,00 % | 1,0 | 22,00 % | 26,2 % | 178 % | 20,0 % |
| Ind. 12 Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX | 90 % | 0,0 | 100 % | 100,0 % | 125 % | 20,0 % |

O OB5 é composto por 4 indicadores, encontrando-se com uma taxa de realização de 134%. Esta superação justifica-se pela superação de 3 dos 4 indicadores que compõem o objetivo, nomeadamente:

Ind. 09 Taxa de atendimento nos canais não presenciais, Ind. 11 %de NISS com password de acesso à SSD, e Ind. 12 Taxa execução das Medidas SIMPLEX, justificada ainda pela manutenção de alterações impulsiondas pela situação pandémica.

**OB 6 Desenvolver o potencial humano**

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB06 Desenvolver o potencial humano** | | | | | 128 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,0 % | 6,0 | 78,0 % | 82,0 % | 139 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 70,07 | 100 % | 25,0 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 113,3 % | 158 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,11 | 117 % | 25,0 % |

O OB6 é composto por 4 indicadores, e encontra-se com uma taxa de realização de 128%. O desvio positivo de 28% do objetivo está relacionado com as dificuldades de definição de metas face à incerteza de resultado dos indicadores, ainda derivada dos ajustes de procedimentos à situação de pandemia, que fez aumentar a execução. Este aumento foi particularmente notório no Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo Programa de Saúde Ocupacional, e no Ind. 13 - % Trabalhadores com formação.

Conforme referido anteriormente, no âmbito do Ind. 15, em 2022, com o aliviar das medidas restritivas resultado da pandemia COVID-19, foi realizado um esforço suplementar por todos os envolvidos no processo do Programa de Saúde Ocupacional.

Com a inexistência de barreiras causadas pela pandemia, foi possível aumentar o número de consultas diárias, aumentar o número de dias de consulta em cada serviço, e diminuir o número de ausências/faltas (principal dificuldade neste processo), com vista a alcançar a meta proposta neste âmbito

### 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas** | | | | | 119 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 | 97 % | 88,8 % | 100 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3,0 % | 97 % | 98,0 % | 121 | 89,0 % |

Este objetivo é composto por 2 indicadores, encontra-se cumprido com uma concretização de 119%.

Os indicadores apresentam taxas de realização entre os 100 e os 121%.

**OB 8 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos**

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 133 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 87,0 % | 105 % | 40,0 % |
| Ind. 20 Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência) | 115 % | 0,0 | 125 % | 145,0 % | 175 % | 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 % | 29,0 % | 128 % | 30,0 % |

Este objetivo é composto por 3 indicadores, e encontra-se superado com uma concretização de 133%.

No que respeita à taxa de realização dos indicadores, o Ind. 19 encontra-se cumprido, os Ind. 20 e Ind. 21 encontram-se superados, sendo esta superação justificada pelo crescente aumento da entrada de pedidos de pensão via SSD, assegurando de forma imediata a atribuição de uma pensão provisória. Aquando da revisão da pensão, o pedido é considerado novamente como concluído. Este facto não foi previsto aquando da contratualização dos objetivos.

**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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | 114 % | 57,0 % |
| Ind. 22 Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço | 3,6 | 0,1 | 4,0 | 3,54 | 100 % | 50,0 % |
| Ind. 23 % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (max) | 85 % | 3,0 | 95 % | 96,1 % | 128 % | 50,0 % |

Este objetivo encontra-se cumprido, com uma taxa de realização de 114%. É composto por 2 indicadores, encontrando-se o primeiro cumprido, com uma taxa de realização de 100%, e o segundo superado, com uma taxa de realização de 128%, 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 2022 teve como ponto de partida a preparação do QUAR, em outubro de 2021. As propostas remetidas foram enquadradas no Plano Estratégico do ISS, IP para 2020-2022 e precedidas de consulta às áreas funcionais.

Em janeiro de 2022 deu-se continuidade ao processo, com a preparação do PAISS 2022, que teve como ponto de partida a última versão de 2021 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 2022 (PAISS 2022) foram selecionados os indicadores e as iniciativas do Plano Estratégico (PEISS) 2020-2022 com metas definidas para o ano 2022 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis.

Foram identificados pelas 18 áreas funcionais, em articulação com o Conselho Diretivo, 102 indicadores, dando resposta a 15 prioridades estratégicas, organizados em 5 objetivos estratégicos (ver Anexos 1 e 2) e dos quais, 56 indicadores tiveram desdobramento, com metas definidas para os Centros Distritais, conforme quadro seguinte.

**Quadro 105 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica**

| Objetivo Estratégico/ Prioridades de negócio | | | ISS, IP | Cdist |
|---|---|---|---|---|
| **1** | **Promover a coesão social e a inclusão** | | **19** | **11** |
| | 1.1 | Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 4 | 1 |
| | 1.2 | Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 10 | 9 |
| | 1.3 | Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 5 | 1 |
| **2** | **Garantir a sustentabilidade da Segurança Social** | | **23** | **18** |
| | 2.1 | Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 6 | 6 |
| | 2.2 | Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos | 6 | 4 |
| | 2.3 | Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 11 | 8 |
| **3** | **Reforçar a confiança na Segurança Social** | | **20** | **9** |
| | 3.1 | Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 10 | 3 |
| | 3.2 | Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 5 | 4 |
| | 3.3 | Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 5 | 2 |
| **4** | **Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional** | | **9** | **8** |
| | 4.1 | Desenvolver o potencial humano | 2 | 1 |
| | 4.2 | Valorizar a cultura organizacional | 2 | 2 |
| | 4.3 | Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 5 | 5 |
| **5** | **Modernizar e humanizar os serviços** | | **8** | **-** |
| | 5.1 | Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | 4 | - |
| | 5.2 | Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | 1 | - |
| | 5.3 | Aumentar a sustentabilidade ambiental | 3 | - |
| **Total Geral** | | | **79** | **46** |

**Fonte:** RMPAISS, 2022
**Nota**: Não foram contabilizados os subindicadores.

Os Objetivos Estratégicos 2 (Garantir a sustentabilidade da Segurança Social) e 3 (Reforçar a confiança na Segurança Social) tiveram o maior número de indicadores, 32 cada.

Os indicadores com desdobramento distrital totalizam 56, representando 55% dos indicadores do PAISS 2022.

## 2.2. Resultados

Em 31 de dezembro de 2022 encontravam-se com monitorização 79 indicadores dos quais 38 superaram a meta, 23 cumpriram e 14 não a alcançaram, sendo que 4 não tiveram monitorização.

Verifica-se que 78% dos indicadores ativos foram superados ou cumpridos no ano 2022. No que se refere ao Grau de Concretização global do PAISS 2022, o resultado alcançado foi de 110%.

**Figura 29 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica**

M12 / 2022

| Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas | | | | | | Total | Conc |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **OE1. Promover a coesão social e a inclusão** | 6 | 6 | 2 | 5 | | 19 | 106 % |
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 3 | 1 | | | | 4 | 135 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 2 | 2 | 2 | 4 | | 10 | 95 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 1 | 3 | | 1 | | 5 | 87 % |
| **OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social** | 12 | 7 | | 3 | 1 | 23 | 125 % |
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 2 | 3 | | 1 | | 6 | 107 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 5 | 1 | | | | 6 | 158 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 5 | 3 | | 2 | 1 | 11 | 109 % |
| **OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social** | 12 | 4 | | 1 | 3 | 20 | 110 % |
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 5 | 2 | | 1 | 2 | 10 | 107 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 4 | | | | 1 | 5 | 116 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 3 | 2 | | | | 5 | 107 % |
| **OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional** | 4 | 4 | 1 | | | 9 | 112 % |
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 2 | | | | | 2 | 120 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | | 2 | | | | 2 | 106 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 2 | 2 | 1 | | | 5 | 110 % |
| **OE5. Modernizar e humanizar os serviços** | 4 | 2 | | 2 | | 8 | 98 % |
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | 2 | 1 | | 1 | | 4 | 96 % |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | 1 | | | | | 1 | 117 % |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | 1 | 1 | | 1 | | 3 | 82 % |
| **PAISS ISS** | 38 | 23 | 3 | 11 | 4 | 79 | 110 % |

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

Legenda: Superado; Cumprido; Recuperável; Incumprido; Sem Monitorização

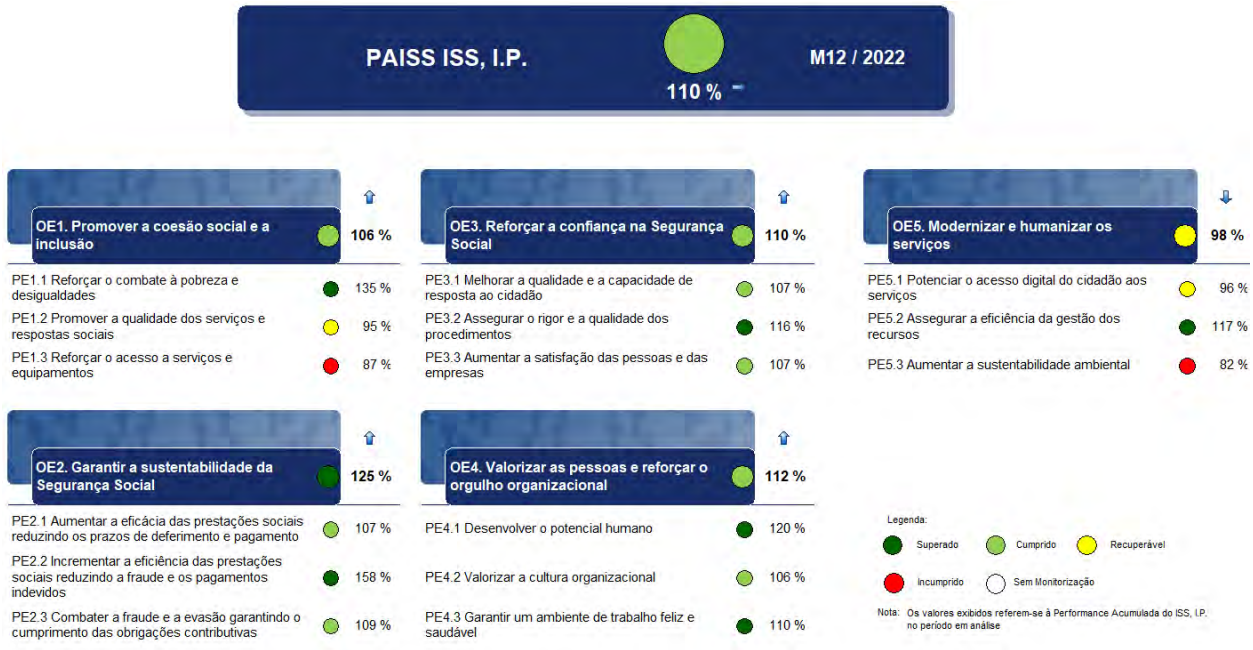
**Fonte:** Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Dos 79 indicadores, não foram considerados no apuramento das concretizações de OE do PAISS por não terem tido execução durante o ano de 2022 de acordo com informação das áreas responsáveis, os seguintes indicadores:

| Indicador | Motivo |
|---|---|
| 2.3.10 - % de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados | Não foi apresentada pela área funcional a execução referente ao presente indicador. |
| 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. |
| 4.2.3 – Taxa de cumprimento do plano de modelação | O projeto de implementação do QPR para a gestão de processos integrada com a performance (de gestão e de processos), teve um forte impacto na execução do Plano de Modelação 2022.<br>Neste sentido foi aprovada a suspensão do Plano para 2022, em 15/07/2022, conforme informação scc-4741/2022. |

Assim, para apuramento das concretizações foram considerados 79 indicadores ativos a 31 de dezembro de 2022.

**Figura 30 - Resultados PAISS 2022**




Desagregando por objetivo estratégico, verifica-se que o grau de concretização foi positivo, de 110%, oscilando entre 125% do OE2 (Garantir a sustentabilidade da Segurança Social) e 98% do OE5 (Modernizar a humanizar os serviços).

## 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 2022.

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 106 - Unidades de produção homogéneas – objetivos e ponderações**

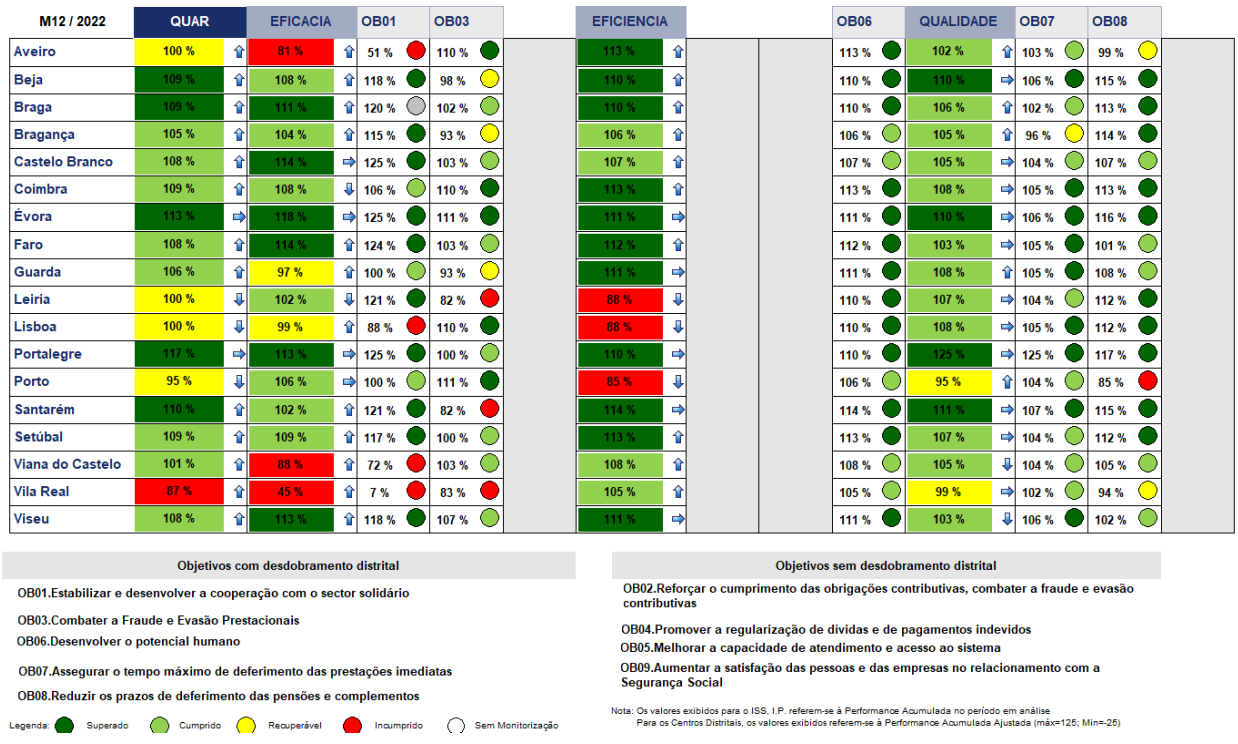
| Parâmetros / Objetivos | | N.º de Objetivos | N.º de Indicadores | Pond. |
|---|---|---|---|---|
| **Eficácia** | | | | **25,0%** |
| **OB 01** | Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário | 1 | 1 | 50% |
| **OB 02** | Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas | - | - | - |
| **OB 03** | Combater a Fraude e Evasão Prestacionais | 1 | 1 | 50% |
| **Eficiência** | | | | **40%** |
| **OB 04** | Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos | - | - | - |
| **OB 05** | Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema | - | - | - |
| **OB 06** | Desenvolver o potencial humano | 1 | 4 | 100% |
| **Qualidade** | | | | **35,0%** |
| **OB 07** | Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas | 1 | 2 | 67% |
| **OB 08** | Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos | 1 | 1 | 33% |
| **OB 09** | Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social | - | - | - |
| | **Total Geral** | 5 | 9 | 100% |

**Fonte:** QUAR do ISS, IP 2022

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 Portalegre e 87% em Vila Real.

**Figura 31 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital**




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

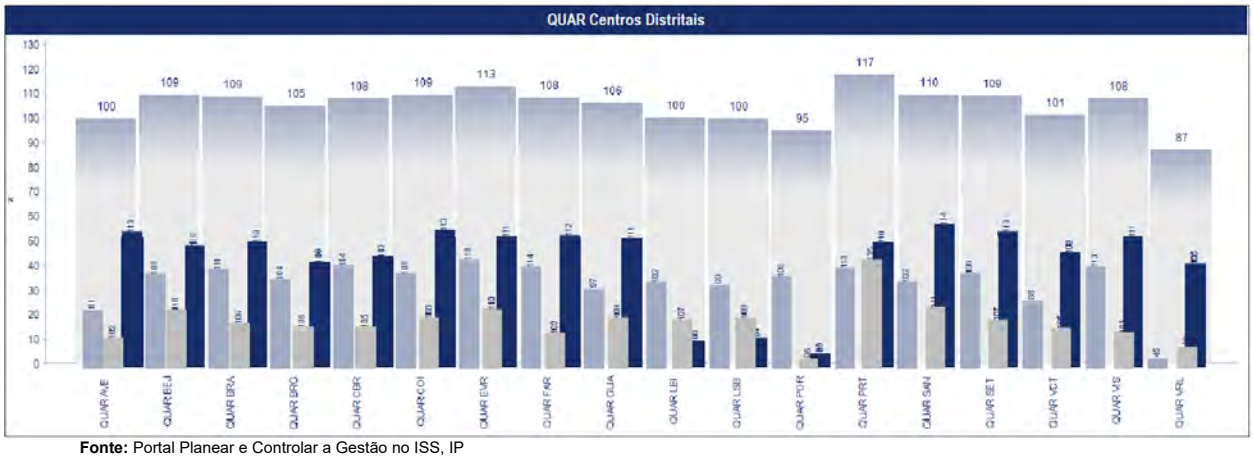
No que diz respeito ao parâmetro Eficácia, a concretização variou entre um máximo de 118% em Évora, e um mínimo de 45% em Vila Real.

No que diz respeito ao parâmetro Eficiência, destaca-se com resultado de concretização mais elevado, limitado ao valor máximo de 114%, em Santarém, e com o valor mais baixo o CDist. do Porto, com 85%.

No parâmetro Qualidade a concretização variou entre um máximo de 125% em Portalegre e um mínimo de 95% no CDist do Porto.

A figura seguinte permite a análise comparativa entre os 18 Centros Distritais, quer no grau de concretização global quer por parâmetro e objetivo

**Figura 32 - 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 107 - Ranking global e por parâmetro**

| Global | | Eficácia | | Eficiência | | Qualidade | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CDist | % | CDist | % | CDist | % | CDist | % |
| Portalegre | 117% | Évora | 118% | Santarém | 114% | Portalegre | 125% |
| Évora | 113% | Braga | 114% | Aveiro | 113% | Santarém | 111% |
| Santarém | 110% | Castelo Branco | 114% | Coimbra | 113% | Beja | 110% |
| Beja | 109% | Faro | 114% | Setúbal | 113% | Évora | 110% |
| Braga | 109% | Portalegre | 113% | Faro | 112% | Coimbra | 108% |
| Coimbra | 109% | Viseu | 113% | Évora | 111% | Guarda | 108% |
| Setúbal | 109% | Setúbal | 109% | Guarda | 111% | Lisboa | 108% |
| Castelo Branco | 108% | Coimbra | 108% | Viseu | 111% | Leiria | 107% |
| Faro | 108% | Beja | 107% | Beja | 110% | Setúbal | 107% |
| Viseu | 108% | Porto | 106% | Braga | 110% | Braga | 106% |
| Guarda | 106% | Bragança | 104% | Portalegre | 110% | Bragança | 105% |
| Bragança | 105% | Leiria | 102% | Viana do Castelo | 108% | Castelo Branco | 105% |
| Viana do Castelo | 101% | Santarém | 102% | Castelo Branco | 107% | Viana do Castelo | 105% |
| Aveiro | 100% | Lisboa | 99% | Bragança | 106% | Faro | 103% |
| Leiria | 100% | Guarda | 97% | Vila Real | 105% | Viseu | 103% |
| Lisboa | 100% | Viana do Castelo | 88% | Leiria | 88% | Aveiro | 102% |
| Porto | 95% | Aveiro | 81% | Lisboa | 88% | Vila Real | 99% |
| Vila Real | 87% | Vila Real | 45% | Porto | 85% | Porto | 95% |

**Fonte:** Portal Planear e Controlar a Gestão

## 3.2. Plano de Ação do ISS, IP

Em 2022, 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 2022, constantes do quadro seguinte:

**Figura 33 - 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 | 108 % ⇧ | 104 % ● ⇧ | 107 % ● ⇨ | 111 % ● ⇧ | 112 % ● ⇧ | ○ |
| Beja | 110 % ⇧ | 101 % ● ⇧ | 114 % ● ⇧ | 116 % ● ⇩ | 109 % ● ⇧ | ○ |
| Braga | 111 % ⇧ | 106 % ● ⇧ | 109 % ● ⇧ | 120 % ● ⇧ | 108 % ● ⇧ | ○ |
| Bragança | 101 % ⇧ | 95 % ● ⇧ | 106 % ● ⇧ | 96 % ● ⇩ | 108 % ● ⇧ | ○ |
| Castelo Branco | 108 % ⇧ | 96 % ● ⇧ | 110 % ● ⇧ | 116 % ● ⇩ | 110 % ● ⇧ | ○ |
| Coimbra | 116 % ⇧ | 114 % ● ⇧ | 116 % ● ⇧ | 121 % ● ⇩ | 112 % ● ⇧ | ○ |
| Évora | 115 % ⇨ | 112 % ● ⇧ | 116 % ● ⇧ | 119 % ● ⇩ | 111 % ● ⇧ | ○ |
| Faro | 111 % ⇧ | 107 % ● ⇧ | 113 % ● ⇨ | 111 % ● ⇧ | 114 % ● ⇧ | ○ |
| Guarda | 108 % ⇨ | 102 % ● ⇧ | 107 % ● ⇧ | 112 % ● ⇩ | 112 % ● ⇨ | ○ |
| Leiria | 104 % ⇧ | 93 % ● ⇧ | 106 % ● ⇧ | 108 % ● ⇩ | 110 % ● ⇨ | ○ |
| Lisboa | 105 % ⇧ | 107 % ● ⇧ | 104 % ● ⇧ | 99 % ● ⇧ | 111 % ● ⇧ | ○ |
| Portalegre | 102 % ⇧ | 98 % ● ⇧ | 100 % ● ⇧ | 97 % ● ⇧ | 112 % ● ⇧ | ○ |
| Porto | 108 % ⇨ | 103 % ● ⇧ | 105 % ● ⇨ | 117 % ● ⇩ | 109 % ● ⇨ | ○ |
| Santarém | 112 % ⇧ | 102 % ● ⇧ | 110 % ● ⇩ | 123 % ● ⇧ | 114 % ● ⇨ | ○ |
| Setúbal | 105 % ⇧ | 99 % ● ⇧ | 102 % ● ⇧ | 108 % ● ⇩ | 110 % ● ⇨ | ○ |
| Viana do Castelo | 112 % ⇨ | 111 % ● ⇧ | 110 % ● ⇧ | 119 % ● ⇩ | 108 % ● ⇧ | ○ |
| Vila Real | 94 % ⇧ | 85 % ● ⇧ | 74 % ● ⇩ | 112 % ● ⇩ | 106 % ● ⇧ | ○ |
| Viseu | 111 % ⇨ | 95 % ● ⇧ | 114 % ● ⇨ | 120 % ● ⇩ | 114 % ● ⇧ | ○ |

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, Évora, Santarém e Viana do Castelo são os serviços que apresentam a execução mais elevada, com uma concretização de 116%, 115% e 112% respetivamente

O desempenho foi positivo em praticamente todos os Centros Distritais, apresentando resultados de concretização entre os 101% e os 116%, apenas com exceção do CDist de Vila Real, que apresentou um desempenho de 94%.

**Quadro 108 - Ranking global e por Objetivo Estratégico**

| Global | | OE1 | | OE2 | | OE3 | | OE4 | | OE5 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CDist | % | CDist | % | CDist | % | CDist | % | CDist | % | CDist | % |
| Coimbra | 116% | Coimbra | 114% | Coimbra | 116% | Santarém | 123% | Faro | 114% | Aveiro | - |
| Évora | 115% | Évora | 112% | Évora | 116% | Coimbra | 121% | Santarém | 114% | Beja | - |
| Santarém | 112% | Viana do Castelo | 111% | Beja | 114% | Braga | 120% | Viseu | 114% | Braga | - |
| Viana do Castelo | 112% | Faro | 107% | Viseu | 114% | Viseu | 120% | Aveiro | 112% | Bragança | - |
| Braga | 111% | Lisboa | 107% | Faro | 113% | Évora | 119% | Coimbra | 112% | Castelo Branco | - |
| Faro | 111% | Braga | 106% | Castelo Branco | 110% | Viana do Castelo | 119% | Guarda | 112% | Coimbra | - |
| Viseu | 111% | Aveiro | 104% | Santarém | 110% | Porto | 117% | Portalegre | 112% | Évora | - |
| Beja | 110% | Porto | 103% | Viana do Castelo | 110% | Beja | 116% | Évora | 111% | Faro | - |
| Aveiro | 108% | Guarda | 102% | Braga | 109% | Castelo Branco | 116% | Lisboa | 111% | Guarda | - |
| Castelo Branco | 108% | Santarém | 102% | Aveiro | 107% | Guarda | 112% | Castelo Branco | 110% | Leiria | - |
| Guarda | 108% | Beja | 101% | Guarda | 107% | Vila Real | 112% | Leiria | 110% | Lisboa | - |
| Porto | 108% | Setúbal | 99% | Bragança | 106% | Aveiro | 111% | Setúbal | 110% | Portalegre | - |
| Lisboa | 105% | Portalegre | 98% | Leiria | 106% | Faro | 111% | Beja | 109% | Porto | - |
| Setúbal | 105% | Castelo Branco | 96% | Porto | 105% | Leiria | 108% | Porto | 109% | Santarém | - |
| Leiria | 104% | Bragança | 95% | Lisboa | 104% | Setúbal | 108% | Braga | 108% | Setúbal | - |
| Portalegre | 102% | Viseu | 95% | Setúbal | 102% | Lisboa | 99% | Bragança | 108% | Viana do Castelo | - |
| Bragança | 101% | Leiria | 93% | Portalegre | 100% | Portalegre | 97% | Viana do Castelo | 108% | Vila Real | - |
| Vila Real | 94% | Vila Real | 85% | Vila Real | 74% | Bragança | 96% | Vila Real | 106% | Viseu | - |

**Fonte:** Portal Planear e Controlar a Gestão

Analisando por Objetivo Estratégico, verifica-se que o OE4 (Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional) foi o que obteve globalmente melhores resultados com todos os Centros Distritais a apresentarem resultados positivos que oscilam entre os 114% (Faro, Santarém e Viseu) e os 106% (Vila Real).

É, porém, no OE3 (Reforçar a Confiança na Segurança Social) que se regista o desempenho mais elevado: 123% no CDist de Santarém.

## 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 2022 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 2022, 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 2022, prevê a realização de 320 ações de formação que se distribuem por Prioridade Estratégica conforme quadro 98, 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 2022 foram realizadas 304 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, conforme quadro abaixo.

**Quadro 109 - Quadro Síntese do Plano de Formação 2022**

| Formação | Planeado | Executado |
|---|---|---|
| N.º de ações de formação | 275 | 304 |
| Número de Ações Internas | 134 | 254 |
| Número de Ações Externas | 141 | 50 |
| Total de participantes | 6.583 | 6.929 |
| Volume de formação | 123.150,0 | 131.672,0 |
| Despesa Anual | 270.030 € | 150.823,8 |
| Formação Interna | | |
| Formação Externa | 270.030 € | 150.823,8 |

**Fonte:** DRH

No total de ações de formação, registou-se a participação de 6.929 trabalhadores e atingiu-se um volume de formação de 131.672,0 horas. A despesa com estas ações de formação ascendeu a 150.823,8€.

**Quadro 110 - 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 |
| **1** | **Promover a coesão social e a inclusão** | | **33** | **45** | **34** | **26** | **31** | **23** |
| | 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 | | | | | | |
| **2** | **Garantir a sustentabilidade da Segurança Social** | | **25** | **34** | **20** | **18** | **38** | **0** |
| | 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 | | | | | | |
| **3** | **Reforçar a confiança na Segurança Social** | | **25** | **38** | **39** | **31** | **58** | **2** |
| | 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 | | | | | | |
| **4** | **Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional** | | **18** | **11** | **41** | **42** | **75** | **25** |
| | 4.1 | Desenvolver o potencial humano | | | | | | |
| | 4.2 | Valorizar a cultura organizacional | | | | | | |
| | 4.3 | Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | | | | | | |
| **5** | **Modernizar e humanizar os serviços** | | **9** | **6** | **7** | **23** | **52** | **0** |
| | 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 | | | | | | |
| **Total Geral** | | | **110** | **134** | **141** | **140** | **254** | **50** |
| | | | | **275** | | | **304** | |

**Fonte:** Plano de Formação 2022

## 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.

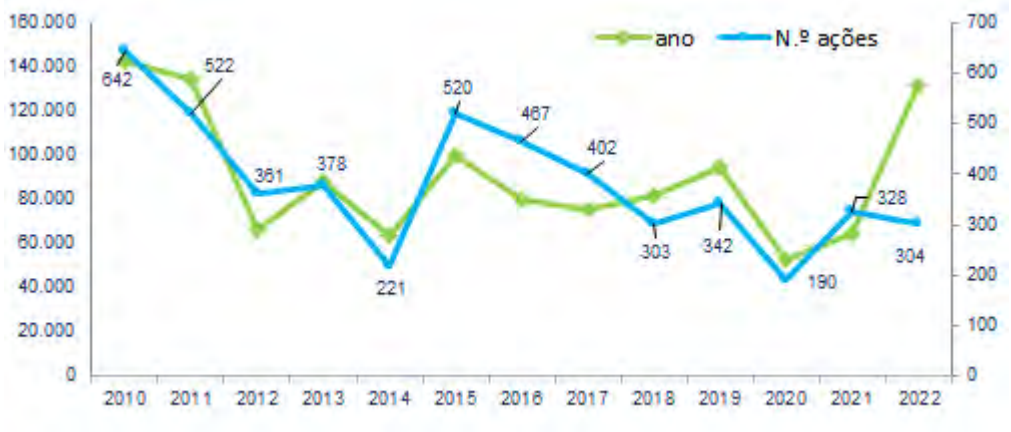
Em 2012, no âmbito do Projeto PERFISS - Definição dos perfis de competências no ISS, IP, foram elaborados 50 perfis de formação. A definição dos perfis de formação permitiu ao ISS, IP a execução de Planos de Formação com vista ao desenvolvimento de competências associadas diretamente às atividades desenvolvidas 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, IP (PERFISS);

- dos Planos de Ação e QUAR anuais;
- das ações não realizadas no Plano de Formação do ano anterior.

**Figura 34 - Evolução do número de ações de formação e volume de formação**




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.

Em 2022 verifica-se um decréscimo de 7,3%, tendo sido executadas 304 ações de formação.

**Quadro 111 - Formação de recursos humanos**

Unidades: n.º, euros e %

| Formação | 2020 | 2021 | 2022 | Variação (2021 - 2022) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º | % |
| N.º de ações de formação | 190 | 328 | 304 | -24 | -7,3% |
| Plano de Formação | 105 | 49 | 35 | -14 | -28,6% |
| Extraplano | 85 | 279 | 269 | -10 | -3,6% |
| Total de participantes (a) | 3.855 | 6.301 | 6.929 | 628 | 10,0% |
| Feminino | 3.212 | 5.253 | 5.790 | 537 | 10,2% |
| Masculino | 643 | 1.048 | 1.139 | 91 | 8,7% |
| Volume de formação | 58.451,5 | 65.143,2 | 131.672,0 | 66.529 | 102,1% |
| Despesa Anual | 50.609,10 € | 94.783,00 € | 150.823,8 | 56.041 | 59,1% |
| Formação Interna | 49.330,00 € | 0,00 € | 0,00 € | 0 | |
| Formação Externa | 1.279,10 € | 94.783,00 € | 150.823,8 | 56.041 | 59,1% |

**Fonte:** Balanço Social

**Notas:** (a) O nº de participantes e o nº 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

Analisado o volume de formação no mesmo período verifica-se entre 2020 e 2022 uma tendência crescente, verificando-se entre 2021 e 2022 um crescimento de 102,1% do volume de formação, apesar do ligeiro decréscimo do número de ações de formação.

No que respeita à despesa com formação, registou-se um aumento de 59% em 2022, comparativamente com o ano anterior.

### 4.4 Inquéritos de satisfação com a Formação

No que respeita à satisfação com a formação em 2022, na generalidade, foram identificados pelos serviços quatro principais aspetos a melhorar, nomeadamente:

- Diversificar a oferta formativa interna através da ativação de protocolos com as universidades e outras entidades do ensino e formação profissional;
- Aumentar a taxa de resposta aos questionários de avaliação de reação (satisfação com a frequência de formação);
- Dinamizar a Bolsa de Formadores Internos – é necessário aumentar o número de formadores internos inscritos na bolsa de formadores;
- Desenvolver o Processo de Aquisição de serviços Externos de Formação – impacto significativo na execução do Plano designadamente na realização de cursos que dependem da aquisição de serviços externos de formação;

O apuramento do grau de satisfação com a formação, em 2022, com a entrada em produção da nova aplicação de gestão da formação, tornou possível a resposta aos inquéritos diretamente no Portal RH, simplificando a recolha e tratamento dos inquéritos após a realização da avaliação da satisfação dos trabalhadores com a formação frequentada.

## 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 consequentemente dos seus resultados.

Tal como nos anos anteriores, em 2022 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 21 a 25 de novembro de 2022.

**Caracterização do inquérito à satisfação dos trabalhadores**

Com o intuito de apurar os motivos que geram maior ou menor satisfação aos trabalhadores do Instituto da Segurança Social, IP e, a partir das respostas a um questionário promovido online, elencar um conjunto de propostas de melhoria, o Departamento de Recursos Humanos desenvolveu um estudo, de âmbito nacional. No ano em que se registou a 5.ª edição deste estudo, foi decidido rever o inquérito aplicado, no sentido de eliminar algumas redundâncias e de o tornar mais fácil e rápido na resposta

O inquérito online, de auscultação aos trabalhadores apura os motivos que, nos últimos 12 meses, geraram maior satisfação e elenca um conjunto de propostas de melhoria, após análise das críticas e sugestões apresentadas pelos respondentes.

Este novo questionário passou a ser composto por 51 perguntas fechadas e uma aberta, distribuídas por 6 dimensões:

- Satisfação face à imagem, cultura, organização e participação;
- Satisfação com a liderança de topo;
- Satisfação com a liderança intermédia;
- Satisfação com as condições de trabalho, alimentação, higiene e segurança;
- Satisfação com a gestão de recursos humanos;
- Níveis de motivação pessoal.

**Quadro 112 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos trabalhadores**

Unidade: n.º

| Dimensão | N.º de Indicadores |
|---|---|
| Satisfação face à imagem, cultura, organização e participação | 8 |
| Satisfação com a liderança de topo | 8 |
| Satisfação com a liderança intermédia | 10 |
| Satisfação com as condições de trabalho, alimentação, higiene e segurança | 10 |
| Satisfação com a gestão de recursos humanos | 6 |
| Níveis de motivação pessoal | 8 |
| Avaliação global e sugestões de melhoria | 1 |

**Fonte:** DRH Inquérito 2022 Situação a 31/12/2022

Foram obtidas 160.495 respostas a perguntas fechadas e 637 respostas a perguntas abertas (observações/escrita livre), repartidas por 3.147 respondentes devidamente validados. Pelo que, considerando que a 30 de novembro de 2022, data de fecho do questionário, o ISS, IP tinha 8.401 trabalhadores em exercício de funções, conseguiu-se uma taxa de adesão de 37,46%.

**Principais resultados da aplicação do inquérito à satisfação dos trabalhadores**

Em 2022 verificou-se uma subida significativa na taxa de adesão ao inquérito que, no entanto, não foi acompanhada pelo índice médio global de satisfação que, apesar de se encontrar largamente em terreno positivo, voltou a sofrer um ligeiro decréscimo (1,4%) para 67,48.

Tal como registado nos anos anteriores, a dimensão níveis de motivação pessoal – que avalia a predisposição dos trabalhadores para a melhoria do seu desempenho, a aquisição de competências, a participação em projetos de diversa natureza e a assunção de mais responsabilidades, entre outras –, foi aquela que recolheu melhor classificação (70,57). Do lado oposto, a dimensão satisfação com as condições de trabalho, alimentação, higiene e segurança – que avalia a higiene e a segurança nos edifícios, os equipamentos e o mobiliário, mas também o ambiente de trabalho e as medidas de bem-estar implementadas, entre outras –, foi a pior classificada (57,86).

O resultado do inquérito à satisfação dos trabalhadores, nas suas 6 dimensões foi o seguinte:

**Quadro 113 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos trabalhadores**

Unidades: n.º e %

| Inquérito à Satisfação dos Trabalhadores do ISS, IP | |
|---|---|
| Metodologia utilizada | online |
| Período de realização do inquérito/questionário | novembro de 2022 |
| Dimensão da amostra | 8401 |
| Taxa de respostas | 37,5% |
| **Dimensão** | **Resultado** |
| Satisfação face à imagem, cultura, organização e participação | 61,85 |
| Satisfação com a liderança de topo | 63,22 |
| Satisfação com a liderança intermédia | 66,49 |
| Satisfação com as condições de trabalho, alimentação, higiene e segurança | 57,86 |
| Satisfação com a gestão de recursos humanos | 62,44 |
| Níveis de motivação pessoal | 70,57 |
| Avaliação global e sugestões de melhoria | 67,48 |

**Fonte:** DRH Inquérito 2022 Situação a 31/12/2022

## 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 Instituto da Segurança Social, IP 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.

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 2022 foi o mesmo utilizado nos quatro anos anteriores.

Este é já o décimo 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 ISS, IP 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, IP (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.

**Quadro 114 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes**

| Canal | Atendimentos | | Questionários enviados | | Respostas | Taxa de resposta |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % |
| Telefónico | 206.376 | 27,6% | 40.214 | 19,5% | 4.466 | 11,1% |
| Correio Eletrónico | 34.012 | 4,6% | 20.850 | 61,3% | 3.579 | 17,2% |
| Presencial | 506.762 | 67,8% | 98.992 | 19,5% | 6.754 | 6,8% |
| **Total** | 747.150 | 100,0% | 160.056 | 21,4% | 14.799 | 9,2% |

**Fonte:** DCGC

O canal com maior representatividade nas respostas foi o Presencial com 6.754 respostas, seguido do Telefónico, que obteve 4.466 respostas e finalmente o Correio eletrónico que obteve 3.579 respostas.

Comparativamente ao ano anterior, a taxa de resposta aos Questionários de Avaliação da Satisfação do Cliente foi inferior, passando 11,2% % em 2021 para 9,2% 2022.

No ano de 2022 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 email que passou de 6,95% para 13,03% em 2022 e do canal presencial que passou de 55,97%. para 61,85%. Em sentido inverso, verificou-se uma redução da ponderação do canal telefone que passou de 37,08% para 25,12%

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 115 - Ponderação dos resultados dos drivers**

Unidades: n.º e %

| Canal | Amostra | Ponderação |
|---|---|---|
| **Telefónico** | 40.214 | 25,12% |
| **Correio Eletrónico** | 20.850 | 13,03% |
| **Presencial** | 98.992 | 61,85% |

**Fonte:** DCGC Situação a 31/12/2022

**Quadro 116 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal**

Unidade: %

| 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 Situação a 31/12/2022

**Atendimento telefónico**

Para a avaliação do desempenho do atendimento telefónico prestado pela Linha Segurança Social (LSS) 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 40.214 contactos, dos quais se obtiveram 4.466 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 11,1%, a qual sofreu uma diminuição em comparação com o ano anterior, em que se verificou 13,4%.

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 117 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto**

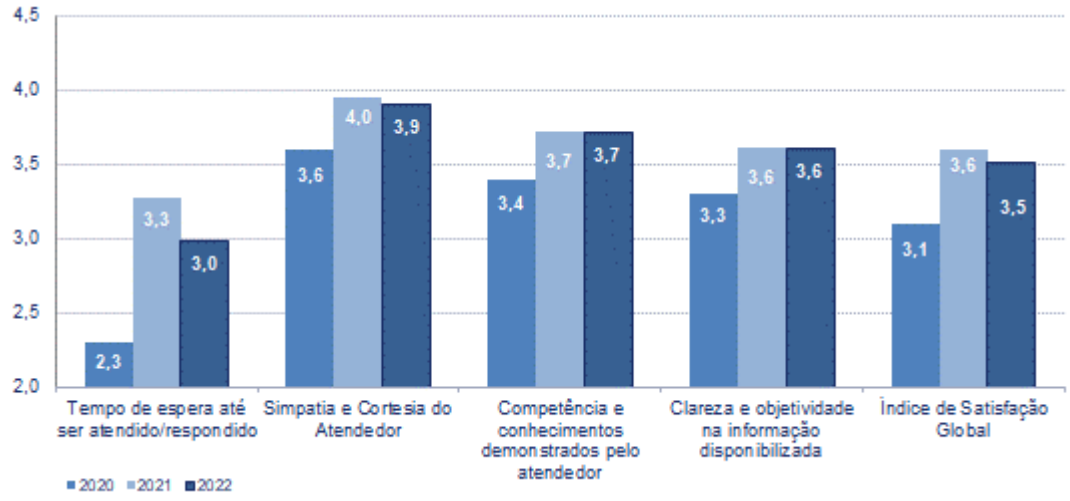
| Ano | Satisfação com os principais *Drivers* | | | | | Índice de Satisfação Global |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Tempo de espera até ser atendido/ respondido | Simpatia e Cortesia do Atendedor | Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor | Clareza e objetividade na informação disponibilizada | Resolução do(s) assunto que veio tratar | |
| **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 |
| **2022** | 3,0 | 3,9 | 3,7 | 3,6 | 3,2 | 3,5 |

**Fonte:** DCGC Situação a 31/12/2022

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

O canal telefónico, assegurado pela 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 35 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto**




Fonte: DCGC

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 2022, foi efetuar um pedido de informação. Estes resultados demonstram ainda que 53,11% dos inquiridos 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 2022, um dos parâmetros que regista menor índice de satisfação é o do "Tempo de espera até ser atendido/respondido", que conta com 3,0, em 2021, diminuindo 0,3 em relação a 2021 (3,3).

A maioria dos Clientes da LSS (52,8%) 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 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 118 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico**

Unidade: n.º

| Satisfação com os principais *Drivers* | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ano** | Tempo de espera até ser atendido/ res-pondido | 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 | **Índice de Satisfação Global** |
| **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 |
| **2022** | 2,5 | 3,3 | 3,0 | 2,9 | 2,5 | 2,9 | 2,9 |

**Fonte:** DCGC
Situação a 31/12/2022
**Notas:** Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

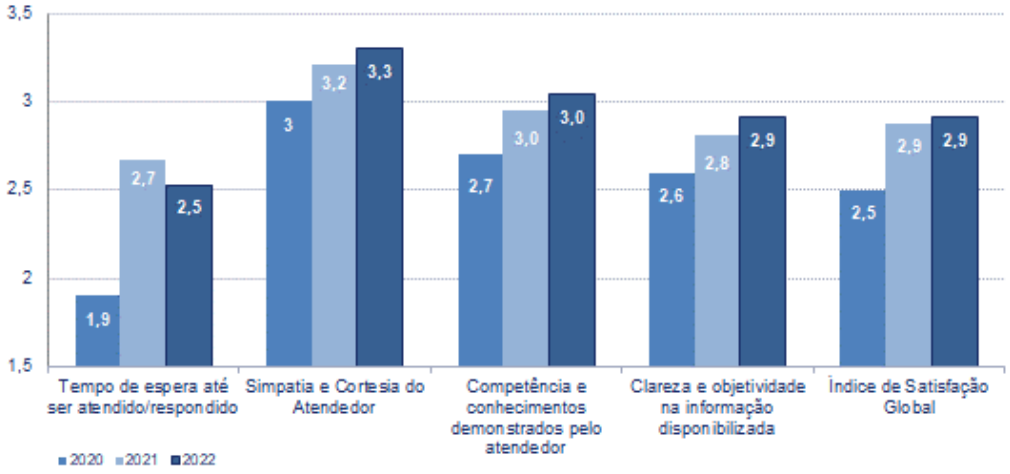
Em 2022, foram enviados inquéritos eletrónicos por e-mail num total de 20.850, tendo sido recebidas 3.579 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 17,2%, ligeiramente inferior à verificada em 2021, que foi de 17,9%. O inquérito foi enviado pela caixa de correio eletrónico segurancasocial@seg-social.pt, a todos os Clientes a quem foi dada uma resposta no mês de novembro de 2022.

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 atendimento feito por correio eletrónico, através da SSD, a avaliação em 2022 (2,9) igualou a registada em 2021.

O canal correio eletrónico, disponível através da SSD, apresenta como fatores mais valorizados, a Simpatia e Cortesia do Atendedor e a Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor, que se relaciona diretamente com o desempenho prestado pelos assistentes.

**Figura 36 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico**




**Fonte: DCGC**

Os fatores que se relacionam com a satisfação com o serviço prestado apresentam no geral resultados médios, sendo a sua maior fragilidade o “Tempo de espera até ser atendido/respondido” e a “facilidade de acesso ao contacto”.

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 com exceção no “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.

Grande percentagem dos inquiridos e das inquiridas (44,0%) continuam a ver como alternativa ao E-mail da SSD, a ida a um serviço de atendimento presencial (incluindo as Lojas de Cidadão).

**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 98.992 contactos, dos quais se obtiveram 6.754 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 6,8%.

**Quadro 119 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes – Presencial**

Unidade: n.º

| Satisfação com os principais *Drivers* | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ano** | 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 | **Índice de Satisfação Global** |
| **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 |
| **2022** | 3,7 | 4,1 | 4,0 | 3,9 | 3,7 | 3,9 |

**Fonte:** DCGC
Situação a 31/12/2022
**Notas:** Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

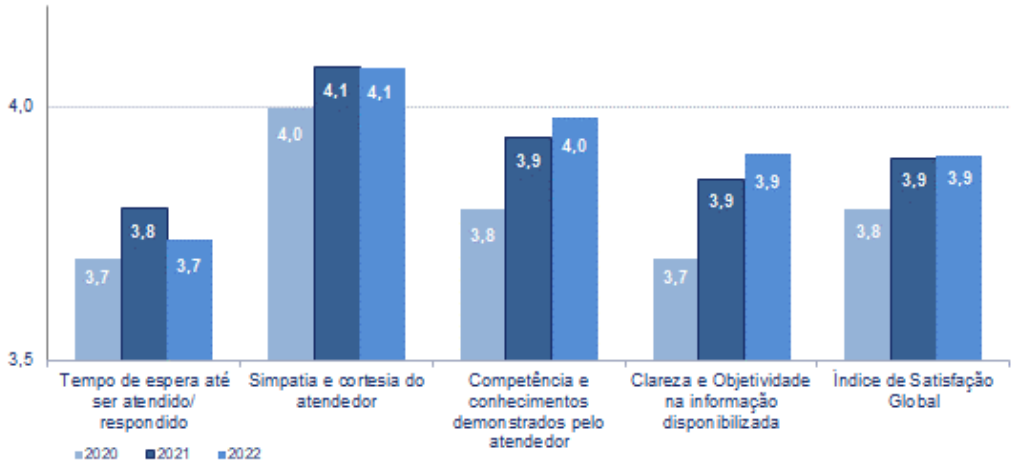
O objetivo deste inquérito foi monitorizar a perceção da qualidade do atendimento presencial da Segurança Social, através da satisfação dos Cliente com o desempenho dos colaboradores e com as condições e serviços disponibilizados.

Quanto aos aspetos mais valorizados no que se refere à satisfação com o atendimento registam-se, à semelhança do no anterior, a simpatia e cortesia do atendedor a competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor e a clareza e objetividade na informação disponibilizada

Da informação obtida, verifica-se que o nível de satisfação global (3,9) se manteve em 2022.

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 (48,44%) é necessária mais do que uma deslocação aos SA 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 37 - Evolução da satisfação com o serviço – Presencial**




Fonte: DCGC

Da análise dos dados respeitantes ao atendimento presencial, conclui-se que cerca de 31,4% dos atendimentos desta natureza se realizam para entrega de requerimentos e/ou documentos, 25,0% pedidos de informação geral e 17,7% para pedidos de informação de processo, perfazendo mais de metade dos atendimentos presenciais (74%) e que 90,70% já acedeu ao site da Segurança Social, 91,29% já acedeu à SSD e 56,57% já contactou a LSS.

**Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento**

Num esforço de harmonização entre a prática do ISS, IP e o modelo proposto pelo 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 120 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes - Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial**

Unidade: n.º

| Satisfação com os principais *Drivers* | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ano** | Tempo de espera até ser atendi-do/respondido | Simpatia e Cortesia do Atendedor | Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor | Clareza e objetivi-dade na informação disponibilizada | Resolução do(s) assunto que veio tratar | **Índice de Satisfa-ção Global** |
| **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 |
| **2022** | 3,4 | 3,8 | 3,6 | 3,5 | 3,4 | 3,5 |

**Fonte:** DCGC Situação a 31/12/2022
**Notas:** Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

De forma geral, os resultados obtidos este ano foram semelhantes aos do ano anterior. Os indicadores relacionados com os tempos de espera até ser atendido/a ou respondido/a e resolução do(s) assunto que veio tratar, continuam 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.

A última atividade do projeto de Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP iniciado em 2020 respeitante à candidatura do ISS, IP a dois níveis de reconhecimento externo.

**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, IP 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).

**Nível de Excelência Qualified by EFQM**

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

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




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

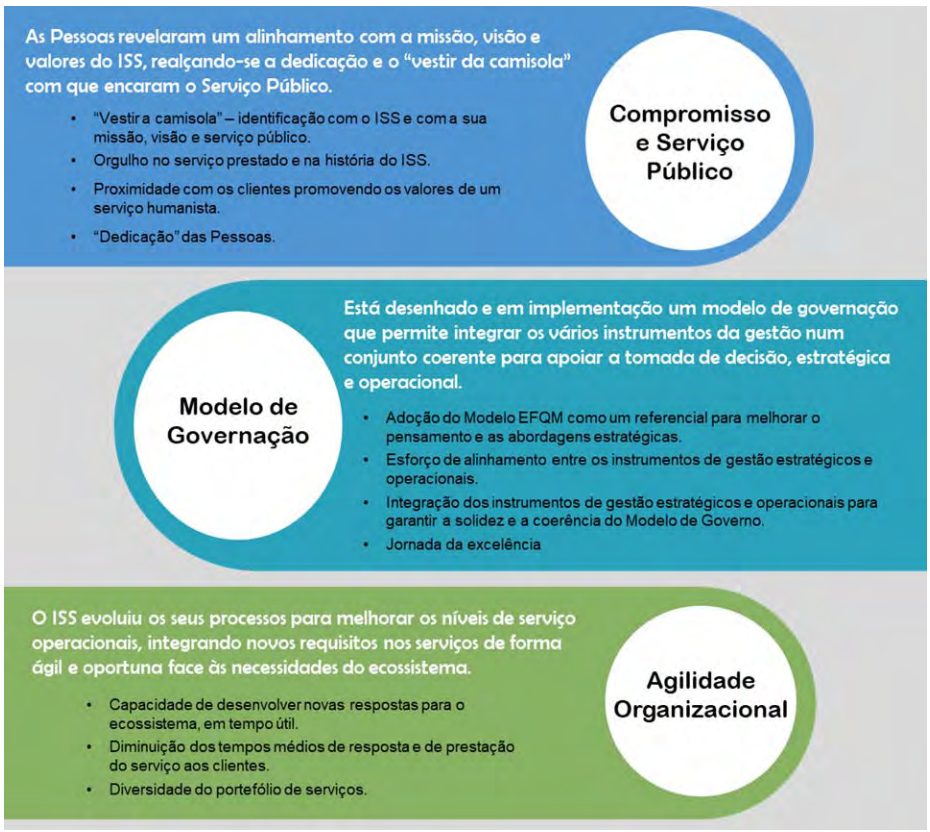
O esquema de reconhecimentos possui diferentes níveis aos quais as organizações se podem candidatar, dependendo do estado atual e da maturidade do negócio.




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.

Do relatório final da visita, realçam-se os principais pontos fortes identificados na imagem seguinte:






A candidatura ao nível de Excelência Qualified by EFQM foi apresentada em 26 de novembro de 2021, com base no exercício de autoavaliação realizado e que envolveu equipas de todos os serviços do Instituto.

A visita da Equipa Avaliadora decorreu em fevereiro de 2022, abrangendo múltiplos serviços do ISS, IP em entrevistas de grupo. No final dos 2 dias de entrevistas, foi salientado o envolvimento dos trabalhadores com a missão, visão e valores do ISS, IP.

No dia 22 de fevereiro, o ISS, IP alcançou formalmente o reconhecimento Qualified by EFQM, atribuído pela APQ no âmbito do esquema europeu Níveis de Excelência, válido por 3 anos.




EFQM
QUALIFIED BY EFQM 2022

# CAPÍTULO 4
## Balanço Social

**1. Recursos Humanos**

**2. Remunerações e Encargos**

**3. Higiene e Segurança**

**4. Formação Profissional**

**5. Relações Profissionais**

# CAPÍTULO 4

## Balanço Social

Neste capítulo apresentam-se de forma sucinta os principais resultados apresentados no Balanço Social do ISS, IP, para 2022, 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 121 - Breve caraterização dos recursos humanos**

Unidade: n.º

| Recursos Humanos | 2022 | | |
|---|---|---|---|
| | Feminino | Masculino | Total |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 3.269 | 527 | 3.796 |
| Técnico Superior | 2.540 | 441 | 2.981 |
| Assistente operacional | 255 | 85 | 340 |
| Dirigentes | 666 | 230 | 896 |
| Outros | 262 | 95 | 357 |
| **Total** | **6.992** | **1.378** | **8.370** |

**Fonte:** Balanço Social 2022 Situação a 31/12/2022

O efetivo do ISS, IP, contava com 8.370 trabalhadores no final de 2022, mais 0,7% do que no final de 2021 (8.314), mantendo-se a predominância do sexo feminino (6.992), que representava 83,5% do total de trabalhadores.

Quanto aos efetivos por carreira, refira-se a predominância da carreira Assistente Técnica, com 3.796 trabalhadores, representando 45% do total de efetivos, seguida da carreira Técnica Superior com 2.981 trabalhadores, correspondendo a 36% do total de efetivos.

Por comparação com 2021, em 2022 registaram-se acréscimos de efetivo nas carreiras Assistente Técnica e de Inspeção e decréscimos generalizados nas restantes, em especial entre os Assistentes Operacionais e os Informáticos.

De salientar, ainda, 589 entradas por via de mobilidade ou procedimento concursal, e 51 consolidações de mobilidade.

Quanto às modalidades de horário de trabalho, foi prevalecente a Flexível, que se aplicou a 76,3% dos trabalhadores em 2022, percentagem em linha com a registada nos últimos anos. Em seguida encontram-se a Isenção de Horário de Trabalho (10,8%) e a Jornada Continua (7,7%), que mantêm pesos próximos dos registados em 2021.

No que respeita ao absentismo, o motivo predominante foi a doença (85%), seguido pelas ausências relacionadas com a parentalidade (6%). Comparando com 2021, houve um acréscimo nas faltas por motivo de doença e um decréscimo nas relacionadas com a parentalidade.

## 2. Remunerações e Encargos

Em 2022, tal como registado nos anos anteriores, a maior parte dos trabalhadores do ISS, IP (66,87%) auferia uma remuneração mensal bruta até 1.500€, ao passo que 24,6% dos trabalhadores auferiam entre 1.500€ e 2.500€. Apenas 8,53% dos trabalhadores do ISS, IP, auferiam uma remuneração mensal bruta superior a 2.500€ em 2022.

Os encargos totais com pessoal ficaram próximos dos 230.535.000€ em 2022, o que representou um acréscimo de 4% face ao ano anterior. A despesa média por trabalhador – 27.543,01€ – cresceu também, próximo de 3,3%, em 2022, por comparação com o ano anterior.

## 3. Higiene e Segurança

Em 2022 registaram-se 34 acidentes de serviço, cerca de metade por comparação com 2021. Àquele total de acidentes corresponderam 2.328 dias de baixa, três quartos do total registado em 2021.

## 4. Formação Profissional

Em 2022 verificaram-se 19.631 participações em ações de formação profissional, mais 12% do que no ano anterior, onde aquele total se quedou pelas 17.497 participações.

**Quadro 122 - Participações em ações de formação por tipo e duração da ação**

Unidade: n.º

| Tipo de ação/duração | <30 horas | 30-59 horas | 60-119 horas | >120 horas | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Internas | 11.898 | 335 | 89 | 1 | **12.323** |
| Externas | 7.034 | 153 | 7 | 114 | **7.308** |
| **Total** | **18.932** | **488** | **96** | **115** | **19.631** |

Fonte: Balanço Social 2022

Os encargos totais com a formação profissional passaram de 94.783€ em 2021 para 150.824€ em 2022, significando um acréscimo de 59%

## 5. Relações Profissionais

No que respeita aos processos disciplinares, em 2022 registaram-se 32 processos disciplinares com decisão, cerca de 33% acima do verificado no final de 2021.

Em 2022, 1.645 trabalhadores do ISS, IP eram sindicalizados, contra os 1.895 do ano 2021, representando novo decréscimo, como em anos anteriores, mas agora na ordem dos 9%.

# 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 38 - Evolução da Despesa**

A despesa global regista uma tendência crescente desde 2005, verificando aumentos mais ligeiros entre os anos 2015 e, um aumento mais acentuado a partir de 2019. Em 2022 verifica-se um ligeiro aumento de 2,5%.

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 verifica-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. Em 2022 verifica-se o movimento inverso, com uma redução da despesa de -1,1%.

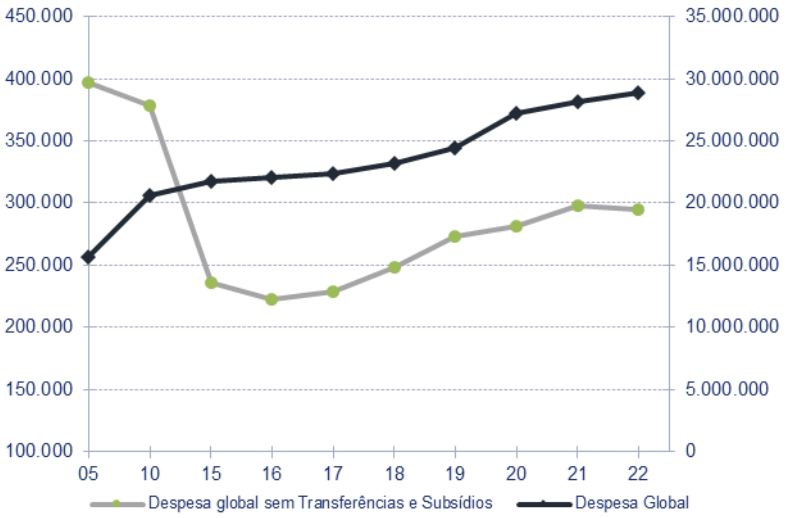



**Figura 39 - Evolução do número de beneficiários ativos**

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 2020 e 2021 verificou-se um ligeiro aumento no número de beneficiários ativos, de 0,7%.

Entre 2021 e 2022 verificou-se uma redução de -5,3% de beneficiários ativos.

Porém, evidencia-se em 2022 um acréscimo de 7,3% nos trabalhadores por conta de outrem e de 2,2% nos trabalhadores independentes

Quanto aos desempregados, e como consequência da recuperação económica face ao contexto pandémico que se viveu em 2020 e 2021, verificou-se um acentuado decréscimo de -47,7% face ao ano anterior.

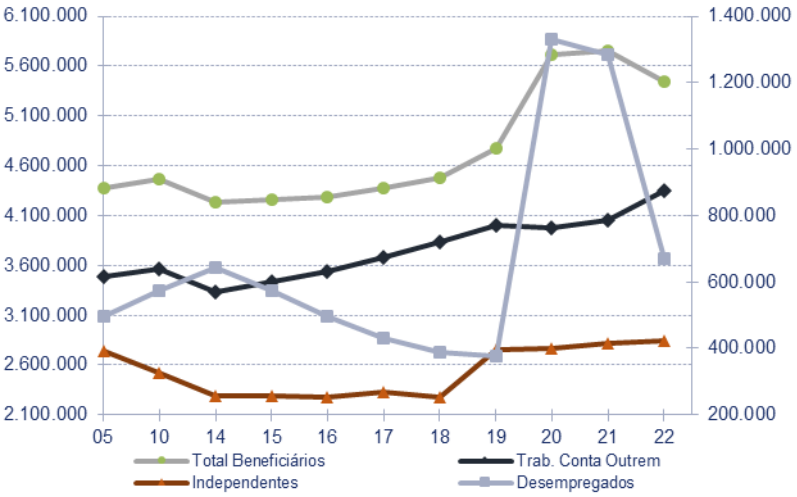
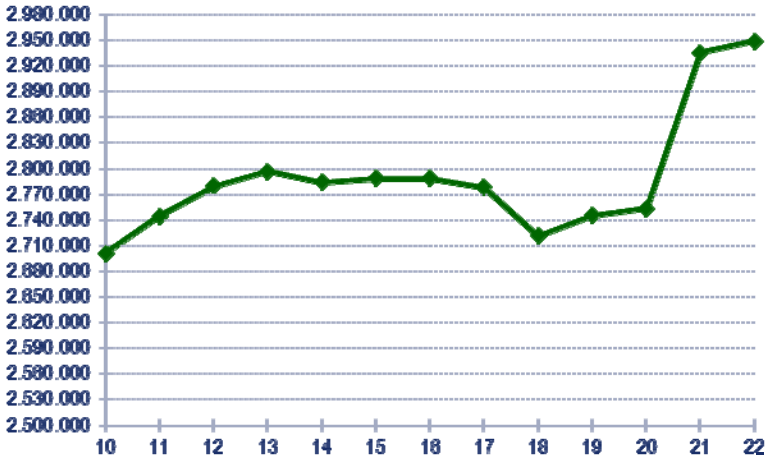


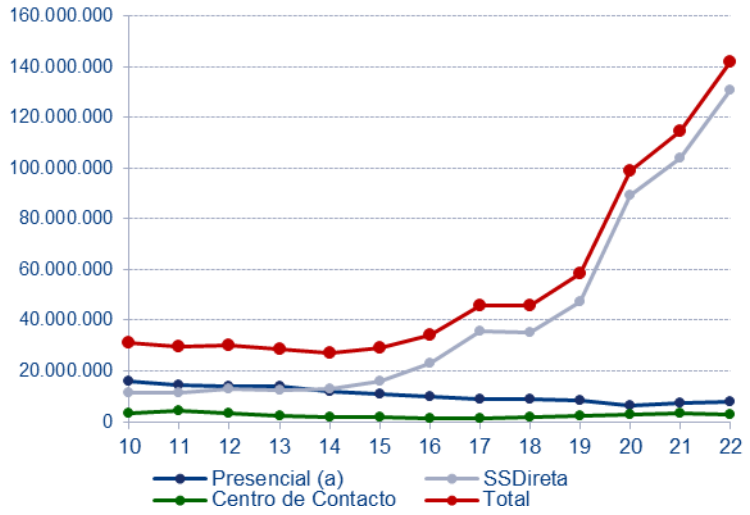
**Figura 40 - Evolução do número de pensionistas**




Em 2022 registou-se um acréscimo, de 0,5% no número global de pensionistas.

Este acréscimo é pouco acentuado, face ao verificado no ano de 2021. Em 2022 verifica-se um aumento do número de pensionistas das categorias: velhice (+0,6%), e sobrevivência (+ 0,6%), e uma ligeira redução na categoria de invalidez (- 2,2%).

**Figura 41 - Evolução do número de atendimentos**

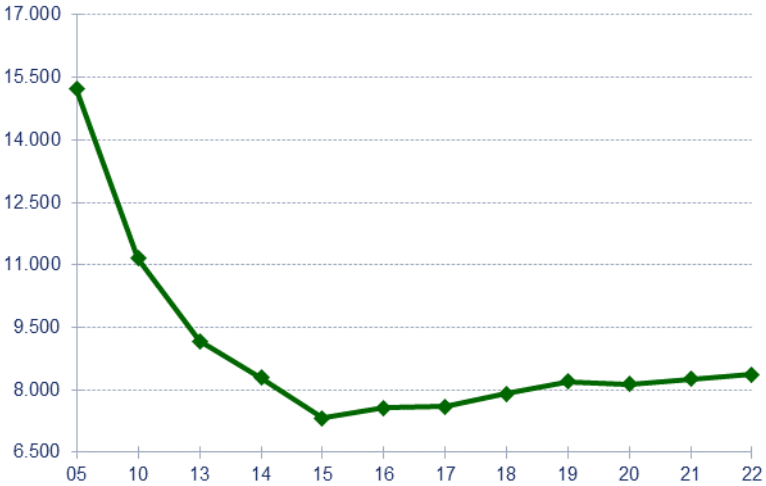



O número total de atendimentos em 2022 registou um aumento 24% face a 2021. Este aumento é consequência do aumento dos canais não presenciais, que já vinham nos últimos anos mantendo uma tendência ascendente.

O n.º de atendimentos no Atendimento Presencial em 2022 verificou um aumento de +7% face a 2021.

Já no que respeita à SSDireta o aumento foi expressivo, de 26% face ao ano de 2021 tendo, porém, no que respeita ao CContacto, verificado uma redução face a 2021 de -4%.

**Figura 42 - 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.

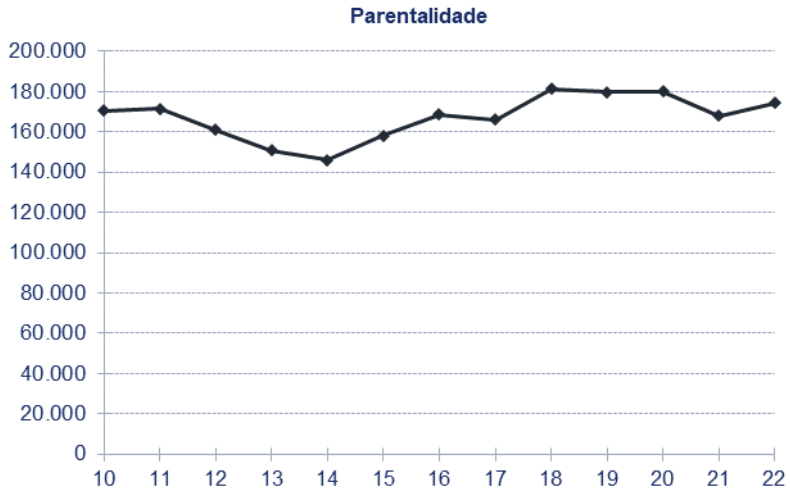
Em 2022, regista-se um retomar do acréscimo do n.º de recursos humanos, de 1,3% (+110RH), face a 2021.

**Figura 43 - 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. Em 2022 há uma inversão, com um acréscimo de +3,8%.



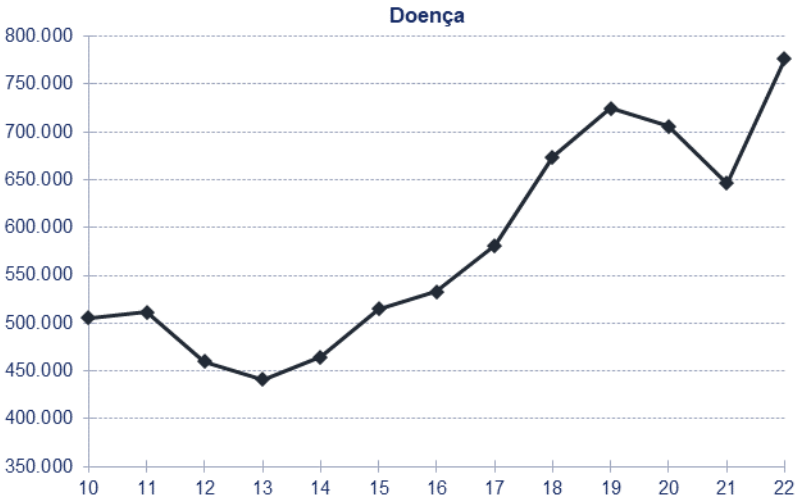

Considerando o período com início em 2010, o subsídio de doença apresenta uma tendência decrescente entre 2011 e 2013.

Em 2013 verifica-se nova inversão do ciclo, que se mantém em 2019, embora seja menos acentuado, 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%.

Em 2022 a tendência inverte-se relativamente ao ano anterior, tendo em conta o aumento do n.º de beneficiários (20,1%), acompanhado pelo aumento de 5,9% da despesa.

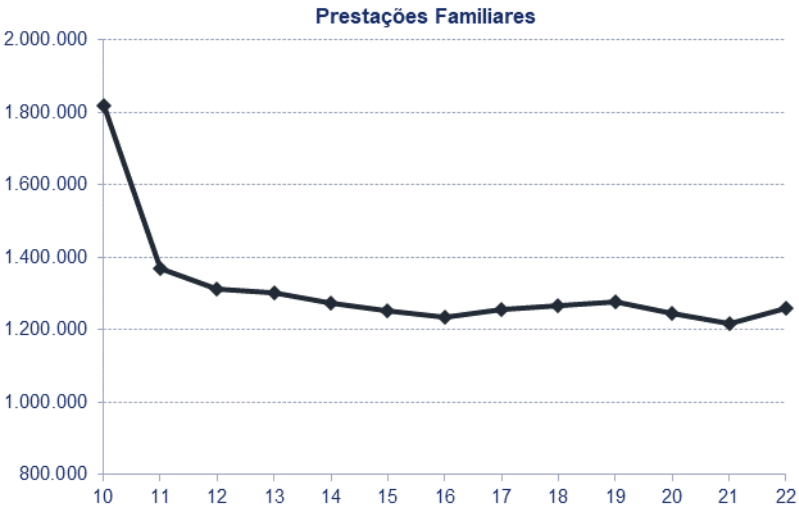


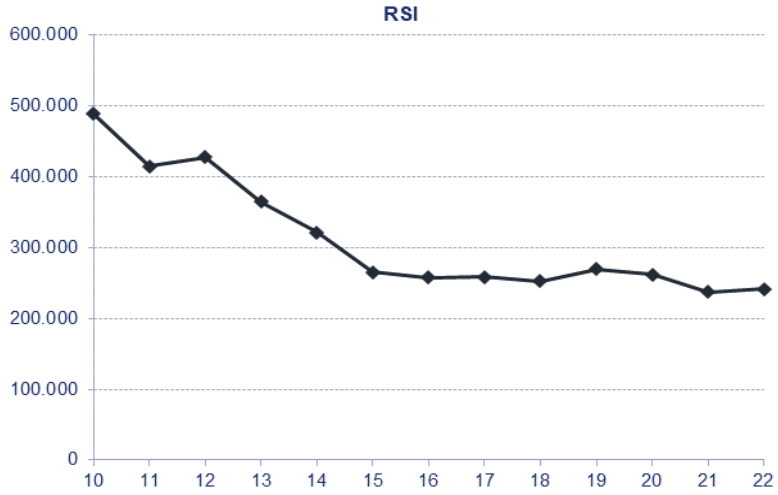

No período 2010-2016 verificou-se um decréscimo acumulado de -36,1% no número de beneficiários com prestações familiares.

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.

Em 2022 houve um aumento de 2,3% de beneficiários, assim como um aumento de 4,8% da despesa.

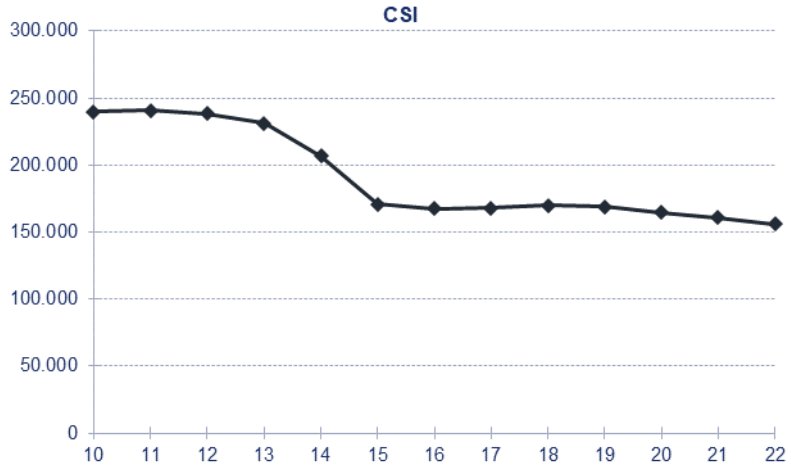





A partir de 2010 verificamos uma tendência decrescente, no número de beneficiários da prestação.

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. Em 2022 verificou-se um ligeiro aumento do n.º de beneficiários (+1,7%), contudo a despesa com a prestação baixou 2%.



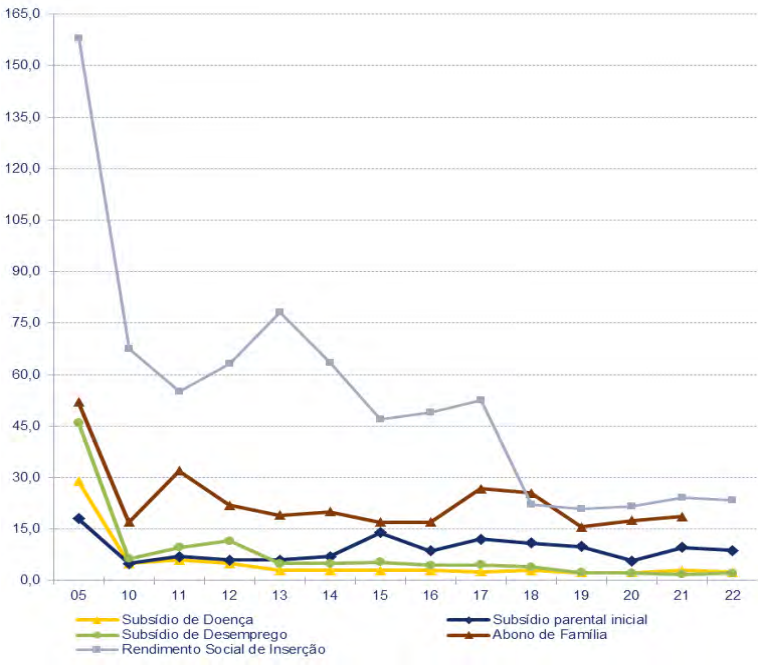

Criado pelo Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro, o Complemento Solidário para Idosos registou até 2010 um crescimento significativo.

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 e 2022 verificou-se um decréscimo de beneficiários da prestação de -2,8%, tal com na despesa, que contou com um decréscimo de 2,1% face ao ano anterior.

**Figura 44 - 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.

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.

Já em 2022 verificou-se um decréscimo do tempo médio de deferimento do Subsídio de Doença, no Subsídio Parental Inicial e no RSI, tendo-se verificado um aumento do tempo médio de deferimento das prestações de Subsídio de Desemprego.

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Desemprego | 1,9 | 2,2 |
| RSI | 24,1 | 23,3 |
| Parental Inicial | 9,7 | 8,8 |
| Abono Família | 18,7 | - |

**Figura 45 - 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). Em 2015 verifica-se uma inversão da tendência dos últimos anos, com um aumento do número de exames marcados. Em 2018 e 2019 mantém-se essa tendência, 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. Com o fim das restrições decorrentes da pandemia e a consequente normalização dos serviços em 2022, o n.º de exames marcados aumentou 83,3% face ao ano anterior.

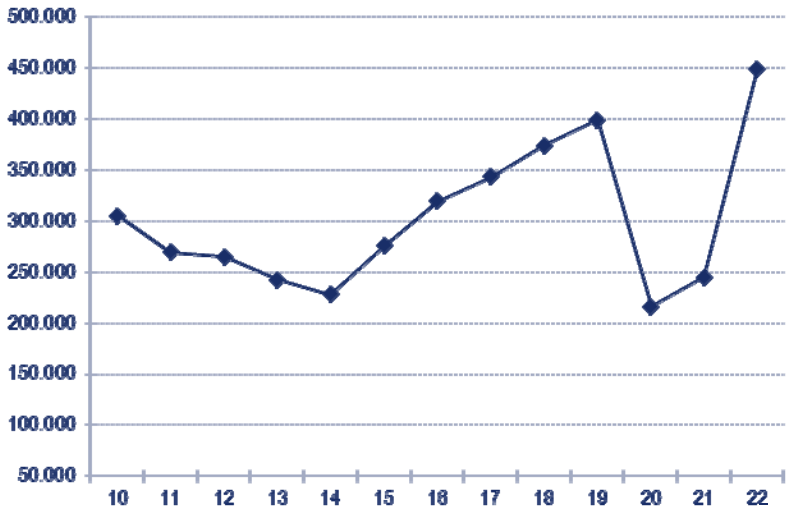
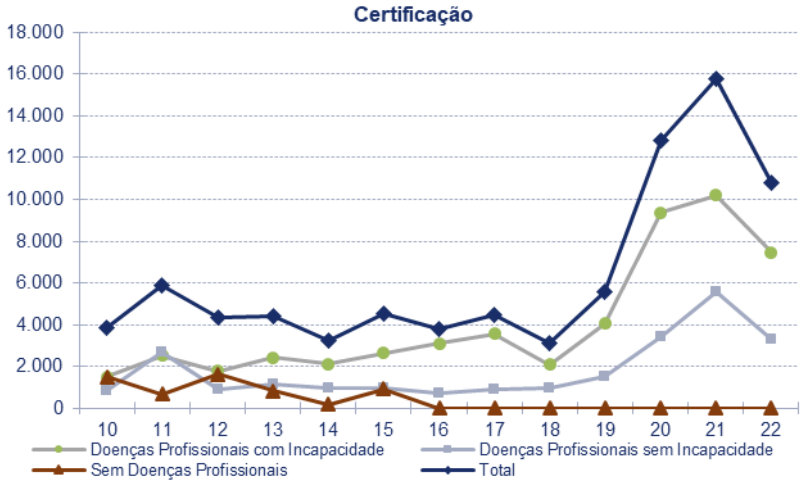



**Figura 46 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa**

O número de processos de Certificação de Doenças Profissionais registou no período em análise (2010-2022) diversas variações positivas e negativas, sendo que em 2022 houve uma acentuada redução de Certificação de Doenças Profissionais por relação a 2021, na ordem dos -31,6%.




Em 2022 a despesa com as doenças profissionais apresenta, inversamente ao número de Processos de Certificação de Doença Profissional, um crescimento de 9,5% face a 2021.

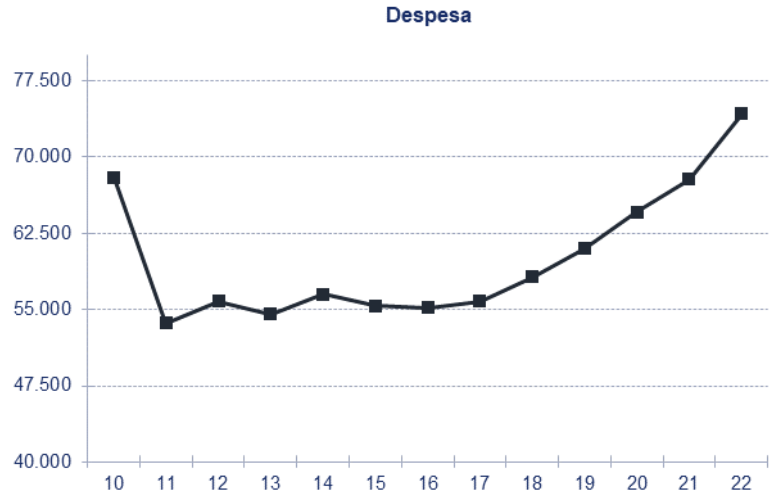
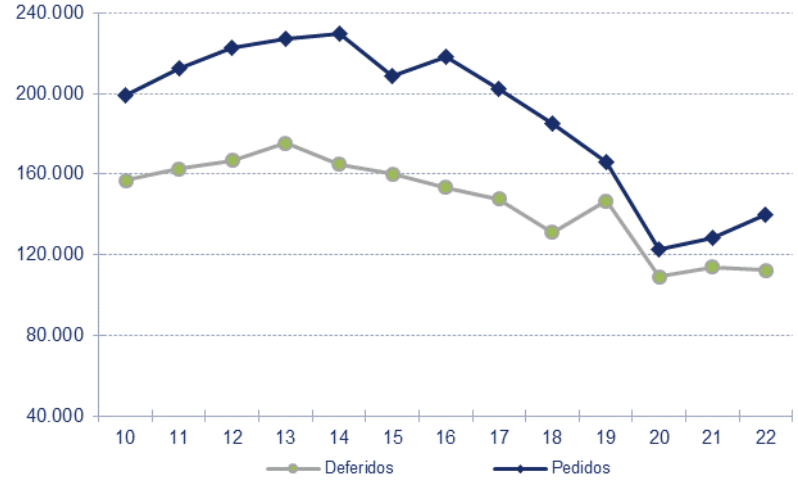


**Figura 47 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica**




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

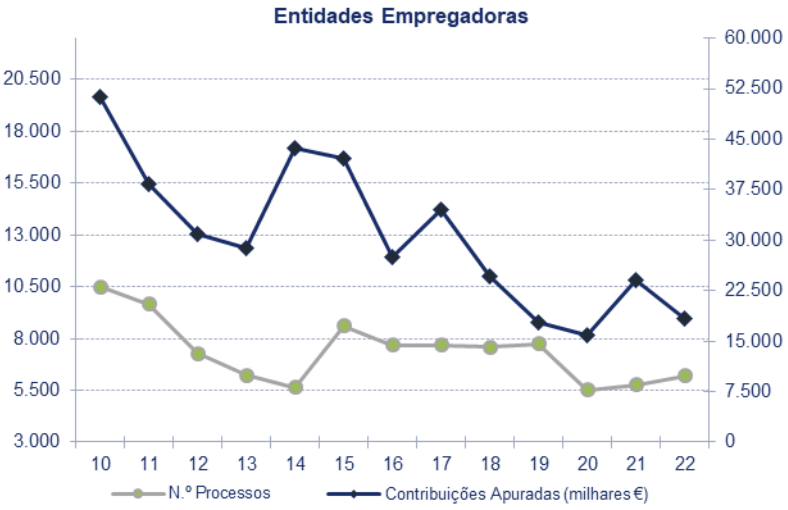
O número de pedidos de proteção jurídica, ao abrigo da Lei n.º 47/2007, de 28 de agosto, apresenta uma tendência crescente entre 2010 e 2014.

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.

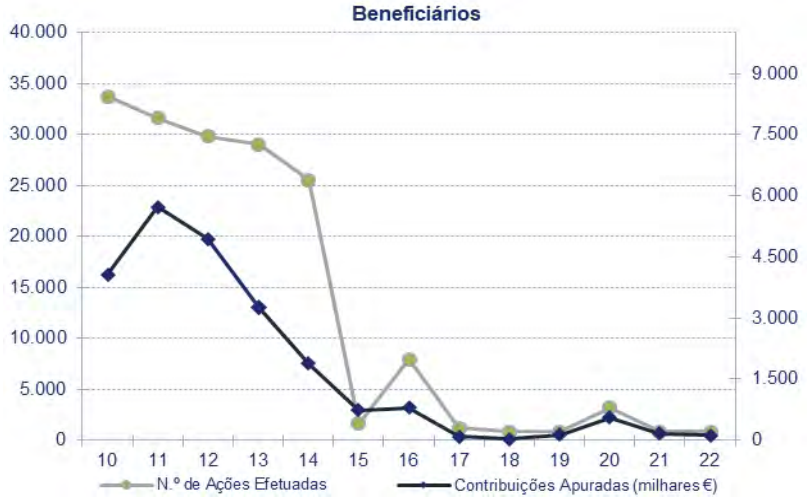
Face ao período homólogo, em 2021, verificou-se um acréscimo de 4,8%, de pedidos de proteção jurídica, e quanto aos requerimentos deferidos, registou-se um acréscimo de 4,4%.

Em 2022 verifica-se um aumento de 9% no número de pedidos de proteção jurídica, tendo, porém, sido deferidos menos 1,6% dos requerimentos em relação ao ano anterior.

**Figura 48 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos**




Em 2022, o número de processos de fiscalização a entidades empregadoras verificou um acréscimo de 7,2% face a 2021.
No que respeita ao volume de contribuições apuradas, verificou-se um significativo decréscimo de 23,8%, face a 2021.




No que respeita às ações de fiscalização a beneficiários, verifica-se em 2022 um ligeiro decréscimo de -4 ações de fiscalização face a 2021.

Também no que respeita ao montante das contribuições apuradas, verifica-se um decréscimo de 50M€ face a 2021.
No ano de 2022, na sequência de ações de fiscalização a beneficiários, foram apuradas contribuições no valor de 118M€.

# 2. Breve Análise dos Resultados

## Indicadores de Avaliação e Responsabilização

**Quadro 123 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização**

| Indicadores | 2020 | 2021 | 2022 | Tendência |
|---|---|---|---|---|
| **EFICÁCIA** | | | | |
| % de respostas sociais acompanhadas | 55% | 51% | 46% | ↓ |
| % Protocolos pagos no mês | 100% | 100% | 100% | → |
| Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes | 5.524 | 5.776 | 6.194 | ↑ |
| Nº de processos inquérito crime concluídos | 1.579 | 1.426 | 1.646 | ↑ |
| % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc | 97% | 99% | 98% | ↓ |
| % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias | 96% | 85% | 89% | ↑ |
| Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis | 67% | 65% | 93% | ↑ |
| **EFICIÊNCIA** | | | | |
| Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada) | 100% | 98% | 66% | ↓ |
| Taxa de atendimento nos canais não presenciais | 96% | 96% | 96% | → |
| % NISS com password de acesso à SSD | 56% | 60% | 64% | ↑ |
| % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ | 18% | 22% | 26% | ↑ |
| Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX | 100% | 90% | 100% | ↑ |
| % Trabalhadores com formação | 48% | 78% | 82% | ↑ |
| Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional com a vida familiar | 72 | 68 | 70 | ↑ |
| Taxa de trabalhadores avaliados pelo Programa de Saúde Ocupacional | 63% | 95% | 113% | ↑ |
| Índice de envolvimento dos colaboradores | n.a. | 65 | 64 | ↓ |
| **QUALIDADE** | | | | |
| % de requerimentos prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 86% | 88% | 89% | ↑ |
| % de requerimentos prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo | 97% | 97% | 98% | ↑ |
| % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias | 86% | 84% | 87% | ↑ |
| Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência) | 119% | 133% | 145% | ↑ |
| Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS) | 27% | 48% | 29% | ↓ |
| Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço | 3,30 | 3,65 | 3,54 | ↓ |
| % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) a 5 (max) | n.a. | 94% | 96% | ↑ |

↑ **Positiva** ↓ **Negativa** → **Estável** ● **Novo** ✕ **Anulado**

## Recursos Financeiros

**Figura 49 - Tendência da Despesa 2005 a 2022**

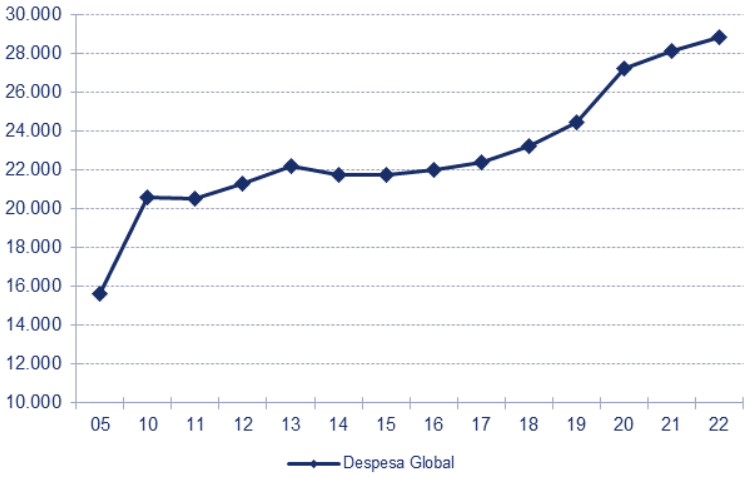



**Figura 50 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa**

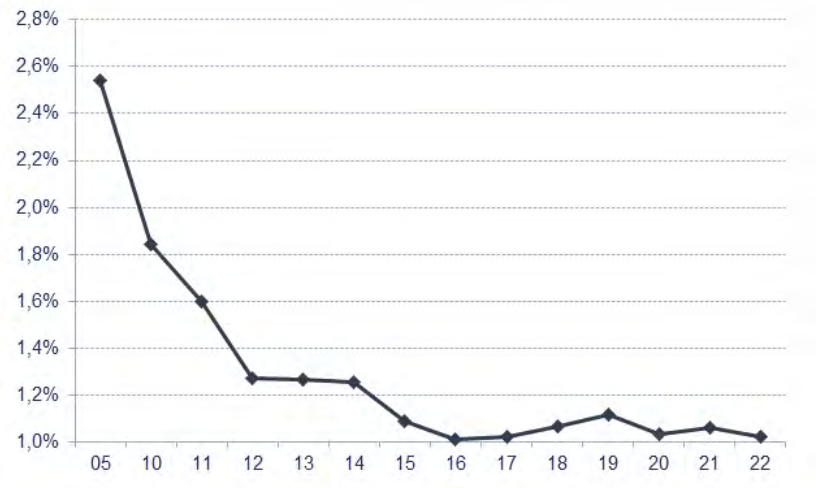



**Figura 51 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2022**



**Recursos Humanos**

**Figura 52 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2022**

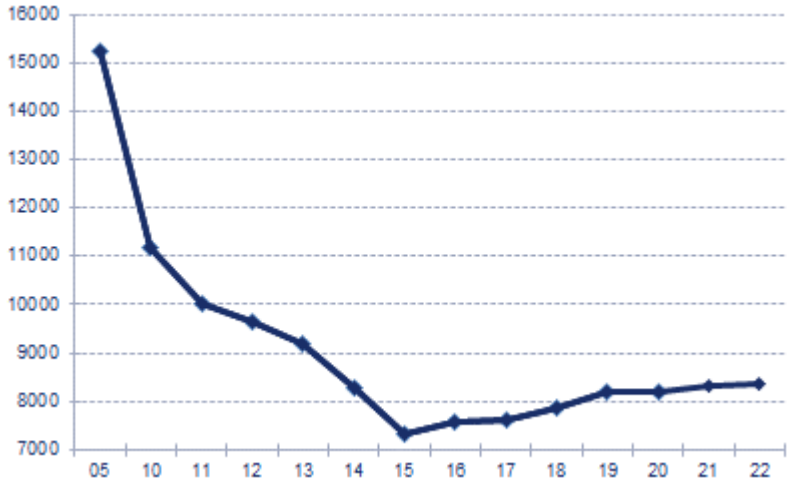
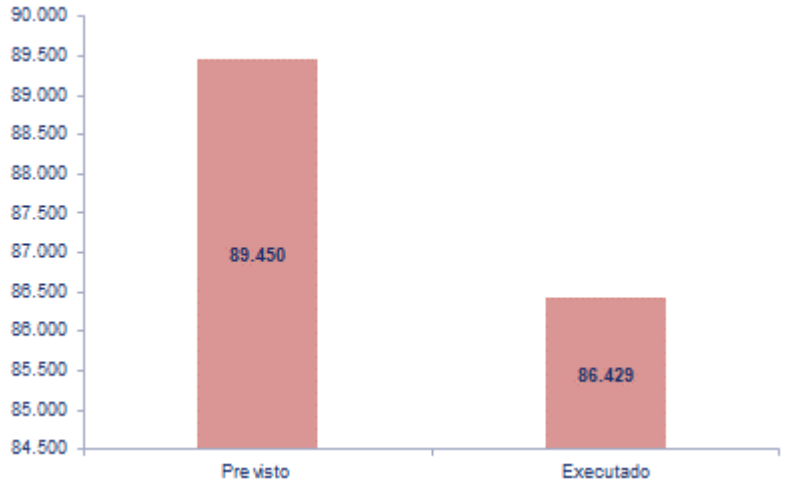



**Figura 53 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2022**



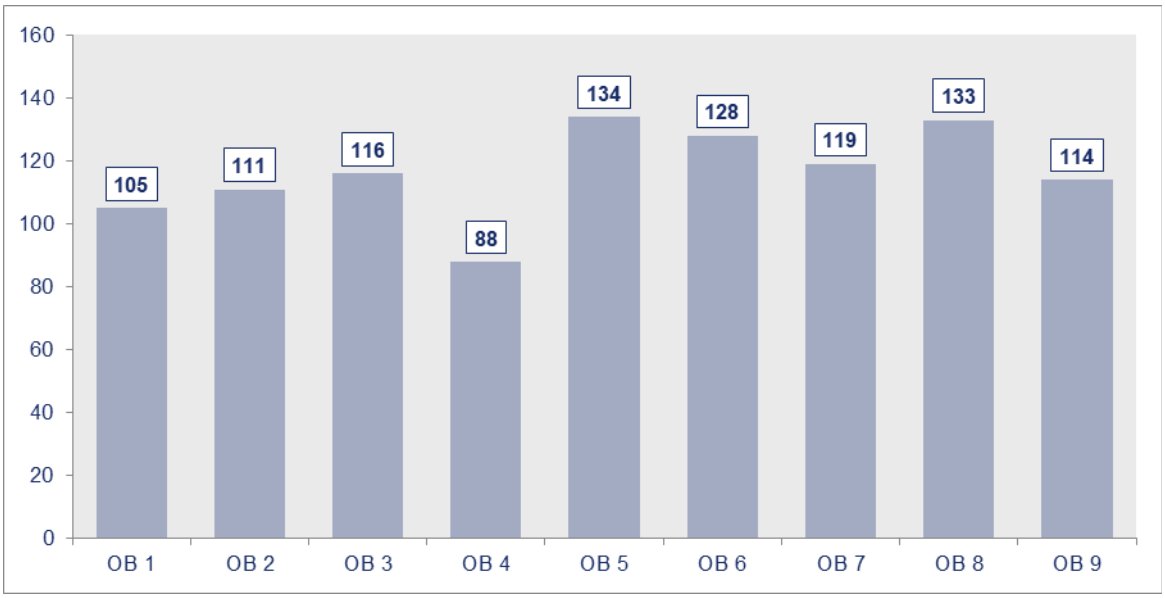

## 3. Autoavaliação

O ano de 2022 foi marcado pelo progressivo retomar da normalidade no que respeita ao contexto da pandemia da COVID-19, mas ficou marcado pelo início da guerra entre a Rússia e a Ucrânia, e pela incerteza geopolítica, que originou nova crise económica, marcada pelo aumento dos preços da energia e pela subida galopante da inflação e taxas de juro.

Neste contexto, este ano tornou-se num novo desafio, com a manutenção de respostas do ISS, IP à situação pandémica e, com nova resposta face à situação de guerra, inflação e apoio às famílias mais vulneráveis. Isto traduziu-se em muitas das suas competências, do acompanhamento às respostas sociais ao célere processamento de novas prestações.

Face a estas alterações conjunturais, foram efetuados alguns 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 119%. As taxas de realização dos parâmetros QUAR oscilaram entre um máximo de 124%, e um mínimo de 111%. Ordenando as taxas de realização por ordem decrescente verifica-se que o centro da distribuição corresponde a uma taxa de realização de 116%.

**Figura 54 - Taxa de realização por objetivos**




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

Relativamente aos recursos e demais aspetos destaca-se:

- A utilização dos recursos financeiros ligeiramente abaixo do planeado, com uma execução de 83% dos recursos previstos;
- A utilização dos recursos humanos ligeiramente abaixo do planeado, com uma execução de 97% da pontuação planeada;
- Registou-se uma evolução positiva em 74% dos indicadores em comparação com 2021;
- 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 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);
- O ISS, IP alcançou formalmente o reconhecimento Qualified by EFQM, atribuído pela APQ no âmbito do esquema europeu Níveis de Excelência, no dia 22 de fevereiro;
- O ISS, IP cumpre a sua orientação estratégica e a inovação e aperfeiçoamento contínuo fazem parte da sua cultura e filosofia.

**Figura 55 - Página de publicação do PAISS**




## 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 2022 (v3.2)
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 2022
10. Avaliação Final do QUAR

**Anexo 1**

**PAISS 2022 v3.2**

# PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA
outubro 2022

**2022**

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

EFQM

CAF

## FICHA TÉCNICA

| | |
|---|---|
| Versão | 3.2 |
| Data | outubro 2022 |
| Autor | GPE/UPCG |
| Responsável | Conselho Diretivo |


| | |
|---|---|
| Contactos | Instituto da Segurança Social, I.P. |
| | Gabinete de Planeamento e Estratégia |
| | Av. 5 de Outubro, n.º 175 - 13º andar |
| | 1069-451Lisboa |
| | T: 300 510 997 |
| | E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt |

# ÍNDICE

PREÂMBULO ..... 4
SIGLAS E ACRÓNIMOS ..... 5
APRESENTAÇÃO ..... 6
MISSÃO, VISÃO E VALORES ..... 6
TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO ..... 7
RECURSOS HUMANOS ..... 8
RECURSOS FINANCEIROS ..... 8
CADEIA DE VALOR ..... 8
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS ..... 9
PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO ..... 11
ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS ..... 12
MEDIDAS SIMPLEX + ..... 15
MAPA ESTRATÉGICO 2020-2022 ..... 19
INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2020 ..... 22
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 ..... 23
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 ..... 26
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 ..... 31
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 ..... 35
OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 ..... 38

# PREÂMBULO

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, I.P. (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Plano de Ação referente ao ano de 2022.

O presente documento tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para ano 2022 do ISS, IP.

O documento foi elaborado de forma articulada com as orientações estratégicas para a área da segurança social definidas no Programa do XXIII Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano 2021-2025, no Programa Nacional de Reformas - Mais Crescimento, Melhor Emprego e Maior Igualdade e nos Objetivos e Prioridades Estratégicas definidas pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

# SIGLAS E ACRÓNIMOS

| | | |
|---|---|---|
| A | AE.....Arquitetura e Engenharia | AGORA..... Projeto "Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar |
| | AF.....Área Funcional | AQGR ..... Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco |
| | AP.....Administração e Património | ATT ..... Apoio Técnico Tribunais |
| | AGI .....Análise e Gestão da Informação | AIS ..... Acordos de Intervenção Social |
| B | BREP.....Beneficiário Responsável pela Execução das Políticas | |
| C | C.....Contribuições | CGC ..... Comunicação e Gestão do Cliente |
| | CA .....Casas de Acolhimento | CI ..... Contrato de Inserção |
| | CD .....Conselho Diretivo | CNP ..... Centro Nacional de Pensões |
| | CDist.....Centros Distritais de Segurança Social | CNPCJR .... Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens em Risco |
| | CE .....Contribuintes Estratégicos | |
| | CGA.....Caixa Geral de Aposentações | CSI..... Complemento Solidário para Idosos |
| D | DAP .....Departamento de Administração e Património | |
| | DCGC.....Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente | DPRP..... Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais |
| | DDS.....Departamento de Desenvolvimento Social | DRH ..... Departamento de Recursos Humanos |
| | DF.....Departamento de Fiscalização | DSS ..... Diretores de Segurança Social |
| | DGCF .....Departamento de Gestão e Controlo Financeiro | DS..... Desenvolvimento Social |
| | DPC.....Departamento de Prestações e Contribuições | DROP ..... Projeto "Declarações de Remuneração Oficiosas e Parentalidade" |
| F | FISC .....Fiscalização | |
| G | GAGI .....Gabinete de Análise e Gestão da Informação | GCF ..... Gestão e Controlo Financeiro |
| | GAJC.....Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso | GPE ..... Gabinete de Planeamento e Estratégia |
| | GAQGR.....Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco | GRI ..... Gestão das Relações Internacionais |
| | Gc.....Gestor do Contribuinte | |
| I | IdQ.....Identificação e Qualificação | IPSS..... Instituição Particular de Solidariedade Social |
| | IEFP, IP .....Instituto do Emprego e da Formação Profissional, I.P. | INT ..... Coordenação Internacional |
| | IGFSS, IP ...Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P. | ISS, IP..... Instituto da Segurança Social, I.P. |
| | II, IP .....Instituto de Informática, I.P. | ITA ..... Incapacidade Temporária Absoluta |
| J | JC .....Jurídico e Contencioso | |
| N | NISS .....Número de Identificação da Segurança Social | NLI ..... Núcleo Local de Intervenção |
| M | MTSSS .....Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social | |
| O | OE .....Objetivo Estratégico | OP..... Orçamento-Programa |
| P | P .....Prestações | PP..... Promoção e Proteção |
| | PAF .....Plano de Atividades da Área Funcional | PPCFECP.. Plano de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributivas e Prestacionais |
| | PAISS.....Plano de Ação do ISS,IP | |
| | PC .....Prestações e Contribuições | PPRCIC ..... Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas |
| | PD .....Prestações Diferidas | |
| | PE.....Prioridade Estratégica | PR..... Apoio a Programas |
| | PEDINT .....Pedido de Intervenção | PS ..... Pessoa Singular |
| | PL .....Planeamento e Estratégica | PT2020 ..... Portugal 2020 |
| | POISE .....Programa Operacional Inclusão Social e Emprego | |
| Q | QUAR .....Quadro de Avaliação e Responsabilização | |
| R | RAISS.....Relatório de Atividades do ISS, IP | RP..... Riscos Profissionais |
| | RH .....Recursos Humanos | RS..... Respostas Sociais |
| | RL.....Respostas sociais Licenciadas | RSI..... Rendimento Social de Inserção |
| | RNCCI .....Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados | |
| S | SAAS.....Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social | SSD ..... Segurança Social Direta |
| | SC .....Serviços Centrais | SVIT..... Serviço de Verificação de Incapacidades Temporárias |
| T | TC.....Tutelar Cível | |
| U | UAP .....Unidade de Apoio a Programas | UCI..... Unidade de Coordenação Internacional |
| | | UGARNCCI Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados |
| | UCE.....Unidade de Contribuintes Estratégicos | UTAE ..... Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia |

## APRESENTAÇÃO

O ISS, IP é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira, com personalidade jurídica, património próprio e jurisdição sobre todo o território nacional (sem prejuízo das atribuições e competências das Regiões Autónomas dos Açores e Madeira).

A estrutura orgânica compreende:

- Serviços Centrais,
- Centros Distritais, e
- Centro Nacional de Pensões

Os Serviços estão organizados em Áreas Operacionais, de Administração Geral e de Apoio Especializado.




## MISSÃO, VISÃO E VALORES

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

# TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO

## Sistema de Proteção Social de Cidadania

### Subsistema de ação social

Tem como objetivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

### Subsistema de solidariedade

Destina-se a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no sistema previdencial.

### Subsistema de proteção familiar

Aplicável à generalidade das pessoas, visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos nos domínios da deficiência e dependência.

## Sistema Previdencial

Visa garantir, assente no princípio de solidariedade de base profissional, prestações pecuniárias substitutivas de rendimentos de trabalho perdido em consequência da verificação das eventualidades de doença; maternidade, paternidade e adoção; desemprego; acidentes de trabalho e doenças profissionais; invalidez; velhice e morte.

## Sistema Complementar

Compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa coletiva e de iniciativa individual.

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

Os regimes complementares de iniciativa coletiva são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas.

Os regimes complementares de iniciativa individual são de instituição facultativa, assumindo, entre outras, a forma de planos de poupança reforma, de seguros de vida, de seguros de capitalização e de modalidades mutualistas.

## RECURSOS HUMANOS



| | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| **ISS,IP** (Dados a 31.dez do ano anterior) | **8.314** | **8.188** | **8.195** | **7.909** | **7.600** |
| **Masculino** | 1.385 | 1.344 | 1.363 | 1.350 | 1.336 |
| **Feminino** | 6.929 | 6.844 | 6.833 | 6.559 | 6.264 |

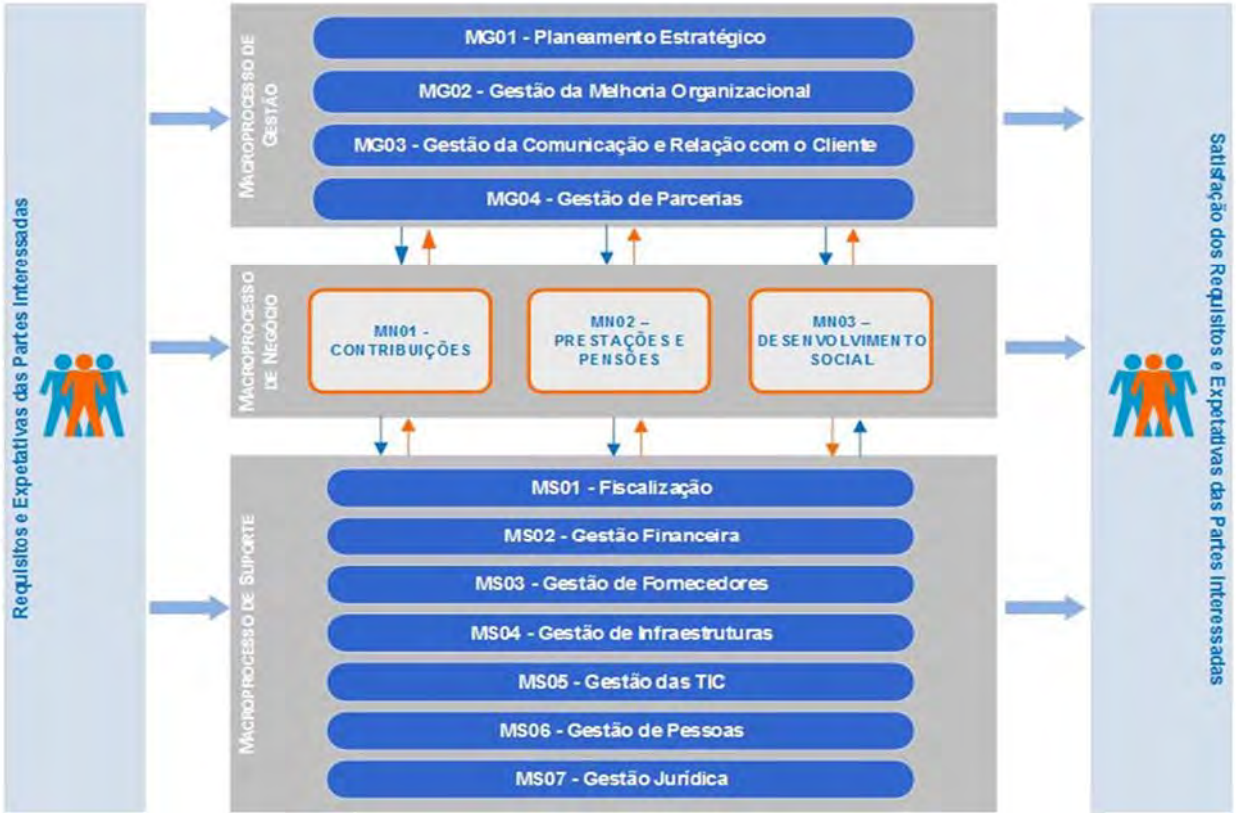
## RECURSOS FINANCEIROS



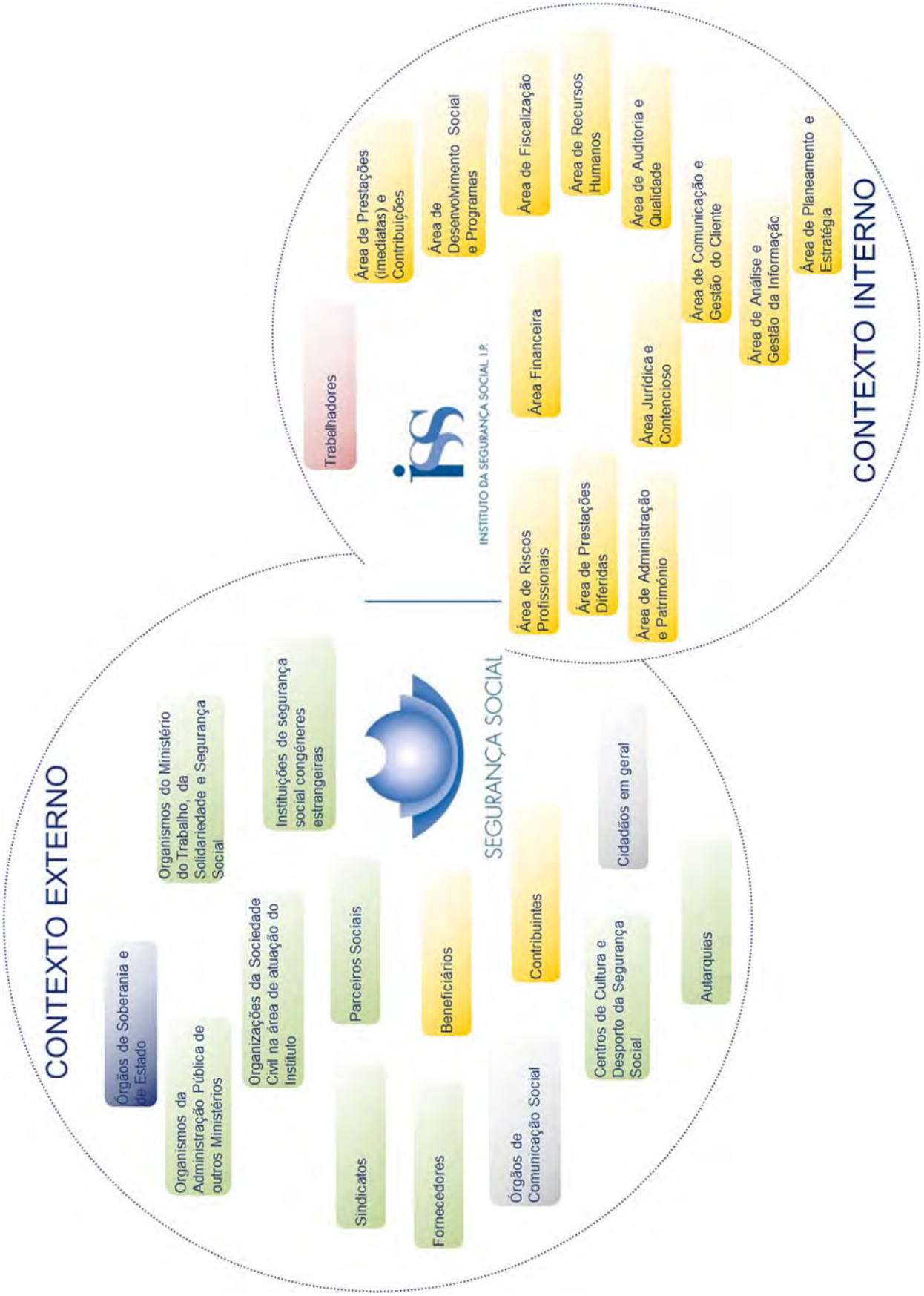
| | 2022 | 2021 | 2020 (2) | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| **ISS, IP** | **27.395,21** | **27.280,91** | **24.596,23** | **23.889,82** | **23.222,40** |
| **Sistema de Proteção Social de Cidadania** | 7.819,22 | 7.718,71 | 7.267,21 | 7.088,33 | 6.940,20 |
| **Ação Social** | 2.034,61 | 1.642,38 | 2.043,04 | 1.642,38 | 1.514,48 |
| **Solidariedade** | 4.118,36 | 3.969,40 | 3.947,08 | 3.969,40 | 4.270,64 |
| **Proteção Familiar** | 1.666,25 | 1.476,55 | 1.728,58 | 1.476,55 | 1.125,49 |
| **Sistema Previdencial** (1) | 19.305,75 | 19.284,92 | 17.077,40 | 16.555,77 | 15.756,50 |
| **Administração** | 270,24 | 277,27 | 251,62 | 245,72 | 225,8 |

(1) Inclui Regimes Especiais. (2) Refere-se ao orçamento corrigido à data de 10/02/2020. O orçamento do ISS, IP de 2020 corresponde ao orçamento transitório até aprovação de um Orçamento do Estado para 2020.

## CADEIA DE VALOR



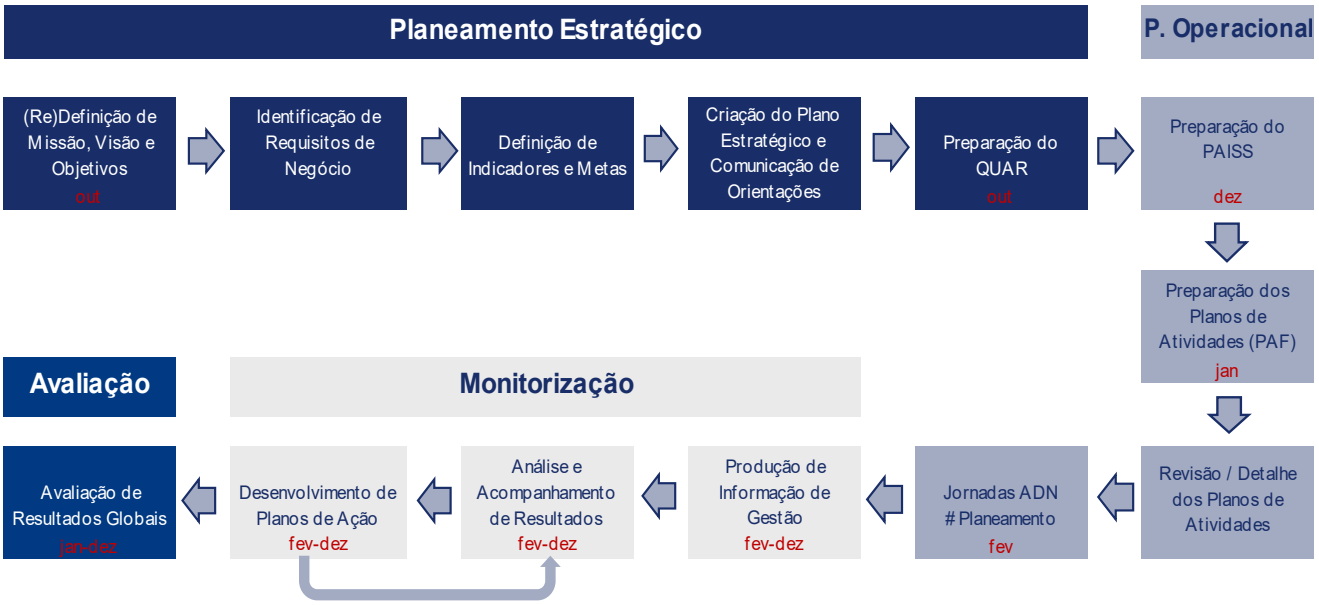
# STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

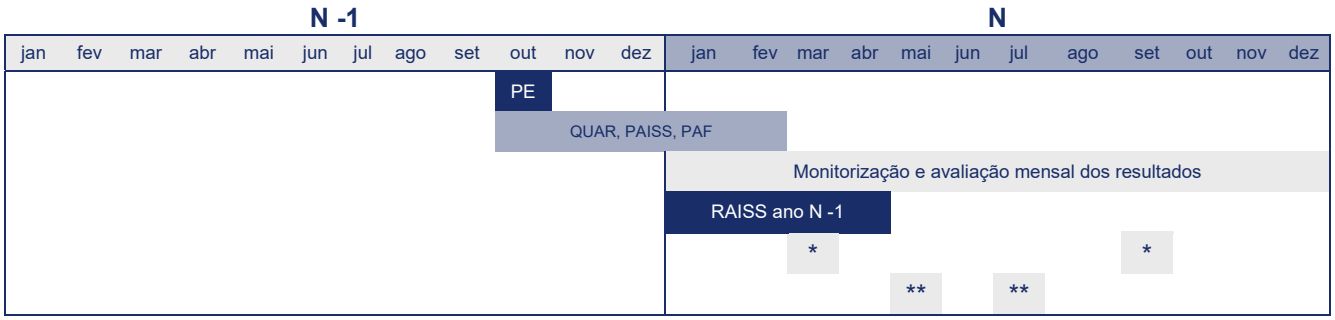


# STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

| | | AE | AGI | AP | AQGR | CE | CGC | DS | FISC | GCF | INT | JC | P | C | PD | PL | PR | RH | RP |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Órgãos de Soberania e de Estado | Governo | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Assembleia da República | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Secretária de Estado da Segurança Social | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Provedor de Justiça | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Tribunal de Contas | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Tribunais | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Ministério Público | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Conselho Superior de Magistratura | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Clientes | Contribuintes da Segurança Social | | | | | ● | ● | | ● | | | ● | | ● | ● | | | | |
| | Beneficiários da Segurança Social | | | | | | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | | ● | | | | ● |
| | Todas as Unidades Orgânicas do ISS, IP (Clientes internos) | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Trabalhadores | Trabalhadores do ISS, IP | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Parceiros | Instituto de Gestão Financeira da SS, IP | ● | | ● | | ● | | | | ● | | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● |
| | Instituto de Informática, IP | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | ● |
| | Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP | | | | | | | ● | | | | | ● | ● | | | | | ● |
| | Caixa Geral de Aposentações | | | | | | | | | | | | | | ● | | | | ● |
| | Direção-Geral da Segurança Social | | | | | | ● | ● | | | | | | ● | | | | | |
| | Casa Pia de Lisboa | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | |
| | Instituto Nacional de Reabilitação | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | |
| | Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | |
| | Santa Casa da Misericórdia de Lisboa | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | |
| | Gabinete de Estratégia e Planeamento | | | | | | | ● | | | | | | | | ● | | | |
| | Agência para a Modernização Administrativa | | ● | ● | | | ● | ● | | | | | | | | | | | |
| | Inspeções (MTSSS, IGF, DGO...) | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | ● |
| | Programas Operacionais | ● | | | | | | ● | | | | | | | | | ● | | |
| | Autarquias | ● | | ● | | | | ● | | | | | | | | | ● | | |
| | IPSS ou equiparadas e Fundações | ● | | | | | | ● | ● | ● | | ● | | | | ● | | | |
| | Uniões, confederações e federações representativas das instituições particulares de solidariedade social e equiparadas | | | | | | | ● | | ● | | | | | | | | | |
| | Sindicatos | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | ● |
| | Instituições de segurança social congéneres estrangeiras | | | | | | | | | | ● | | ● | ● | ● | | | | ● |
| | Parceiros Sociais | | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | | | ● | ● |
| | Fornecedores | ● | ● | ● | | | ● | | | | | | | | | | | | |
| | Centros de Cultura e Desporto da Segurança Social | | | | | | | | | | | | | | | | | ● | |
| | CTT | | ● | ● | | | ● | | | | | | | | ● | | | | |
| | Ministério das Finanças | | ● | | | | | | | ● | | | | | | | | | |
| | Ministério da Educação | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | |
| | Ministério da Saúde | | | | | | | ● | | | | | | | ● | | | | ● |
| | Ministério da Justiça | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | |
| | Agência Nacional de Compras Públicas | ● | | ● | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Institutos de Segurança Social dos Açores e da Madeira | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | |
| | Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | |
| | Alto Comissariado para as Migrações | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | |
| | Serviço de Estrangeiros e Fronteiras | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | |
| | Proteção Civil | ● | | | | | | ● | | | | | | | | | | | |
| | Autoridade de Segurança Alimentar e Económica | | | | | | | ● | | | | | | | | | | | |
| Sociedade | Órgãos de Comunicação Social | ● | | | | ● | ● | ● | ● | | | | ● | ● | ● | | | | ● |
| | Cidadãos em geral | | | | | | ● | ● | ● | | | | ● | ● | ● | | | | ● |

# PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO




| Evento | | Objetivo | Resultados | Responsável |
|---|---|---|---|---|
| * **Análise acumulada global** | | | | |
| | **mar** | Acompanhamento de resultados com o Conselho Diretivo e os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais | Avaliação dos resultados globais antes da conclusão do relatório de atividades | CD e SC |
| | **set** | Início do processo de planeamento do ano seguinte | Avaliação dos resultados, proposta de melhoria, identificação de objetivos para o ano seguintes e (re)validação do Plano Estratégico | CD |
| ** **Análise da gestão de topo** | | | | |
| | **mai e jul** | Acompanhamento de resultados com o Conselho Diretivo e os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais | Acompanhamento de resultados dos objetivos do ano e definição de planos de ações corretivas | CD e SC |

# ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

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

**No domínio contributivo e prestacional:**

- Prosseguir a trajetória de valorização real dos rendimentos dos pensionistas dos escalões mais baixos de rendimentos e das pessoas com deficiência
- Assegurar o aumento extraordinário das pensões;
- Criar o Código das Prestações Sociais e unificar as prestações sociais, segundo o modelo simplificador da Prestação Social para a Inclusão;
- Criar uma Prestação Social Única para as prestações de cariz não contributivo, assegurando a sua eficácia no combate à pobreza;
- Combater a pobreza infantil e apoiar as famílias com filhos, nomeadamente através do reforço da proteção social com medidas como: Complemento ao Abono de Família, Complemento Garantia para a Infância e Majoração da Dedução por Dependente em sede de IRS.

**No domínio do combate à fraude e evasão contributiva e prestacional e da fiscalização:**

- Implementar as medidas estabelecidas nos planos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional;
- Implementar ações que promovam o aumento da eficiência do sistema na decisão e pagamento das prestações sociais e na cobrança das contribuições, de modo a diminuir o volume de pagamentos indevidos, a aumentar a eficácia na cobrança de contribuições, bem como na cobrança de dívida, aumentando deste modo os recursos financeiros da segurança social;
- Implementar medidas que permitam flexibilizar e reforçar os mecanismos de cobrança de dívida;
- Implementar medidas que reduzam os montantes de pagamentos indevidos, bem como mecanismos que promovam a eficácia do processo de recuperação de pagamentos indevidos que subsistam e a compensação de débitos e créditos;
- Implementar as alterações que venham a ser introduzidas no processo de declaração de remunerações à segurança social, designadamente a implementação de declaração de remunerações oficiosa;
- Direcionar a realização de ações de fiscalização a contribuintes e a beneficiários, apostando nos setores de atividade com maior incidência de irregularidades e na seleção de contribuintes e beneficiários a fiscalizar, com base em indicadores de risco;
- Reforçar a ação do Serviço de Verificação de Incapacidades, de modo que sejam convocados a SVI todos os beneficiários com 30 dias de subsídio por doença, bem como os beneficiários com subsídio por doença há mais de 60 dias após subsistência de incapacidade para o trabalho;
- Concretizar a declaração mensal de remunerações única, reduzindo para um único ato os atos mensais de comunicação/declaração/pagamento de remunerações realizados pelas empresas para a Segurança Social e a Autoridade Tributária (AT).

**No domínio da ação social e da cooperação:**

- Aperfeiçoar o modelo de sinalização e acompanhamento das crianças e jovens em risco e os meios e instrumentos à disposição das comissões de proteção de crianças e jovens em risco;
- Renovar os instrumentos territoriais integrados de combate à pobreza, articulando melhor as respostas sociais com as políticas de habitação, formação e emprego e implementar os investimentos nas operações integradas em áreas desfavorecidas das Áreas Metropolitanas previstos no PRR;
- Elaborar os instrumentos necessários, no âmbito da descentralização das competências para os municípios na área da ação social, a fim de garantir um padrão de respostas sociais que assegure a igualdade dos cidadãos no acesso a esses serviços em todo o território nacional;
- Concluir a execução da Estratégia Nacional para a Integração dos Sem-Abrigo, disponibilizando soluções de vida condignas às pessoas que se encontram nesta situação;
- Consolidar e desenvolver a experiência, já em curso, de avaliação do impacto das leis quanto ao combate à pobreza, consagrando a obrigatoriedade de avaliação fundamentada das medidas de política e dos orçamentos na ótica dos impactos sobre a pobreza;
- Implementar a Estratégia Nacional de Combate à Pobreza, no âmbito do Pilar Europeu dos Direitos Sociais, que integre medidas concretas, cruzando diferentes instrumentos e dimensões de política pública, integrando transversalmente todos os públicos, da infância à velhice, incluindo os grupos e públicos mais vulneráveis, com as seguintes metas;
- Criar um Centro de Competências para a Economia Social e desenvolver um programa de formação e capacitação para dirigentes e trabalhadores de entidades da economia social, potenciando a inovação, a criatividade e o empreendedorismo no setor;
- Garantir uma partilha equitativa entre Estado e Economia Social e Solidária nas respostas sociais, promovendo a melhoria da capacidade de resposta, a valorização dos trabalhadores e a sustentabilidade das instituições;
- Mobilizar investimento na Economia Social para resposta aos desafios da demografia e do combate às desigualdades, através do PRR e de outros instrumentos europeus de financiamento;
- Implementar o programa de digitalização da Economia Social;
- Modernizar, simplificar e agilizar os instrumentos de regulação da economia social, em estreito diálogo social com os diferentes setores que a compõem;
- Promover os diferentes ramos do setor cooperativo, estimulando a sua modernização e rejuvenescimento, e, em particular, reforçar e agilizar o modelo das cooperativas de interesse público, de modo a torná-lo mais atrativo para o envolvimento de diferentes entidades públicas e privadas na construção de parcerias duradouras na resposta a necessidades sociais, culturais e outras, por exemplo em articulação com dinâmicas de mercado social de emprego;
- Criar uma rede de incubadoras sociais, que favoreçam o nascimento e acompanhamento de novos projetos da economia social, de modo a promover o seu dinamismo e rejuvenescimento;
- Criar incentivos à inovação social e à utilização das novas tecnologias que coloquem o cidadão no centro da decisão e que promovam a revitalização das redes sociais locais;
- Estimular dinâmicas de medição dos impactos sociais das iniciativas da economia social, de modo a valorizar os resultados da sua intervenção;
- Aprofundar e monitorizar o modelo de trabalho em rede no quadro da Rede Social, reforçando o envolvimento dos diferentes atores e a equidade do modelo;
- Concluir a execução da Estratégia Nacional para a Integração dos Sem-Abrigo, disponibilizando soluções de vida condignas às pessoas que se encontram nesta situação;

- Consolidar e desenvolver a experiência, já em curso, de avaliação do impacto das leis quanto ao combate à pobreza, consagrando a obrigatoriedade de avaliação fundamentada das medidas de política e dos orçamentos na ótica dos impactos sobre a pobreza;
- Aprovar a Estratégia Nacional de Longo Prazo para o Combate à Pobreza Energética 2021-2050, cuja proposta já esteve em consulta pública, que pretende combater a pobreza energética, proteger os consumidores vulneráveis e integrá-los de forma ativa na transição energética;
- Incluir, em cada relatório do Orçamento do Estado, um Relatório sobre as Desigualdades (à semelhança do Relatório sobre a Sustentabilidade Financeira da Segurança Social).

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

- Garantir a simplificação, digitalização e desmaterialização do atendimento público e demais interações necessárias com os serviços públicos;
- Disponibilizar um atendimento uniforme e omnicanal dos serviços mais procurados;
- Disponibilizar um número de telefone único que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública;
- Gerir, de forma integrada, o atendimento nos serviços públicos, independentemente do serviço do Estado que o preste, e garantir a organização integrada do atendimento público nos serviços mais críticos, com a definição de procedimentos, de níveis de serviço para o atendimento, com a monitorização do serviço, e com a adoção de soluções para a melhoria no atendimento destes serviços públicos;
- Recorrer a ferramentas de inteligência artificial para equilibrar a procura e a oferta de serviços públicos, sendo implementados mecanismos de simulação para avaliar a eficiência e os impactos do atendimento, num determinado momento, e propor soluções de melhoria e para antecipar necessidades e assegurar agendamentos;
- Reforçar a cibersegurança das entidades públicas;
- Capacitar os trabalhadores através de formação específica para o atendimento;
- Promover a interoperabilidade;
- Promover a simplificação e digitalização da entrega de documentos entre cidadãos e serviços públicos;
- Generalizar o aumento do prazo de validade de documentos e certificados;
- Diversificar e consolidar os programas desenvolvidos no âmbito do projeto LabX, visando melhorar os serviços públicos e o dia-a-dia dos cidadãos e das empresas;
- Acelerar o processo de comunicação clara, garantindo que todas as informações, comunicações ou notificações feitas pela Administração Pública e dirigidas aos cidadãos ou às empresas se encontram redigidas em linguagem simples e percetível;
- Simplificar os serviços digitais da Administração Pública para empreendedores internacionais, disponibilizando todos os sites em língua inglesa;
- Desenvolver a criação de indicadores públicos, disponíveis online, para a medição do sucesso da implementação das políticas públicas.

## MEDIDAS SIMPLEX +

## Projetos da Responsabilidade do 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. |
| 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] |
| 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. |
| 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. |
| 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. |
| 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. |

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.

## Projetos em que o 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. |
| 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. |
| Saúde | Plataforma das Associações de Defesa de Utentes de Saúde | #135 | Administração Pública | "Criar uma plataforma de registo, caraterização 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 | #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." |
| Administração Interna \| Infraestruturas e Habitação | Simplificação e desmaterialização do LIC (antiga designação: Eliminação do Livrete Individual de Controlo (LIC)) | #104 | Cidadãos \| Empresas | Eliminação do Livrete Individual de Controlo substituindo-o por modelo de registo do horário de trabalho. Esta medida carece de alteração legislativa da competência do MTSSS, MIH e MAI. |

PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA

### Componente 03 | Resposta Sociais

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

O ISS, IP., na prossecução dos objetivos definidos pelo PRR na presente componente, irá em 2022 abranger os seguintes indicadores:

| Medida | Indicador PRR | Unidade | Meta | Ano |
|---|---|---|---|---|
| **Piloto Radar Social** | Constituição das equipas de intervenção social (Radar Social) | N.º | 278 | 2024 |
| **Mobilidade verde Social** | Aquisição de viaturas elétricas | N.º | 2.500 | 2026 |
| **Rede de equipamentos e respostas sociais** | Criação, alargamento e requalificação da rede de equipamentos sociais/ respostas sociais das áreas da infância, idosos, pessoas com deficiência e outras | N.º | 28.000 | 2026 |
| **Serviço de Apoio Domiciliário - SAD 4.0.** | Utentes e funcionários do SAD com acesso a tablets e/ou equipamentos para prestação de cuidados | N.º | 35.400 | 2026 |

### Componente 17 | Qualidade e Sustentabilidade das Finanças Públicas

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

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

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

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

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

## CONTEXTUALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS/INDICADORES PROPOSTOS

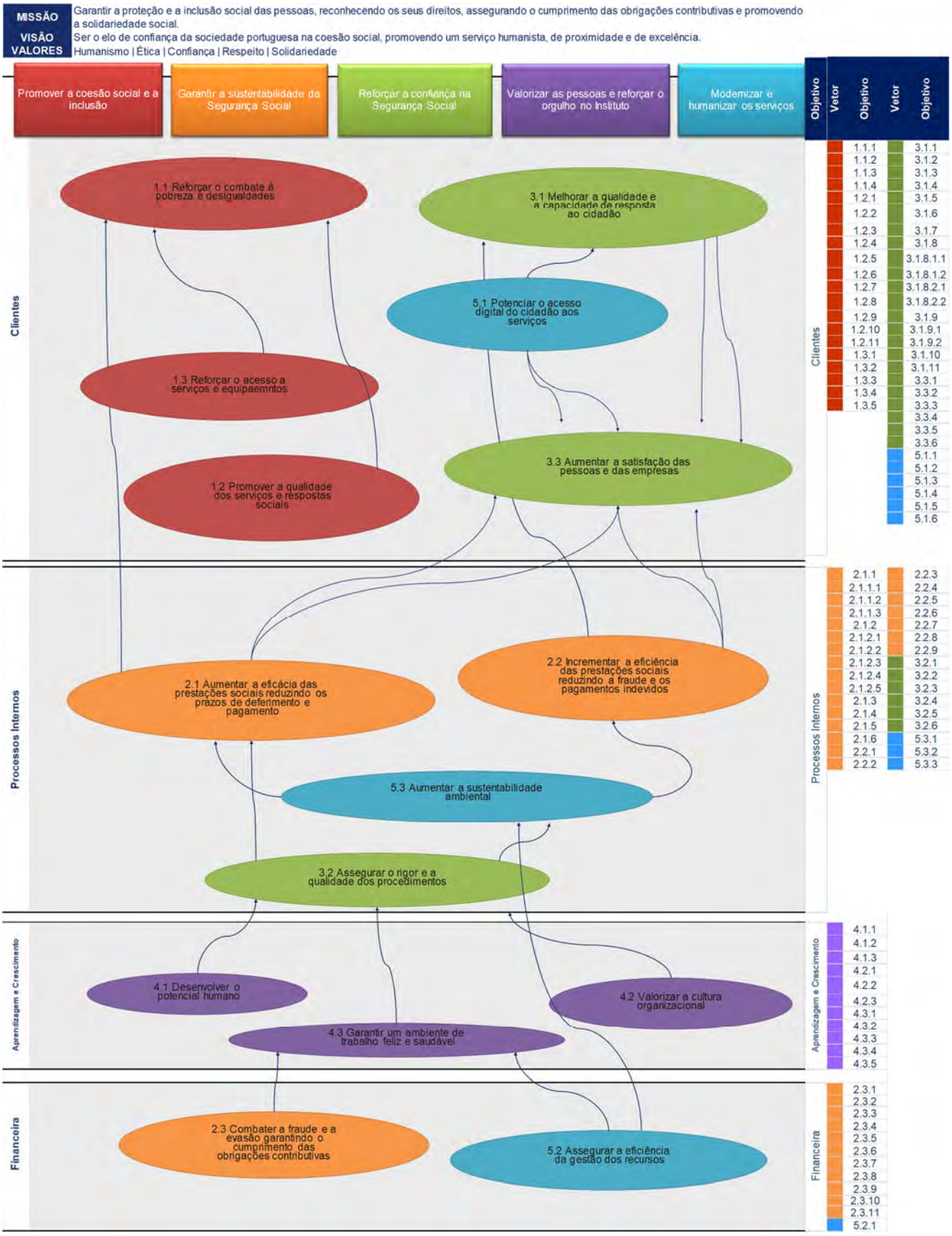
Decorrente das Orientações Estratégicas referidas, bem como das medidas de modernização administrativa que o serviço se propõe desenvolver, foi elaborado o Mapa Estratégico 2020-2022.

Este Mapa Estratégico reflete os grandes objetivos que o ISS, IP se propõe alcançar durante o triénio, e irá ser operacionalizado com base nos instrumentos de gestão anuais, nomeadamente QUAR e PAISS, os quais serão monitorizados através da avaliação dos objetivos por uma bateria de indicadores.

Os indicadores propostos, para avaliar a concretização do PAISS, foram definidos através de um trabalho participado entre o GPE e as restantes Áreas Funcionais do ISS, IP, no sentido de delinear indicadores que se traduzam numa descrição operacional dos objetivos e dos resultados em termos de quantidade e qualidade, sendo assim um elemento essencial para aferir os resultados alcançados.

Através da leitura da figura infra, será possível conferir a ligação entre os objetivos estratégicos, as prioridades estratégicas e os objetivos/indicadores que, através da sua operacionalização na ação da Área Funcional que tem a competência da sua execução, possibilitam a concretização do planeamento efetuado.

# MAPA ESTRATÉGICO 2020-2022



| Objetivo | Indicadores | Vetor | Polaridade | Resultado set.2022 | Metas 2022 | Responsável |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.1.1 | % de atividades obrigatórias realizadas, com vista ao cumprimento dos objetivos do Programa CLDS 4G e concretização dos indicadores físicos | | + | 100% | 80% | UAP |
| 1.1.2 | % de destinatários finais abrangidos pelo FEAC | | + | 155% | 90% | UAP |
| 1.1.3 | % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | | + | 94% | 80% | UAP |
| 1.1.4 | Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | | - | 25 | Suspenso | DDS |
| 1.2.1 | % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | | + | 50% | 70% | DDS |
| 1.2.2 | % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | | + | 90% | 85% | DDS |
| 1.2.3 | % Protocolos RSI renovados no prazo legal | | + | eliminado | Eliminado | DDS |
| 1.2.4 | % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | | + | 20% | 85% | DDS |
| 1.2.5 | % Respostas sociais acompanhadas | | + | 29% | 45% | DDS |
| 1.2.6 | Taxa de satisfação das crianças e jovens abrangidos pelo Plano Casa | | + | n.a. | 85% | DDS |
| 1.2.7 | % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | | + | 82% | 85% | UGA RNCCI |
| 1.2.8 | Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais | | + | 875 | 1.300 | FISC |
| 1.2.9 | % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | | + | 28% | 68% | GAJC |
| 1.2.10 | Garantir visitas de acompanhamento às operações CLDS 4G | | + | n.a. | 67% | UAP |
| 1.2.11 | % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | | + | 70% | 80% | UGA RNCCI |
| 1.3.1 | % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido | | + | 100% | 85% | UGA RNCCI |
| 1.3.2 | % de protocolos pagos no mês | | + | 100% | 95% | DDS |
| 1.3.3 | Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP | | - | n.d. | 100% | GPE |
| 1.3.4 | Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais | | - | n.d. | 100% | GPE |
| 1.3.5 | % de projetos do Novo PARES com empreitadas iniciadas | | + | n.a. | 60% | UAP |
| 2.1.1 | % de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo | | + | 98% | 93% | DPC |
| 2.1.1.1 | % de requerimentos de Subsídio de Parentalidade deferidos até 30 dias | | + | 98% | 90% | DPC |
| 2.1.1.2 | % de requerimentos de Subsídio de Desemprego deferidos até 20 dias | | + | 99% | 90% | DPC |
| 2.1.1.3 | % de requerimentos de Subsídio de Doença deferidos até 17 dias | | + | 98% | 90% | DPC |
| 2.1.2 | % de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo de referência | | + | 89% | 92% | DPC |
| 2.1.2.1 | % de requerimentos de Subsídio Social de Parentalidade deferidos até 30 dias | | + | 95% | 90% | DPC |
| 2.1.2.2 | % de requerimentos de Subsídio Social de Desemprego deferidos até 30 dias | | + | 97% | 90% | DPC |
| 2.1.2.3 | % de requerimentos de Abono de Família deferidos até 25 dias | | + | 89% | 88% | DPC |
| 2.1.2.4 | % de requerimentos de Rendimento Social Inserção deferidos até 30 dias | | + | 86% | 90% | DPC |
| 2.1.2.5 | % de requerimentos de Prestação Social para a Inclusão deferidos até 50 dias | | + | 78% | 80% | DPC |
| 2.1.3 | % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência de 30 dias | | + | 86% | 85% | CNP |
| 2.1.4 | Taxa de Eficácia dos processos DLA | | + | 92% | 85% | UCI |
| 2.1.5 | Tempo médio de conclusão dos processos DLA | | + | 19 | 30 | UCI |
| 2.1.6 | % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | | + | 78% | 85% | DDS |
| 2.2.1 | Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis | | + | 83% | 90% | DPC |
| 2.2.2 | N.º de beneficiários verificados (manutenção da majoração monoparental do abono de família, face à composição do respetivo agregado familiar) | | + | Eliminado | Eliminado | DPC |
| 2.2.3 | N.º de beneficiários verificados (manutenção do valor das prestações de beneficiários de RSI, face aos respetivos rendimentos) | | + | Eliminado | Eliminado | DPC |
| 2.2.4 | % de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas | | + | 3% | 5% | DPC |
| 2.2.5 | % de convocatórias emitidas de processos em curso com ITA por Doença Profissional | | + | Eliminado | Eliminado | DPCRP |
| 2.2.6 | % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | | + | 66% | 68% | GAJC |
| 2.2.7 | Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas) | | + | 33% | 36% | DGCF |
| 2.2.8 | Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada) | | + | 26% | 6% | DGCF |
| 2.2.9 | % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref.ª 70 dias) | | + | 88% | 80% | FISC |
| 2.3.1 | Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes | | + | 3.982 | 5.500 | FISC |
| 2.3.2 | % de processos de fiscalização a contribuintes com origem proactiva concluídos, no total dos processos de fiscalização a contribuintes concluídos | | + | 55% | 50% | FISC |
| 2.3.3 | Nº de processos de inquérito crime concluídos | | + | 1.124 | 1.550 | FISC |
| 2.3.4 | Montante da dívida apurada associada aos processos inquérito crime concluídos | | + | 56 | 56 | FISC |
| 2.3.5 | % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | | + | 64% | 68% | GAJC |
| 2.3.6 | % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc | | + | 95% | 95% | UCE |
| 2.3.7 | Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF) | | + | 56% | 85% | DPC |
| 2.3.8 | Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | | + | 84% | 80% | DPC |
| 2.3.9 | Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada) | | + | 55% | 75% | DPC |
| 2.3.10 | % de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados | | + | n.a. | 39% | DPC |
| 2.3.11 | Garantir a remessa de participações-crime ao Departamento de Fiscalização nas quantidades definidas e por distrito sede da EE | | + | 510 | 1.333 | DPC |
| 3.1.1 | Taxa de redução do stock de pendências de processos de certificação de Doença Profissional | | + | 54% | 78% | DPCRP |
| 3.1.2 | % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | | + | 46% | 70% | DCGC |
| 3.1.3 | Taxa de redução do stock de pendências dos processos da área internacional | | + | Eliminado | Eliminado | UCI |
| 3.1.4 | Taxa de atendimento da Linha Segurança Social | | + | 69% | 66% | DCGC |
| 3.1.5 | Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | | + | 100% | 90% | DPC |
| 3.1.6 | Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | | + | n.d. | 90% | DPC |
| 3.1.7 | Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições (stock anos anteriores) | | + | 27% | 95% | DPC |

| Objetivo | Indicadores | Vetor | Polaridade | Resultado set.2022 | Metas 2022 | Responsável |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.1.8 | Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência) | | + | 140% | 115% | CNP |
| 3.1.8.1.1 | Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (velhice e invalidez) de âmbito nacional | | + | 153% | 120% | CNP |
| 3.1.8.1.2 | Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (Sobrevivência) de âmbito nacional | | + | 101% | 110% | CNP |
| 3.1.8.2.1 | Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (velhice e invalidez) de âmbito internacional | | + | 178% | 120% | CNP |
| 3.1.8.2.2 | Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (Sobrevivência) de âmbito internacional | | + | 108% | 110% | CNP |
| 3.1.9 | Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS) | | + | 29% | 40% | CNP |
| 3.1.9.1 | Taxa de redução de pendências de Prestações Diferidas com mais de 90 dias de âmbito Nacional | | + | 123% | 40% | CNP |
| 3.1.9.2 | Taxa de redução de pendências de Prestações diferidas c/mais de 180 dias de âmbito nacional | | + | 135% | 40% | CNP |
| 3.1.10 | Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX | | + | n.a. | 90% | GAGI |
| 3.1.10.1 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Apoio Judiciário Eletrónico | | - | n.a. | 31/12/2022 | GAJC |
| 3.1.10.2 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: DR Oficiosa | | - | n.a. | - | DPC |
| 3.1.10.3 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: DRÚnica | | - | n.a. | - | DPC |
| 3.1.10.4 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Menos Espera na Pensão | | - | n.a. | - | CNP |
| 3.1.10.5 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: PPSS – Pré-Pago na SS | | - | n.a. | - | DGCF |
| 3.1.10.6 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Segurança Social e Fundos 3 em 1 | | - | n.a. | - | DGCF |
| 3.1.10.7 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Novo Portal da Segurança Social | | - | n.a. | - | DCGC |
| 3.1.10.8 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX:Gestão do Relacionamento – Visão 360º | | - | n.a. | 31/12/2022 | DCGC |
| 3.1.10.9 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão online da Conta Bancária | | - | n.a. | 31/12/2022 | DCGC_CNP |
| 3.1.10.10 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Pensões + Próximas | | - | n.a. | - | CNP |
| 3.1.10.11 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Registo de IPSS e Associações Mutualistas +Simples | | - | n.a. | - | DDS |
| 3.1.10.12 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Alargamento SIATT ao Tutelar Cível | | - | n.a. | - | DDS |
| 3.1.10.13 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Carreira contributiva +Integrada | | - | n.a. | 31/12/2022 | DPC |
| 3.1.10.14 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão de Comparticipação na Doença Profissional | | - | n.a. | 31/12/2022 | DPRP |
| 3.1.10.15 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Declarações da Segurança Social na Hora | | - | n.a. | 31/12/2022 | DPC |
| 3.1.10.16 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais | | - | n.a. | 30/06/2022 | DDS |
| 3.1.10.17 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Simplificação do Reembolso das despesas de funeral | | - | n.a. | 31/12/2022 | CNP |
| 3.1.10.18 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Cuidador informal Online | | - | n.a. | - | DPC |
| 3.1.10.19 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: e Atendimento | | - | n.a. | - | DCGC |
| 3.1.10.20 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Processos de Contraordenação online | | - | n.a. | - | GAJC |
| 3.1.10.21 | Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Pensão na hora | | - | n.a. | - | CNP |
| 3.1.11 | Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | | - | 16 | 25 | DCGC |
| 3.2.1 | Grau de uniformização e simplificação (GUS) de suportes | | + | n.d. | 85% | DCGC |
| 3.2.2 | % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | + | n.d. | 70% | DPC |
| 3.2.3 | Grau de implementação das recomendações das auditorias, por serviço | | + | 57% | 54% | GAQGR |
| 3.2.4 | Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | | + | 92% | 82% | GAJC |
| 3.2.5 | Taxa de Eficácia Fundo de Garantia Salarial | | + | 89% | 85% | GAJC |
| 3.2.6 | Implementar a metodologia REVER - Projeto REVER + | | - | - | - | DCGC |
| 3.3.1 | Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado) | | + | n.a. | 3,6 | DCGC |
| 3.3.2 | % de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido | | + | 77% | 70% | GAJC |
| 3.3.3 | % de reclamações de dívida concluídas | | + | 74% | 82% | DPC |
| 3.3.4 | % de NISS na Hora atribuídos a cidadão estrangeiro até ao prazo máximo definido | | + | - | - | DPC |
| 3.3.5 | % de relatórios de atividade mensais dos Adidos de Segurança Social apresentados até ao dia 15 do mês seguinte | | + | n.d. | 90% | AD |
| 3.3.6 | Assegurar o nível de satisfação dos Contribuintes Estratégicos | | + | n.a. | 85% | UCE |
| 4.1.1 | % de trabalhadores com formação | | + | 50% | 71% | DRH |
| 4.1.2 | Assegurar a implementação do programa QUALIFICA no ISS, de acordo com as orientações e ações aprovadas pela SG do MTSSS | | + | 100% | 80% | DRH |
| 4.1.3 | N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning | | + | Eliminado | Eliminado | DRH |
| 4.2.1 | Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão Cooperação e Comunicação | | + | n.a. | 63 | DRH |
| 4.2.2 | Índice de envolvimento dos trabalhadores | | + | n.a. | 60 | DRH |
| 4.2.3 | Taxa de cumprimento do plano de modelação | | + | n.d. | 100% | GAQGR |
| 4.3.1 | Índice de satisfação global dos trabalhadores | | + | n.a. | 65 | DRH |
| 4.3.2 | Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar | | + | n.a. | 70 | DRH |
| 4.3.3 | Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho | | + | n.a. | 58 | DAP |
| 4.3.4 | % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | | + | 17% | 85% | DRH |
| 4.3.5 | Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | | + | 105% | 90% | DRH |
| 5.1.1 | % de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ | | + | 24% | 20% | DCGC |
| 5.1.2 | Taxa de atendimento nos canais não presenciais | | + | 95% | 90% | DCGC |
| 5.1.3 | Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida | | + | Eliminado | Eliminado | DCGC |
| 5.1.4 | % de NISS com password de acesso à SSD | | + | 62% | 60% | DCGC |
| 5.1.5 | Cobertura das Trocas Eletrónicas dos SED através do projeto EESSI - Electronic Exchange of Social Security Information | | + | - | - | UCI |
| 5.1.6 | Garantir o Video Atendimento | | + | 2.057 | 47 | DCGC |
| 5.2.1 | Rácio das Despesas Administração na Despesa Total | | + | 0,8% | 1,0% | DGCF |
| 5.3.1 | N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS | | + | n.a. | 25 | DAP |
| 5.3.2 | Taxa de Execução do Plano de Obras Anual | | + | 45% | 65% | UTAE |
| 5.3.3 | % de processos arquivados unicamente em suporte digital | | + | 100% | 90% | DAP |

# INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2022

| | Áreas Funcionais | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Objetivo Estratégico / Prioridade Estratégica | CNP | DAP | DCGC | DDS | DGCF | DPC | DPRP | DRH | FISC | GAGI | GAJC | GAQGR | GPE | UAP | UCE | UCI | GARNC | UTAE | Total |
| 1. Promover a coesão social e a inclusão | | | | 6 | | | | | 1 | | 1 | | 2 | 5 | | | 3 | | 19 |
| 1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | | | | 1 | | | | | | | | | | 3 | | | | | 4 |
| 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | | | | 5 | | | | | 1 | | 1 | | | 1 | | | 2 | | 10 |
| 1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | | | | 1 | | | | | | | | | 2 | 1 | | | 1 | | 5 |
| 2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social | 1 | | | 1 | 2 | 17 | | | 5 | | 2 | | | | 1 | 1 | | | 30 |
| 2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 1 | | | 1 | | 10 | | | | | | | | | | | | | 12 |
| 2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos | | | | | 2 | 2 | | | 3 | | 1 | | | | | 1 | | | 9 |
| 2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | | | | | | 5 | | | 2 | | 1 | | | | 1 | | | | 9 |
| 3. Reforçar a confiança na Segurança Social | 9 | | 7 | 1 | | 7 | 2 | | | 1 | 4 | 1 | | | 1 | 1 | | | 34 |
| 3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 9 | | 5 | 1 | | 5 | 2 | | | 1 | 1 | | | | | | | | 24 |
| 3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | | | 1 | | | 1 | | | | | 2 | 1 | | | | | | | 5 |
| 3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | | | 1 | | | 1 | | | | | 1 | | | | 1 | 1 | | | 5 |
| 4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional | | 1 | | | | | | 8 | | | | 1 | | | | | | | 10 |
| 4.1 Desenvolver o potencial humano | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | 2 |
| 4.2 Valorizar a cultura organizacional | | | | | | | | 2 | | | | 1 | | | | | | | 3 |
| 4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | | 1 | | | | | | 4 | | | | | | | | | | | 5 |
| 5. Modernizar e humanizar os serviços | | 2 | 4 | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | 8 |
| 5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| 5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 3 |
| Total | 10 | 3 | 11 | 8 | 3 | 24 | 2 | 8 | 6 | 1 | 7 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 101 |
| | CNP | DAP | DCGC | DDS | DGCF | DPC | DPRP | DRH | FISC | GAGI | GAJC | GAQGR | GPE | UAP | UCE | UCI | GARNC | UTAE | Total |

# OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

## Promover a coesão social e a inclusão

**Prioridades Estratégicas**

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

# Promover a coesão social e a inclusão OE 1

## Reforçar o combate à pobreza e desigualdades PE 1.1

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.1.1 | **% de atividades obrigatórias realizadas, com vista ao cumprimento dos objetivos do Programa CLDS 4G e concretização dos indicadores físicos** | | | | | | | | Meta | 80% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de atividades obrigatórias concretizadas/Nº de atividades obrigatórias aprovadas)*100 | | | | | | | Sup | 88% | Set.2022 | 100,3% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | UAP | | | QUAR | | 2021 | 96,9% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 87,2% |
| 1.1.2 | **% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | (n.º de destinatários finais abrangidos pelo FEAC / n.º de destinatários previstos em AVISO FEAC)*100 | | | | | | | Sup | 100% | Set.2022 | 154,7% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Semestral | Responsável | UAP | | | QUAR | | 2021 | 75,2% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 225,4% |
| 1.1.3 | **% de entregas dos produtos do FEAC asseguradas** | | | | | | | | Meta | 80% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de entregas asseguradas/N.º de entregas dos planeadas)*100 | | | | | | | Sup | 95% | Set.2022 | 93,5% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | UAP | | | QUAR | | 2021 | 91,0% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 94,8% |
| 1.1.4 | **Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP** | | | | | | | | Meta | Suspenso | Histórico | |
| | Fórmula | Nº médio de dias entre a data de sinalização e a data de integração | | | | | | | Sup | Suspenso | Set.2022 | 25,05 |
| | Periodicidade | 01.jan-31.dez | Monitorização | Anual | Responsável | DDS | | | QUAR | | 2021 | n.d. |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | N.º | Polaridade | (-) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | - |

## Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais PE 1.2

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.2.1 | **% Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS** | | | | | | | | Meta | 70% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de processos familiares ativos com plano ou programa com acompanhamento / N.º de processos familiares ativos com plano ou programa)*100 | | | | | | | Sup | 80% | Set.2022 | 49,6% |
| | Periodicidade | 01.jan-31.dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DDS e CDist | | | QUAR | | 2021 | 57,2% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 55,0% |
| 1.2.2 | **% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS** | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º AIS efetivamente concluídos / Nº AIS concluídos)*100 | | | | | | | Sup | 94% | Set.2022 | 90,2% |
| | Periodicidade | 01.jan-31.dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DDS e CDist | | | QUAR | | 2021 | 91,5% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 80,0% |
| 1.2.4 | **% Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP** | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de cuidadores informais com acompanhamento do ISS,IP / N.º de cuidadores informais reconhecidos no âmbito do ECI)*100 | | | | | | | Sup | 95% | Set.2022 | 20,1% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DDS e CDist | | | QUAR | | 2021 | 81,0% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | - |
| 1.2.5 | **% Respostas sociais acompanhadas** | | | | | | | | Meta | 45% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º Respostas sociais acompanhadas / N.º Respostas sociais a 31/12/n-1)*100 | | | | | | | Sup | 50% | Set.2022 | 29,0% |
| | Periodicidade | 01.jan-31.dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DDS | | | QUAR | 1 | 2021 | 51,0% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | 2 pp | 2020 | 55,0% |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.2.6 | **Taxa de satisfação das crianças e jovens abrangidos pelo Plano Casa** | | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de crianças e jovens com avaliação >3 / Nº de crianças e jovens abrangidos com resposta ao questionário)*100 | | | | | | | | Sup | 96% | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | 01.jan-31.dez | Monitorização | Pontual | Responsável | DDS | | | | QUAR | | 2021 | 96,3% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | - |
| 1.2.7 | **% de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades)** | | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de visitas de acompanhamento realizadas pelas ECL/ Nº Total de visitas esperadas)* 100 | | | | | | | | Sup | 95% | Set.2022 | 81,8% |
| | Periodicidade | 01.jan-31.dez | Monitorização | Semestral | Responsável | UGARNCCI | | | | QUAR | | 2021 | 77,5% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | 83,8% |
| 1.2.8 | **Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais** | | | | | | | | | Meta | 1.300 | Histórico | |
| | Fórmula | Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais | | | | | | | | Sup | 1.430 | Set.2022 | 875 |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | DF | | | | QUAR | | 2021 | 1.309 |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | 1.479 |
| 1.2.9 | **% de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos** | | | | | | | | | Meta | 68% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de Processos de CO (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos / Nº de Processos de CO (Tutela e Regulação) do universo do ano) *100 | | | | | | | | Sup | 75% | Set.2022 | 28,4% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | GAJC | | | | QUAR | | 2021 | 29,6% |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | - |
| 1.2.10 | **Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G** | | | | | | | | | Meta | 67% | Histórico | |
| | Fórmula | N.º de operações CLDS 4G que participaram nas reuniões/sessões On line de acompanhamento/ N.º de operações CLDS 4G a acompanhar*100 | | | | | | | | Sup | 79% | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Anual | Responsável | CDist | | | | QUAR | | 2021 | n.d. |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | - |
| 1.2.11 | **% de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades)** | | | | | | | | | Meta | 80% | Histórico | |
| | Fórmula | Nº de visitas de acompanhamento realizadas pelas ECL/ Nº Total de visitas esperadas * 100 | | | | | | | | Sup | 85% | Set.2022 | 70,4% |
| | Periodicidade | 01.jan-31.dez | Monitorização | Semestral | Responsável | Cristina Caetano | | | | QUAR | | 2021 | 72,6% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | - |

## Reforçar o acesso a serviços e equipamentos PE 1.3

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.3.1 | **% de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido** | | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º processos com Cálculo de comparticipação no prazo definido/ n.º de processos com Cálculo de Comparticipação)*100 | | | | | | | | Sup | 95% | Set.2022 | 99,7% |
| | Periodicidade | 01.jan-31.dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | UGARNCCI | | | | QUAR | | 2021 | 100,0% |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | 78,6% |
| 1.3.2 | **% de protocolos pagos no mês** | | | | | | | | | Meta | 95% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de protocolos pagos no mês / n.º de protocolos em condições de pagamento)*100 | | | | | | | | Sup | 100% | Set.2022 | 100,0% |
| | Periodicidade | 01.jan-31.dez | Monitorização | Anual | Responsável | DDS | | | | QUAR | 2 | 2021 | 100,0% |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | 100,0% |
| 1.3.3 | **Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP** | | | | | | | | | Meta | 100% | Histórico | |
| | Fórmula | (Somatório do n.º de dias executado / Somatório do n.º de dias planeado) *100 | | | | | | | | Sup | 90% | Set.2022 | n.d. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | GPE | | | | QUAR | | 2021 | 100,0% |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (-) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | 100,0% |
| 1.3.4 | **Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais** | | | | | | | | | Meta | 100% | Histórico | |
| | Fórmula | (Somatório do n.º de dias executado / Somatório do n.º de dias planeado) *100 | | | | | | | | Sup | 90% | Set.2022 | n.d. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | GPE | | | | QUAR | | 2021 | 100,0% |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (-) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | 100,0% |

**1.3Reforçar o acesso a serviços e equipamentos**

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.3.5 | **% de projetos do Novo PARES com empreitadas iniciadas** | | | | | | | | Meta | 60% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de projetos aprovados com empreitadas iniciadas/N.º de projetos aprovados)*100 | | | | | | | Sup | 75% | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Anual | Responsável | UAP | | | QUAR | | 2021 | 0,0% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |

# OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

## Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

**Prioridades Estratégicas**

2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento

2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos

2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas

# Garantir a sustentabilidade da Segurança Social OE 2

## Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento P E 2.1

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.1.1 | **% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo** | | | | | | | | Meta | 93% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100 | | | | | | | Sup | 97% | Set.2022 | 97,6% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | | Responsável | DPC | | | QUAR | 18 | 2021 | 96,6% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | 3pp | 2020 | 97,1% |
| 2.1.1.1 | **% de requerimentos de Subsídio de Parentalidade deferidos até 30 dias** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100 | | | | | | | Sup | 97% | Set.2022 | 97,7% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC e CDist | | | QUAR | 18 | 2021 | 97,2% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 96,7% |
| 2.1.1.2 | **% de requerimentos de Subsídio de Desemprego deferidos até 20 dias** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100 | | | | | | | Sup | 97% | Set.2022 | 98,5% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | QUAR | 18 | 2021 | 98,7% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 98,2% |
| 2.1.1.3 | **% de requerimentos de Subsídio de Doença deferidos até 17 dias** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100 | | | | | | | Sup | 97% | Set.2022 | 97,5% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | QUAR | 18 | 2021 | 95,9% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 96,5% |
| 2.1.2 | **% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo de referência** | | | | | | | | Meta | 92% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100 | | | | | | | Sup | 97% | Set.2022 | 88,6% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | | Responsável | DPC | | | QUAR | 17 | 2021 | 88,1% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | 4 pp | 2020 | 85,4% |
| 2.1.2.1 | **% de requerimentos de Subsídio Social de Parentalidade deferidos até 30 dias** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100 | | | | | | | Sup | 98% | Set.2022 | 94,9% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC e CDist | | | QUAR | 17 | 2021 | 92,8% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 95,3% |
| 2.1.2.2 | **% de requerimentos de Subsídio Social de Desemprego deferidos até 30 dias** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100 | | | | | | | Sup | 98% | Set.2022 | 96,8% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | QUAR | 17 | 2021 | 96,6% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 98,2% |
| 2.1.2.3 | **% de requerimentos de Abono de Família deferidos até 25 dias** | | | | | | | | Meta | 88% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100 | | | | | | | Sup | 97% | Set.2022 | 89,4% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | QUAR | 17 | 2021 | 85,8% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 83,6% |
| 2.1.2.4 | **% de requerimentos de Rendimento Social Inserção deferidos até 30 dias** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100 | | | | | | | Sup | 98% | Set.2022 | 86,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | QUAR | 17 | 2021 | 92,0% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 92,0% |
| 2.1.2.5 | **% de requerimentos de Prestação Social para a Inclusão deferidos até 50 dias** | | | | | | | | Meta | 80% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100 | | | | | | | Sup | 88% | Set.2022 | 78,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | QUAR | 17 | 2021 | 88,0% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 63,0% |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.1.3 | **% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência de 30 dias** | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (Número de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência / Número total de requerimentos) * 100 | | | | | | | Sup | 95% | Set.2022 | 85,8% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | PD | | | QUAR | 19 | 2021 | 84,0% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 85,6% |
| 2.1.4 | **Taxa de Eficácia dos processos DLA** | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de processos DLA concluídos/ (Nº total de processos DLA pendentes no final do período + Nº de processos DLA concluídos))*100 | | | | | | | Sup | 95% | Set.2022 | 92,2% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | UCI | | | QUAR | | 2021 | 95,2% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 92,4% |
| 2.1.5 | **Tempo médio de conclusão dos processos DLA** | | | | | | | | Meta | 30 | Histórico | |
| | Fórmula | Somatório n.º de dias da entrada à conclusão / Somatório do nº processos | | | | | | | Sup | 27 | Set.2022 | 19 |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | UCI | | | QUAR | | 2021 | 17 |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 18 |
| 2.1.6 | **% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI** | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº CI novos com assinatura até 45 dias após o envio ao NLI / Nº CI novos assinados)*100 | | | | | | | Sup | 94% | Set.2022 | 78,3% |
| | Periodicidade | 01.jan-31.dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DDS e CDist | | | QUAR | | 2021 | 68,6% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 82,2% |

## Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos P E 2.2

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.2.1 | **Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | [Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)] * 100 | | | | | | | Sup | 99% | Set.2022 | 83,0% |
| | Periodicidade | mar-nov | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | QUAR | 7 | 2021 | 65,0% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | 2pp | 2020 | 67,0% |
| 2.2.2 | **N.º de beneficiários verificados (manutenção da majoração monoparental do abono de família, face à composição do respetivo agregado familiar)** | | | | | | | | Meta | Eliminado | Histórico | |
| | Fórmula | N.º de beneficiários verificados | | | | | | | Sup | Eliminado | Set.2022 | Eliminado |
| | Periodicidade | jan-set | Monitorização | Anual | Responsável | DPC | | | QUAR | | 2021 | Eliminado |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | - |
| 2.2.3 | **N.º de beneficiários verificados (manutenção do valor das prestações de beneficiários de RSI, face aos respetivos rendimentos)** | | | | | | | | Meta | Eliminado | Histórico | |
| | Fórmula | N.º de beneficiários verificados | | | | | | | Sup | Eliminado | Set.2022 | Eliminado |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Anual | Responsável | DPC | | | QUAR | | 2021 | Eliminado |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | - |
| 2.2.4 | **% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas** | | | | | | | | Meta | 4,5% | Histórico | |
| | Fórmula | (Total de pagamentos indevidos/Total de Prestações Sociais Pagas)*100 | | | | | | | Sup | 4,1% | Set.2022 | 2,8% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | QUAR | | 2021 | 4,5% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 4,6% |
| 2.2.5 | **% de convocatórias emitidas de processos em curso com ITA por Doença Profissional** | | | | | | | | Meta | Eliminado | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de convocatórias emitidas / N.º de processos em curso com ITA por DP)* 100 | | | | | | | Sup | Eliminado | Set.2022 | Eliminado |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPRP | | | QUAR | | 2021 | Eliminado |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 112,4% |
| 2.2.6 | **% de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos** | | | | | | | | Meta | 68% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de Processos de CO (Prestacional) do universo do ano decididos / Nº de Processos de CO (Prestacional) do universo do ano) *100 | | | | | | | Sup | 75% | Set.2022 | 66,2% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | GAJC | | | QUAR | | 2021 | 74,6% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | - |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2.2.7** | **Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)** | | | | | | | | | Meta | 36% | Histórico | |
| | Fórmula | (Prestações indevidamente pagas / montante recuperado prestações atribuídas indevidamente) *100 | | | | | | | | Sup | 40% | Set.2022 | 33,2% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DGCF | | | | QUAR | | 2021 | 26,7% |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | 39,2% |
| **2.2.8** | **Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)** | | | | | | | | | Meta | 6% | Histórico | |
| | Fórmula | (Montante de dívida de Prestações Sociais participado / Montante de dívida criada)*100 | | | | | | | | Sup | 8% | Set.2022 | 25,5% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DGCF | | | | QUAR | | 2021 | 4,6% |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | 6,2% |
| **2.2.9** | **% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado** | | | | | | | | | Meta | 80% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de processos tratados no prazo / N.º de processos tratados)*100 | | | | | | | | Sup | 88% | Set.2022 | 88,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DF | | | | QUAR | 6 | 2021 | 85,0% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | 5 pp | 2020 | 96,0% |

## Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas P E 2.3

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2.3.1** | **Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes** | | | | | | | | | Meta | 5.500 | Histórico | |
| | Fórmula | Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes | | | | | | | | Sup | 6.380 | Set.2022 | 3.982 |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | DF | | | | QUAR | 3 | 2021 | 5.776 |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | 300 | 2020 | 5.524 |
| **2.3.2** | **% de processos de fiscalização a contribuintes com origem proactiva concluídos, no total dos processos de fiscalização a contribuintes concluídos** | | | | | | | | | Meta | 50% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de processos de fiscalização a contribuintes com origem proativa concluídos / Nº Processos de fiscalização a contribuintes concluídos)*100 | | | | | | | | Sup | 55% | Set.2022 | 55,1% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DF | | | | QUAR | | 2021 | 60,2% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | 55,9% |
| **2.3.3** | **Nº de processos de inquérito crime concluídos** | | | | | | | | | Meta | 1.550 | Histórico | |
| | Fórmula | Nº de processos de inquérito crime concluídos | | | | | | | | Sup | 1.815 | Set.2022 | 1.124 |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | DF | | | | QUAR | 4 | 2021 | 1.426 |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | 100 | 2020 | 1.579 |
| **2.3.4** | **Montante da dívida apurada associada aos processos inquérito crime concluídos** | | | | | | | | | Meta | 56 | Histórico | |
| | Fórmula | Montante da dívida apurada associada aos processos inquérito crime concluídos | | | | | | | | Sup | 61,6 | Set.2022 | 56,2 |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DF | | | | QUAR | | 2021 | 45 |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | M€ | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | 60,2 |
| **2.3.5** | **% de processos de contra-ordenações(Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos** | | | | | | | | | Meta | 68% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de Processos de CO (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos / Nº de Processos de CO (Vinculação e Contributivo) do universo do ano) *100 | | | | | | | | Sup | 75% | Set.2022 | 64,3% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | GAJC | | | | QUAR | | 2021 | 72,4% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | - |
| **2.3.6** | **% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc** | | | | | | | | | Meta | 95% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos)*100 | | | | | | | | Sup | 100% | Set.2022 | 95,4% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | UCE | | | | QUAR | 5 | 2021 | 99,0% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | 97,2% |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2.3.6** | **% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc** | | | | | | | | Meta | 95% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos)*100 | | | | | | | Sup | 100% | Set.2022 | 95,4% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | UCE | | | QUAR | 5 | 2021 | 99,0% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 97,2% |
| **2.3.7** | **Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)** | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de processos concluídos/ (Nº total de processos pendentes no final do período + Nº de processos concluídos))*100 | | | | | | | Sup | 94% | Set.2022 | 56,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | QUAR | | 2021 | Suspenso 2021 |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | Suspenso 2020 |
| **2.3.8** | **Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente** | | | | | | | | Meta | 80% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de erros das remunerações corrigidos no mês / Nº de erros das remunerações entrados no mês)*100 | | | | | | | Sup | 88% | Set.2022 | 83,9% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Semestral | Responsável | DPC e CDist | | | QUAR | | 2021 | 82,9% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | - |
| **2.3.9** | **Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)** | | | | | | | | Meta | 75% | Histórico | |
| | Fórmula | (Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada)*100 | | | | | | | Sup | 82,5% | Set.2022 | 55,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | QUAR | 8 | 2021 | 98,0% |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 100,0% |
| **2.3.10** | **% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados** | | | | | | | | Meta | 38,5% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados / N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva )*100 | | | | | | | Sup | 42,4% | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | mai-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | QUAR | | 2021 | n.d. |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |
| **2.3.11** | **N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização por distrito sede da EE** | | | | | | | | Meta | 1.333 | Histórico | |
| | Fórmula | Nº de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização por distrito sede da EE | | | | | | | Sup | 1.531 | Set.2022 | 510 |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | Teresa Agostinho | | | QUAR | | 2021 | n.a. |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | - |

# OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

## Reforçar a confiança na Segurança Social

**Prioridades Estratégicas**

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

# Reforçar a Confiança na Segurança Social OE 3

## Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão P E 3.1

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.1.1 | **Taxa de redução do stock de pendências de processos de certificação de Doença Profissional** | | | | | | | | Meta | 78% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de processos do stock DP concluídos / n.º de processos do stock DP a 31/12/N-1)*100 | | | | | | | Sup | 86% | Set.2022 | 53,6% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPRP | | | QUAR | | 2021 | 91,8% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 71,3% |
| 3.1.2 | **% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica** | | | | | | | | Meta | 70% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de colaboradores do atendimento com formação específica / N.º de colaboradores do atendimento)*100 | | | | | | | Sup | 77% | Set.2022 | 46,1% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DCGC e Cdist | | | QUAR | | 2021 | 87,8% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 62,3% |
| 3.1.4 | **Taxa de atendimento da Linha Segurança Social** | | | | | | | | Meta | 66% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de chamadas atendidas / N.º de chamadas oferecidas)*100 | | | | | | | Sup | 73% | Set.2022 | 69,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DCGC | | | QUAR | | 2021 | 67,0% |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 48,0% |
| 3.1.5 | **Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores)** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | [(Nº de requerimentos pendentes de registo a 31dez - Nº de requerimentos pendentes de registo referentes ao stock no mês) / Nº de requerimentos pendentes de registo a 31dez]*100 | | | | | | | Sup | 99% | Set.2022 | 100,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC e CDist | | | QUAR | | 2021 | 100,0% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 100,0% |
| 3.1.6 | **Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores)** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | ((Nº de reclamações de TI pendentes de conclusão a 31dez - Nº de reclamações de TI pendentes de conclusão referentes ao stock no mês) / Nº de reclamações de TI pendentes de | | | | | | | Sup | 99% | Set.2022 | n.d. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC e CDist | | | QUAR | | 2021 | - |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 98,6% |
| 3.1.7 | **Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições (stock anos anteriores)** | | | | | | | | Meta | 95% | Histórico | |
| | Fórmula | ((Nº de pedidos de restituição de contribuições pendentes de registo a 31dez - Nº de pedidos de restituição de contribuições pendentes de registo referentes ao stock no mês) / Nº de pedidos | | | | | | | Sup | 100% | Set.2022 | 26,8% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | QUAR | | 2021 | 14,4% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.1.8 | **Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)** | | | | | | | | Meta | 115% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de processos concluidos de velhice, invalidez e sobrevivência, áreas nacional e internacional / n.º de processos entrados de velhice, invalidez e sobrevivência, áreas nacional e | | | | | | | Sup | 125% | Set.2022 | 140,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | PD | | | QUAR | 20 | 2021 | 133,0% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 119,0% |
| 3.1.8.1.1 | **Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (velhice e invalidez) de âmbito nacional** | | | | | | | | Meta | 120% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de processos concluidos de velhice e invalidez "nacional" / n.º de processos entrados de velhice e invalidez "nacional" )*100 | | | | | | | Sup | 130% | Set.2022 | 153,2% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | PD | | | QUAR | 20 | 2021 | 126,0% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.1.8.1.2 | **Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (Sobrevivência) de âmbito nacional** | | | | | | | | Meta | 110% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de processos concluidos de sobrevivência "nacional" / n.º de processos entrados de sobrevivência "nacional" )*100 | | | | | | | Sup | 120% | Set.2022 | 100,7% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | PD | | | QUAR | 20 | 2021 | - |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.1.8.2.1 | **Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (velhice e invalidez) de âmbito internacional** | | | | | | | | Meta | 120% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de processos concluidos de velhice e invalidez "internacional" / n.º de processos entrados de velhice e invalidez )*100 | | | | | | | Sup | 130% | Set.2022 | 178,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | PD | | | QUAR | 20 | 2021 | 162,4% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.1.8.2.1 | **Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (velhice e invalidez) de âmbito internacional** | | | | | | | | Meta | 120% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de processos concluidos de velhice e invalidez "internacional" / n.º de processos entrados de velhice e invalidez )*100 | | | | | | | Sup | 130% | Set.2022 | 178,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | PD | | | QUAR | 20 | 2021 | 162,4% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.1.8.2.2 | **Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (Sobrevivência) de âmbito internacional** | | | | | | | | Meta | 110% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de processos concluidos de sobrevivência "internacional" / n.º de processos entrados de sobrevivência "internacional" )*100 | | | | | | | Sup | 120% | Set.2022 | 107,5% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | PD | | | QUAR | 20 | 2021 | - |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.1.9 | **Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)** | | | | | | | | Meta | 40% | Histórico | |
| | Fórmula | (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 | | | | | | | Sup | 30% | Set.2022 | 29,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | | Responsável | PD | | | QUAR | 21 | 2021 | 47,8% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 27,2% |
| 3.1.9.1 | **Taxa de redução de pendências de Prestações Diferidas com mais de 90 dias de âmbito Nacional** | | | | | | | | Meta | 40% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de processos pendente > 90 dias / n.º de processos pendentes )*100 | | | | | | | Sup | 30% | Set.2022 | 123,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | | Responsável | PD | | | QUAR | 21 | 2021 | 75,0% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.1.9.2 | **Taxa de redução de pendências de Prestações diferidas c/mais de 180 dias de âmbito nacional** | | | | | | | | Meta | 40% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de processos pendente > 180 dias / n.º de processos pendentes )*100 | | | | | | | Sup | 30% | Set.2022 | 135,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | | Responsável | PD | | | QUAR | 21 | 2021 | 104,0% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.1.10 | **Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º medidas concluídas / N.º de medidas previstas) *100 | | | | | | | Sup | 100% | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | | Responsável | GAJC, DPC, PD, DGCF | | | QUAR | 12 | 2021 | 90,0% |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 100,0% |
| 3.1.10.01 | **Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Apoio Judiciário Eletrónico** | | | | | | | | Meta | 31/12/2022 | Histórico | |
| | Fórmula | Data de conclusão | | | | | | | Sup | 30/09/2022 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan.22-abr.22 | Monitorização | | Responsável | GAJC | | | QUAR | 12 | 2021 | - |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | Data | Polaridade | (-) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.1.10.13 | **Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Carreira contributiva +Integrada** | | | | | | | | Meta | 31/12/2022 | Histórico | |
| | Fórmula | Data de conclusão | | | | | | | Sup | 30/11/2022 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan.22-dez.22 | Monitorização | | Responsável | DPC | | | QUAR | 12 | 2021 | - |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | Data | Polaridade | (-) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.1.10.14 | **Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão de Comparticipação na Doença Profissional** | | | | | | | | Meta | 31/12/2022 | Histórico | |
| | Fórmula | Data de conclusão | | | | | | | Sup | 30/11/2022 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan.22-dez.22 | Monitorização | | Responsável | DPRP | | | QUAR | 12 | 2021 | - |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | Data | Polaridade | (-) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.1.10.15 | **Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Declarações da Segurança Social na Hora (PC)** | | | | | | | | Meta | 31/12/2022 | Histórico | |
| | Fórmula | Data de conclusão | | | | | | | Sup | 30/11/2022 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan.22-dez.22 | Monitorização | | Responsável | DPC | | | QUAR | 12 | 2021 | - |
| | Tipo | | Unidade | Data | Polaridade | (-) | CDist | | Tolerância | | 2020 | |
| 3.1.10.16 | **Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais (DS)** | | | | | | | | Meta | 30/06/2022 | Histórico | |
| | Fórmula | Data de conclusão | | | | | | | Sup | 31/03/2022 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan.22-dez.22 | Monitorização | | Responsável | DDS | | | QUAR | 12 | 2021 | - |
| | Tipo | | Unidade | Data | Polaridade | (-) | CDist | | Tolerância | | 2020 | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.1.10.17 | **Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Simplificação do Reembolso das despesas de funeral (PD)** | | | | | | | | | Meta | 31/12/2022 | Histórico | |
| | Fórmula | Data de conclusão | | | | | | | | Sup | 30/11/2022 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan.22-dez.22 | Monitorização | | Responsável | PD | | | | QUAR | 12 | 2021 | - |
| | Tipo | | Unidade | Data | Polaridade | (-) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | |
| 3.1.10.08 | **Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX:Gestão do Relacionamento – Visão 360º** | | | | | | | | | Meta | 31/12/2022 | Histórico | |
| | Fórmula | Data de conclusão | | | | | | | | Sup | 30/09/2022 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan.22-dez.22 | Monitorização | Anual | Responsável | DCGC | | | | QUAR | 12 | 2021 | - |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | Data | Polaridade | (-) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.1.10.09 | **Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão online da Conta Bancária** | | | | | | | | | Meta | 31/12/2022 | Histórico | |
| | Fórmula | Data de conclusão | | | | | | | | Sup | 30/09/2022 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan.22-dez.22 | Monitorização | Anual | Responsável | DCGC | | | | QUAR | 12 | 2021 | - |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | Data | Polaridade | (-) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.1.11 | **N.º médio de dias para marcação nos 10 locais de maior pressão** | | | | | | | | | Meta | 25 | Histórico | |
| | Fórmula | N.º médio de dias para marcação nos 10 locais de maior pressão | | | | | | | | Sup | 22 | Set.2022 | 16 |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DCGC | | | | QUAR | | 2021 | n.a. |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | - |

## Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos P E 3.2

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.2.1 | **Grau de uniformização e simplificação (GUS) de suportes** | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de suportes uniformizados e simplificados/N.º de suportes entregues para uniformização e simplificação)*100 | | | | | | | Sup | 95% | Set.2022 | n.d. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | DCGC | | | QUAR | | 2021 | 92,6% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 96,0% |
| 3.2.2 | **% de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA)** | | | | | | | | Meta | 70% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de registos efetuados até ao prazo definido/ Nº total de registos)*100 | | | | | | | Sup | 77% | Set.2022 | n.d. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Semestral | Responsável | DPC e CDist | | | QUAR | | 2021 | n.d. |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | - |
| 3.2.3 | **Grau de implementação das recomendações das auditorias, por serviço** | | | | | | | | Meta | 54% | Histórico | |
| | Fórmula | (n.º de recomendações implementadas, por serviço / n.º de recomendações a implementar, por serviço)*100 | | | | | | | Sup | 60% | Set.2022 | 56,6% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | GAQGR | | | QUAR | | 2021 | 72,0% |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 75,6% |
| 3.2.4 | **Taxa de Eficácia Apoio Judiciário** | | | | | | | | Meta | 82% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de processos AJ concluídos/ (Nº total de processos AJ pendentes no final do período + Nº de processos AJ concluídos))*100 | | | | | | | Sup | 90% | Set.2022 | 92,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | GAJC e Cdist | | | QUAR | | 2021 | 81,0% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 81,0% |
| 3.2.5 | **Taxa de Eficácia Fundo de Garantia Salarial** | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de processos FGS concluídos/ (Nº total de processos FGS pendentes no final do período + Nº de processos FGS concluídos))*100 | | | | | | | Sup | 94% | Set.2022 | 89,1% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | GAJC e Cdist | | | QUAR | | 2021 | 94,1% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 91,6% |
| 3.2.5 | **Taxa de Eficácia Fundo de Garantia Salarial** | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de processos FGS concluídos/ (Nº total de processos FGS pendentes no final do período + Nº de processos FGS concluídos))*100 | | | | | | | Sup | 94% | Set.2022 | 89,1% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | GAJC e Cdist | | | QUAR | | 2021 | 94,1% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 91,6% |

## Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas P E 3.3

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **3.3.1** | **Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)** | | | | | | | | | Meta | 3,6 | Histórico | |
| | Fórmula | Pontuação média nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico) | | | | | | | | Sup | 4,0 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Anual | Responsável | DCGC | | | | QUAR | 22 | 2021 | 3,7 |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | | | Tolerância | 0,1 | 2020 | 3,3 |
| **3.3.2** | **% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido (30/90 dias)** | | | | | | | | | Meta | 70% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de recursso hierárquicos concluídos no prazo estabelecido/Nº total de recursos hierárquicos concluídos )*100 | | | | | | | | Sup | 77% | Set.2022 | 76,5% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | GAJC e Cdist | | | | QUAR | | 2021 | 47,9% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | 78,3% |
| **3.3.3** | **% de reclamações de dívida concluídas** | | | | | | | | | Meta | 82% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº acumulado de reclamações concluídas / Total de reclamações)*100 | | | | | | | | Sup | 90% | Set.2022 | 74,2% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DPC | | | | QUAR | | 2021 | 90,6% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | 83,9% |
| **3.3.5** | **% de relatórios de actividade mensais dos Adidos da Segurança Social apresentados até ao dia 15 do mês seguinte** | | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de relatórios de actividades mensais apresentados até ao dia 15 do mês seguinte / Nº de relatórios previstos)*100 | | | | | | | | Sup | 100% | Set.2022 | n.d. |
| | Periodicidade | Jan-Dez | Monitorização | Mensal | Responsável | definir | | | | QUAR | | 2021 | 100,0% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | 100,0% |
| **3.3.6** | **% de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (máx)** | | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de respostas dos Contribuintes Estratégicos com pontuação maior ou igual a 4 / N.º total de respostas dos Contribuintes Estratégicos) * 100 | | | | | | | | Sup | 95% | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | fev-42736 | Monitorização | Pontual (na data | Responsável | Cláudia Martins | | | | QUAR | 23 | 2021 | 93,6% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | | Tolerância | 3 pp | 2020 | - |

# OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

## Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

**Prioridades Estratégicas**

4.1 Desenvolver o potencial humano

4.2 Valorizar a cultura organizacional

4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável

# Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional OE 4

## Desenvolver o potencial humano P E 4.1

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.1.1 | **% de trabalhadores com formação** | | | | | | | | | Meta | 71% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS) * 100 | | | | | | | | Sup | 78% | Set.2022 | 50,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DRH | | | | QUAR | 13 | 2021 | 78,0% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | 6pp | 2020 | 48,0% |
| 4.1.2 | **% das ações previstas executadas** | | | | | | | | | Meta | 80% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de ações realizadas/ N.º de ações previstas)*100 | | | | | | | | Sup | 100% | Set.2022 | 100,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | Lurdes Lourenço | | | | QUAR | | 2021 | 80,0% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | 5,00 |

## Valorizar a cultura organizacional P E 4.2

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.2.1 | **Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão Cooperação e Comunicação** | | | | | | | | | Meta | 63 | Histórico | |
| | Fórmula | Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores | | | | | | | | Sup | 69 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Anual | Responsável | DRH | | | | QUAR | | 2021 | 66,8 |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | 67,1 |
| 4.2.2 | **Índice de envolvimento dos trabalhadores** | | | | | | | | | Meta | 60 | Histórico | |
| | Fórmula | Pontuação média obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores | | | | | | | | Sup | 66 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Anual | Responsável | DRH | | | | QUAR | 16 | 2021 | 64,7 |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | 64,8 |
| 4.2.3 | **Taxa de cumprimento do plano de modelação** | | | | | | | | | Meta | 100% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de processos modelados / nº de processos previstos a modelar)*100 | | | | | | | | Sup | 110% | Set.2022 | n.d. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | GAQGR | | | | QUAR | | 2021 | 125,9% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | | Tolerância | | 2020 | 108,3% |

## Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável P E 4.3

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.3.1 | **Índice de satisfação global dos trabalhadores** | | | | | | | | | Meta | 65 | Histórico | |
| | Fórmula | Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores | | | | | | | | Sup | 72 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Anual | Responsável | DRH | | | | QUAR | | 2021 | 68,4 |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | 68,9 |
| 4.3.2 | **Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar** | | | | | | | | | Meta | 70 | Histórico | |
| | Fórmula | Pontuação média obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores | | | | | | | | Sup | 75 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Anual | Responsável | DRH | | | | QUAR | 14 | 2021 | 68,4 |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | 4 | 2020 | 71,9 |
| 4.3.3 | **Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho** | | | | | | | | | Meta | 58 | Histórico | |
| | Fórmula | Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores | | | | | | | | Sup | 60 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Anual | Responsável | DAP | | | | QUAR | | 2021 | 57,06 |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | X | | Tolerância | | 2020 | 58,25 |

| 4.3Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.3.4 | % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | | | | | | | | Meta | 85% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º edifícios com avaliação de riscos/N.º total de edifícios)* 100 | | | | | | | Sup | 95% | Set.2022 | 17,1% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | DRH | | | QUAR | | 2021 | 90,5% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 68,2% |

| 4.3Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.3.5 | Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | (Nº de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional/ Nº total de trabalhadores) * 100 | | | | | | | Sup | 100% | Set.2022 | 105,2% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DRH | | | QUAR | 15 | 2021 | 94,8% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | X | Tolerância | | 2020 | 63,4% |

# OBJETIVO ESTRATÉGICO 5

## Modernizar e humanizar os serviços

**Prioridades Estratégicas**

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

# Modernizar e humanizar os serviços OE 5

## Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços P E 5.1

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.1.1 | **% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ** | | | | | | | | Meta | 20% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ/ N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito)*100 | | | | | | | Sup | 22% | Set.2022 | 24,4% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | DCGC | | | QUAR | 11 | 2021 | 21,7% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | 1pp | 2020 | 18,0% |
| 5.1.2 | **Taxa de atendimento nos canais não presenciais** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de atendimentos não presenciais / Nº de atendimentos totais)*100 | | | | | | | Sup | 96% | Set.2022 | 95,4% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DCGC | | | QUAR | 9 | 2021 | 96,4% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | 2pp | 2020 | 95,9% |
| 5.1.4 | **% de NISS com password de acesso à SSD** | | | | | | | | Meta | 60% | Histórico | |
| | Fórmula | (N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos)* 100 | | | | | | | Sup | 65% | Set.2022 | 61,6% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | DCGC | | | QUAR | 10 | 2021 | 59,8% |
| | Tipo | Qualidade | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | 2pp | 2020 | 55,8% |
| 5.1.6 | **Nº de atendimentos diários efetuados através de atendimento remoto** | | | | | | | | Meta | 47 | Histórico | |
| | Fórmula | Nº de atendimentos diários efetuados através de atendimento remoto | | | | | | | Sup | 52 | Set.2022 | 2057 |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | Maria José Freire | | | QUAR | | 2021 | n.a. |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | - |

## Assegurar a eficiência da gestão dos recursos P E 5.2

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.2.1 | **Rácio das Despesas Administração na Despesa Total** | | | | | | | | Meta | 1% | Histórico | |
| | Fórmula | (Despesas de Administração / Despesa Total)*100 | | | | | | | Sup | 0,9% | Set.2022 | 0,8% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | DGCF | | | QUAR | | 2021 | 0,9% |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 0,8% |

## Aumentar a sustentabilidade ambiental P E 5.3

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5.3.1 | **N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS** | | | | | | | | Meta | 25 | Histórico | |
| | Fórmula | N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS | | | | | | | Sup | 40 | Set.2022 | n.a. |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Pontual | Responsável | DAP | | | QUAR | | 2021 | 39 |
| | Tipo | Eficiência | Unidade | N.º | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 39 |
| 5.3.2 | **Taxa de Execução do Plano de Obras Anual** | | | | | | | | Meta | 65% | Histórico | |
| | Fórmula | (Valor cabimentado / Valor Orçamentado)*100 | | | | | | | Sup | 75% | Set.2022 | 45,3% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Mensal | Responsável | UTAE | | | QUAR | | 2021 | 37,8% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 37,8% |
| 5.3.3 | **% de processos arquivados unicamente em suporte digital** | | | | | | | | Meta | 90% | Histórico | |
| | Fórmula | (n.º de processos de ajuste direto simplificado (ADS) arquivados única/ em suporte digital / n.º Total de ADS) * 100 | | | | | | | Sup | 95% | Set.2022 | 100,0% |
| | Periodicidade | jan-dez | Monitorização | Trimestral | Responsável | DAP | | | QUAR | | 2021 | 100,0% |
| | Tipo | Eficácia | Unidade | % | Polaridade | (+) | CDist | | Tolerância | | 2020 | 84,1% |


Juntos vamos lá!

# Anexo 2
# Estrutura Orgânica

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Conselho de Apoio para os Assuntos de Proteção Contra os Riscos Profissionais

Conselho Consultivo

Conselho Médico

Fiscal Único

## Conselho Diretivo

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

## Serviços Centrais

- Departamento de Prestações e Contribuições — Diretor/a: Paulo Nunes
- Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente — Diretora: Filomena Gonçalo
- Departamento de Desenvolvimento Social — Diretor/a: Inês Amaro
- Departamento de Fiscalização — Diretor/a: Zélia Brito
- Departamento de Proteção Contra os Riscos Profissionais — Diretor/a: Francisco Marques
- Departamento de Recursos Humanos — Diretor/a: Rita Neves
- Departamento de Gestão e Controlo Financeiro — Diretor/a: Aida Costa
- Departamento de Administração e Património — Diretor/a: Susana Moreira
- Gabinete de Planeamento e Estratégia — Diretor/a: Elisabete Mateus
- Gabinete de Análise e Gestão da Informação — Diretor/a: Jorge Cardoso
- Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco — Diretor/aa: Conceição Ferraz
- Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso — Diretor/a: Sandra Cruz Leitão
- Unidade de Contribuintes Estratégicos — Diretor/a: Cláudia Martins
- Unidade de Coordenação Internacional — Diretor/a: Margarida Simões Correia
- Unidade de Apoio a Programas — Diretor/a: Cristina Rodrigues
- Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia — Diretor/a: Magda Tavares
- Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados — Diretor/a: Cristina Caetano

## Centros Distritais

- Centro Distrital de Aveiro — Diretor/a: Fernando Mendonça
- Centro Distrital de Beja — Diretor/a: Sérgio Fernandes
- Centro Distrital de Braga — Diretor/a: João Ferreira
- Centro Distrital de Bragança — Diretor/a: Orlando Vaqueiro
- Centro Distrital de Castelo Branco — Diretor: Nuno Maia
- Centro Distrital de Coimbra — Diretor/a: Mª Manuela Veloso
- Centro Distrital de Évora — Diretor/a: José Ramalho
- Centro Distrital de Faro — Diretor/a: Margarida Flores
- Centro Distrital da Guarda — Diretor/a: Carlos Martins
- Centro Distrital de Leiria — Diretor/a: João Paulo Pedrosa
- Centro Distrital de Lisboa — Diretor/a: Gabriela Real; Diretor/a Adjunta | Maria de Fátima Matos
- Centro Distrital de Portalegre — Diretor/a: Sandra Cardoso
- Centro Distrital do Porto — Diretor/a | Miguel Cardoso; Diretor/a Adjunto | Rosário Loureiro
- Centro Distrital de Santarém — Diretor/a: Renato Possante Bento
- Centro Distrital de Setúbal — Diretor/a: Luísa Ferreira Malhó
- Centro Distrital de Viana do Castelo — Diretor/a: Cristina Oliveira
- Centro Distrital de Vila Real — Diretor/a: A designar
- Centro Distrital de Viseu — Diretor/a: Márcia Martins

## Centro Nacional de Pensões

Diretor/a | Vítor Junqueira
Diretor/a Adjunto | Teresa Bomba

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012 de 30 de março.

Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Aveiro

**Conselho Diretivo**

Presidente | A designar
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Ana Vasques

**Centro Distrital de Aveiro**

Diretor/a
Fernando Mendonça

**Equipa de Apoio Transversal**

Chefe
Benjamim Manuel Bastos

### Unidade de Prestações e Contribuições

Diretor/a
Jorge Manuel Campino

**Núcleo de Identificação e Qualificação**

Diretor/a
Cristina Maria Ferreira

- **Equipa de Inscrição, Enquadramento e Incentivos**
  Chefe
  Sara Alexandra Catalão

**Núcleo de Remunerações e Contribuições**

Diretor/a
Pedro José Carvalho

- **Equipa de Contas Correntes**
  Chefe
  Paula Cristina Belchior

**Núcleo de Prestações Familiares e de Solidariedade**

Diretor/a
Ana Carla Seabra

- **Equipa de Prestações de Solidariedade**
  Chefe
  Norberto Nunes
- **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência**
  Chefe
  Jorge Modesto

**Núcleo de Prestações Previdenciais**

Diretor/a
João Neves de Sousa

- **Equipa de Desemprego e Prestações Diferidas**
  Chefe
  Virgínia Marisa Carvalheira

**Núcleo de Prestação de Doença e Outras**

Diretor/a
Áurea Maria Neto Dias

- **Equipa de Doença e Parentalidade**
  Chefe
  Alexandra Pinho Costa
- **Equipa de Verificação de Incapacidades**
  Chefe
  Maria de Fátima Ferreira

### Unidade de Desenvolvimento Social

Diretor/a
Hélder Manuel Santos

**Núcleo de Respostas Sociais**

Diretor/a
Maria Margarida Menezes

- **Setor de Gestão e Desenvolvimento das Respostas Sociais**
  Chefe
  Alexandra Santos

**Núcleo de Intervenção Social**

Diretor/a
Maria Cristina Vasconcelos

- **Setor de Atendimento e Acompanhamento Social 1**
  Chefe
  Paula Maria Beleza
- **Setor de Atendimento e Acompanhamento Social 2**
  Chefe
  Carla Maria Peliz

**Núcleo de Infância e Juventude**

Diretor/a
Cláudia Teixeira de Andrade

- **Setor de Assessoria Técnica aos Tribunais**
  Chefe
  Esmeralda Soares Morgado

### Unidade de Apoio à Direção

Diretor/a
Graça Maria Santos

**Núcleo de Recursos Humanos**

Diretor/a
Dina Maria Balseiro

**Núcleo de Administração Geral, Planeamento e Gestão de Informação**

Diretor/a
Sílvia Saraiva Martins

- **Equipa de Gestão do Património, Planeamento e Informação**
  Chefe
  Francisco Fernandes Gouveia
- **Equipa de Expediente e Arquivo**
  Chefe
  Ana Paula Fontes
- **Equipa de Contabilidade**
  Chefe
  Maria João Soares

**Núcleo de Apoio Jurídico**

Diretor/a
Rosa Maria Almeida

- **Setor de Apoio Judiciário e Contraordenações**
  Chefe
  João Daniel Graça

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Orquídea Maria Santos

- **Equipa de Gestão do Cliente**
  Chefe
  Florbela Maria Rodrigues

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Beja

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Beja**

Diretor/a
Sérgio Manuel Fernandes

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
Ana Paula Camacho

- **Núcleo de Prestações**
  Diretor/a
  Carla José Lança
  - **Equipa de Prestações Familiares e Rendimento Social de Inserção**
    Chefe
    Lígia Carla Reis
  - **Equipa de Prestações Diferidas e Verificação de Incapacidades**
    Chefe
    Maria Luísa Chalaça
  - **Equipa de Prestações de Desemprego, Doença e Parentalidade**
    Chefe
    Paula Freitas Fernandes
- **Núcleo de Contribuições**
  Diretor/a
  Ana Maria Ralha
  - **Equipa de Gestão das Contribuições**
    Chefe
    Maria Fernanda Charneca
  - **Equipa de Identificação, Qualificação e Gestão de Remunerações**
    Chefe
    Maria de Fátima Santos

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor/a
Maria Inês Rodrigues

- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Diretor/a
  Maria Julieta Caniço
  - **Setor de Respostas Sociais**
    Chefe
    Maria de Fátima Brito
  - **Setor de Qualificação das Famílias e Territórios**
    Chefe
    Maria Isaura Nunes
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Diretor/a
  Margarida Isabel Marçal

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
Maria de Fátima Pereira

- **Setor de Recursos Humanos, Planeamento e Gestão da Informação**
  Chefe
  Ivã Carlos Marinheiro

**Núcleo Administrativo e Financeiro**

Diretor/a
Francisca Paula Roque

- **Equipa Financeira e Património**
  Chefe
  Rui Miguel Guerreiro

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Ana Teresa Rosa

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Braga

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Braga**

Diretor/a
**João Manuel Nogueira Leite Ferreira**

### Unidade de Prestações e Contribuições

Diretor/a
Maria Teresa Carrilho

- **Núcleo de Identificação, Qualificação e Remunerações** — Diretor/a: Ana Cristina Vieira
  - Equipa de Enquadramento e Incentivos ao Emprego — Chefe: Maria Elisa Miranda
  - Equipa de Gestão de Remunerações — Chefe: Cármen Isabel Matos
  - Equipa de Instrumentos Internacionais — Chefe: Nuno Miguel Barroso
  - Equipa de Identificação — Chefe: Elisabete Conceição Abreu
- **Núcleo de Prestações de Doença e Parentalidade** — Diretor/a: Maria do Céu Fernandes
  - Equipa de Parentalidade — Chefe: Maria Marta Coelho
  - Equipa de Doença — Chefe: Maria do Céu Mesquita
  - Equipa do Serviço de Verificação de Incapacidades — Chefe: Cristina Soares Matos
- **Núcleo de Prestações de Desemprego e Benefícios Diferidos** — Diretor/a: Ana Cristina Dias
  - Equipa de Desemprego — Chefe: Sónia Raquel Costa
  - Equipa de Prestações Diferidas — Chefe: Deolinda Maria Ferreira
- **Núcleo de Contribuições** — Diretor/a: Isabel Maria Azevedo
  - Equipa de Trabalhadores Independentes — Chefe: Zacarias da Silva Duarte
  - Equipa de Contas Correntes e Contribuições — Chefe: Olga Maria Ferreira
- **Núcleo de Prestações Familiares e de Solidariedade** — Diretor/a: Hugo Manuel Conceição
  - Equipa de Prestações Familiares — Chefe: Carina Machado Ferreira
  - Equipa de Prestações de Solidariedade — Chefe: Maria Aurora Castro
  - Equipa de Inclusão — Chefe: Nelson Miguel Antunes

### Unidade de Desenvolvimento Social

Diretor/a
José Manuel Oliveira e Sá

- **Núcleo de Respostas Sociais** — Diretor/a: Jorge Manuel Gaspar Casaleiro
  - Setor de Gestão e Desenvolvimento das Respostas Sociais — Chefe: Aldo Dino Sousa
- **Núcleo de Infância e Juventude** — Diretor/a: Ana Paula Cruz
  - Setor de Promoção e Proteção I — Chefe: Cândida Maria Afonso
  - Setor de Promoção e Proteção II — Chefe: Regina Goreti Batista
- **Núcleo de Intervenção Social** — Diretor/a: Maria de Fátima Miguel

### Unidade de Apoio à Direção

Diretor/a
Maria La Salete dos Anjos

- **Núcleo de Administração Geral, de Planeamento e Gestão de Informação** — Diretor/a: Anabela Cabete Mota
  - Equipa de Administração — Chefe: Pedro Miguel Nazário
  - Setor de Planeamento e Gestão de Informação — Chefe: Maria da Graça Monteiro
- **Núcleo de Apoio Jurídico** — Diretor/a: Vânia Catarina Leite
  - Equipa de Fundo de Garantia Salarial e Proteção Jurídica — Chefe: Paula Regina Rocha
- Equipa de Recursos Humanos — Chefe: Arnaldo Manuel Costa

### Núcleo de Gestão do Cliente

Diretor/a
Joana da Silva Machado

- Equipa de Gestão do Cliente — Chefe: Maria Filomena Oliveira

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**
Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Bragança

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Bragança**

Diretor/a
Orlando Vaqueiro

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
José Carlos Jecas

**Núcleo de Prestações**

Diretor/a
Maria Berta Malta

- **Equipa de Doença e Desemprego**
  Chefe
  Manuela Edite Prada
- **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência**
  Chefe
  Paulo Fernando Ferreira
- **Equipa de Prestações de Solidariedade e Prestações Diferidas**
  Chefe
  Otília Maria Pereira

**Núcleo de Contribuições**

Diretor/a
Susana Maria Santos Dias

- **Equipa de Identificação e Qualificação**
  Chefe
  Carlos Miguel Teixeira Pimentel
- **Equipa de Registo de Remunerações**
  Chefe
  Anícia de Fátima Martins

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor/a
Isabel Augusta Bernardo

**Núcleo de Respostas Sociais**

Diretor/a
A designar

- **Setor de Respostas Sociais**
  Chefe
  Ivo Manuel Mendes

**Núcleo de Infância e Juventude**

Diretor/a
Fernando Jorge Sequeira

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
Paula de Jesus Regino

- **Equipa de Recursos Humanos**
  Chefe
  Maria da Luz Afonso

**Núcleo Administrativo e Financeiro**

Diretor/a
Luís Miguel Gonçalves

- **Equipa de Aprovisionamento, Património e Arquivo**
  Chefe
  José Carlos Fernandes

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Alexandre Augusto Gonçalves

- **Equipa de Gestão do Cliente**
  Chefe
  Maria Graça Fernandes

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Castelo Branco

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Castelo Branco**

Diretor/a
Nuno Miguel Maia

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
Luís Carlos Plácido

- **Núcleo de Prestações**
  Diretor/a
  Patrícia Maria Ventura
  - **Equipa de Prestações Familiares e Deficiência**
    Chefe
    Maria Elvira Branco
  - **Equipa de Prestações de Desemprego, Solidariedade e Pensões**
    Chefe
    António Joaquim Nunes
  - **Equipa de Prestações de Doença, Parentalidade e Verificação de Incapacidades**
    Chefe
    Alda Maria Filipe
- **Núcleo de Contribuições**
  Diretor/a
  Maria da Assunção Amaro
  - **Equipa de Identificação e Qualificação**
    Chefe
    Maria do Rosário Mendes
  - **Equipa de Histórico de Remunerações**
    Chefe
    Paulo Jorge Silvestre
  - **Equipa de Gestão de Contribuições**
    Chefe
    Paula Cristina Santos

**Unidade de Desenvolvimento Social**
Diretor/a
Maria da Glória Pinheira

- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Diretor/a
  Elisabete Lima Alves
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Diretor/a
  Maria de Lurdes Farromba

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
Ilda da Conceição Lucas

- **Setor de Assuntos Jurídicos e Contencioso**
  Chefe
  Ana Paula Birra
- **Equipa de Recursos Humanos**
  Chefe
  Américo Manuel Diogo

**Núcleo Administrativo e Financeiro**

Diretor/a
Sara Cristina Soares

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Maria da Graça Valente

- **Equipa de Gestão do Cliente**
  Chefe
  Angelina MariaFiguinha

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Coimbra

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Coimbra**

Diretor/a
Maria Manuela Veloso

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
Maria Arménia Silva

**Núcleo de Contribuições**

Diretor/a
Sandra Isabel Carvalho

**Setor de Gestão de Contribuições**

Chefe
Tânia Alexandra Gabriel

**Equipa de Conta Corrente**

Chefe
Carla Sofia Adelino

**Núcleo de Prestações Previdenciais**

Diretor/a
Lídia Maria Lopes

**Equipa de Prestações de Desemprego**

Chefe
Cidália Maria Reis

**Equipa de Prestações de Doença e Parentalidade**

Chefe
Marta Sofia Alves

**Equipa de Prestações Diferidas e de Verificação de Incapacidades**

Chefe
Maria Adélia Santos

**Núcleo de Prestações Familiares e Cidadania**

Diretor/a
Maria Manuela Martins de Jesus

**Equipa de Prestações de Proteção Familiar**

Chefe
Gabriela Maria Amaro

**Equipa de Prestações de Cidadania**

Chefe
Ângela Maria Magalhães

**Núcleo de Identificação, Qualificação e Gestão de Remunerações**

Diretor/a
Fernando Pompeu Costa

**Equipa de Identificação e Qualificação**

Chefe
Cristina Isabel Silva

**Equipa de Gestão de Remunerações**

Chefe
Zélia Maria Batista

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor/a
José Manuel Maria

**Núcleo de Respostas Sociais**

Diretor/a
Susana Cristina Mourão

**Núcleo de Infância e Juventude**

Diretor/a
Maria Rosário Ataíde

**Setor de Assessoria Técnica aos Tribunais 1**

Chefe
Maria Helena Pires

**Setor de Assessoria Técnica aos Tribunais 2**

Chefe
Sandra Margarida Martins

**Núcleo de Intervenção Social**

Diretor/a
Ana Maria Carvalho

**Setor 1**

Chefe
Cláudia Maria Reis

**Setor 2**

Chefe
José Ventura Lopes

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
Pedro Miguel Costa

**Núcleo Administrativo e Financeiro**

Diretor/a
Maria Alice Ferreira

**Equipa de Administração e Património**

Chefe
Carlos Manuel Roseiro

**Equipa de Gestão Orçamental e Contabilidade**

Chefe
Vanda Maria Maciel

**Núcleo de Apoio Jurídico**

Diretor/a
Cristina Maria Valério

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Ramiro Ferreira Miranda

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Évora

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Évora**

Diretor/a
José Domingos Ramalho

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
Ana Maria Meira Póvoas

**Núcleo de Prestações**

Diretor/a
Ana Delfina Costa

- **Equipa de Prestações do Sistema Previdencial**
  Chefe
  Sandra Cristina Simões
- **Equipa de Prestações de Solidariedade**
  Chefe
  José Francisco Ribeiro
- **Equipa de Verificação de Incapacidades**
  Chefe
  Maria Aurora Gregório
- **Equipa de Outras Prestações**
  Chefe
  Filipe Santana dos Santos

**Núcleo de Contribuições**

Diretor/a
Sara Bétina Marques

- **Equipa de Gestão de Remunerações**
  Chefe
  José Francisco Soudo
- **Equipa de Identificação e Qualificação**
  Chefe
  José Manuel Gato

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor/a
Célia Maria Ramalho

**Núcleo de Respostas Sociais**

Diretor/a
Elsa Cristina Rocha

- **Setor de Qualificação e Territórios**
  Chefe
  Ana Isabel Reis

**Núcleo de Infância e Juventude**

Diretor/a
Maria Antónia Jorge

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
Paula Alexandra Vicente

- **Setor de Assuntos Jurídicos e Contencioso**
  Chefe
  Sandra Cristina Semião
- **Setor de Apoio Especializado**
  Chefe
  Maria Leonor Pavia

**Núcleo Administrativo e Financeiro**

Diretor/a
José Luís Banha

- **Equipa de Apoio Geral**
  Chefe
  Paulo Manuel Lourenço

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Luís Miguel Cruz

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Faro

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Faro**

Diretor/a
Maria Margarida Alves

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
José Carlos Guerreiro

**Núcleo de Contribuições**

Diretor/a
Teresa Maria Bastos

- **Equipa de Conta Corrente**
  Chefe
  Susana Maria Gonçalves

**Núcleo de Identificação, Qualificação e Gestão de Remunerações**

Diretor/a
António Alberto Tavares

- **Equipa de Identificação e Qualificação**
  Chefe
  Anabela Nascimento Pedro
- **Equipa de Gestão de Remunerações**
  Chefe
  Maria José Guerreiro

**Núcleo de Prestações Familiares e Cidadania**

Diretor/a
Sónia Alexandra Diogo

- **Equipa de Prestações de Proteção Familiar**
  Chefe
  Carla Alexandra Soares
- **Equipa de Prestações de Solidariedade**
  Chefe
  António Pedro Morais

**Núcleo de Prestações Previdenciais**

Diretor/a
Hugo Maia Mendes

- **Equipa de Prestações de Desemprego, Doença e Parentalidade**
  Chefe
  Sofia Mendonça Godinho
- **Equipa de Prestações Diferidas e de Verificação de Incapacidades**
  Chefe
  Fernanda Rodrigues Pires

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor/a
Ana Celina Dias

**Núcleo de Respostas Sociais**

Diretor/a
Patrícia Alexandra Neves

- **Setor de Respostas Sociais**
  Chefe
  Carla Margarida Mealha

**Núcleo de Infância e Juventude**

Diretor/a
Cláudia Maria Vidal

- **Setor de Assessoria Técnica aos Tribunais 1**
  Chefe
  Cátia Sofia Viegas
- **Setor de Assessoria Técnica aos Tribunais 2**
  Chefe
  Raquel Sofia Tuta

**Núcleo de Intervenção Social**

Diretor/a
Maria João Anjos

- **Setor de Inclusão Social**
  Chefe
  Sandra Lara Paiva
- **Setor da Rede Social e Programas**
  Chefe
  Vasco Manuel Mousinho

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
Carmen Sofia Raposo

- **Equipa de Assessoria e Recursos Humanos**
  Chefe
  Patrícia Gonçalves Martins

**Núcleo Administrativo e Financeiro**

Diretor/a
Alexandre Manuel da Costa

- **Equipa de Administração e Património**
  Chefe
  Nuno Filipe Gonçalves Diogo
- **Equipa de Contabilidade e Aprovisionamento**
  Chefe
  Vera Mansinho Vieira

**Núcleo de Apoio Jurídico**

Diretor/a
Carla Sofia Correia

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Sílvia Margarida Murta

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Guarda

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Guarda**

Diretor/a
Carlos Martins

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
Maria José Monteiro Lopes

**Núcleo de Prestações**

Diretor/a
Ana Paula Rebelo

**Equipa de Prestações Familiares, Deficiência e de Solidariedade**

Chefe
Isabel Maria Matos

**Equipa de Prestações de Desemprego, Doença e Parentalidade**

Chefe
Joana Isabel Águas

**Equipa de Prestações Diferidas e Serviço de Verificação de Incapacidades**

Chefe
Elia Maria Rodrigues

**Núcleo de Contribuições**

Diretor/a
Jorge Santos Jesus

**Equipa de Identificação e Gestão de Remunerações**

Chefe
Maria Helena Teixeira

**Equipa de Conta Corrente**

Chefe
Sérgio Manuel Alves

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor
Sandra Correia dos Santos

**Núcleo de Respostas Sociais**

Diretor/a
Augusto António Carvalho

**Núcleo de Infância e Juventude**

Diretor/a
Ricardo Carlos Soares

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
António José Almeida

**Setor de Assuntos Jurídicos e Contencioso**

Chefe
Zita Lurdes Ribeiro

**Núcleo Administrativo e Financeiro**

Diretor/a
Maria Isabel Henriques

**Equipa Administrativa e Financeira**

Chefe
Joaquim D'Assunção Teixeira

**Equipa de Património e Obras**

Chefe
A designar

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Francisco Alípio Fernandes

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Leiria

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Leiria**

Diretor/a
João Paulo Fèteira Pedrosa

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
Olga Cristina Batista

**Núcleo de Contribuições**

Diretor/a
Bruno Toledo Rolla

**Equipa de Contribuições**

Chefe
Mafalda Sofia Rodrigues

**Núcleo de Prestações Previdenciais**

Diretor/a
Ana Raquel Marques

**Equipa de Prestações de Desemprego**

Chefe
Óscar dos Santos Batista

**Equipa de Prestações Diferidas e de Verificação de Incapacidades**

Chefe
Rita Vermelho Caetano

**Equipa de Doença e Parentalidade**

Chefe
Sandrine Audrey Dias

**Núcleo de Prestações Familiares e Cidadania**

Diretor/a
Maria Rosa Oliveira

**Equipa de Prestações de Proteção Familiar**

Chefe
Maria Lisete Cotrim

**Equipa de Prestações de Solidariedade**

Chefe
Silvia Isabel Lopes

**Núcleo de Identificação, Qualificação e Gestão de Remunerações**

Diretor/a
Olga Margrida Ferreira

**Equipa de Identificação e Qualificação**

Chefe
José António Fernandes

**Equipa de Gestão de Remunerações**

Chefe
Elvira Conceição Ribeiro

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor/a
Elisabete de Jesus Moita

**Núcleo de Respostas Sociais**

Diretor/a
Maria do Carmo Costa

**Núcleo de Infância e Juventude**

Diretor/a
Ana Maria Amaro

**Setor de Assessoria Técnica aos Tribunais**

Chefe
Pedro Miguel Ferreira

**Núcleo de Intervenção Social**

Diretor/a
Delfina Maria Chita

**Setor 1**

Chefe
Maria de Fátima Oliveira

**Setor 2**

Chefe
Ana de Fátima Castro

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
Dina Maria Rodrigues

**Núcleo Administrativo e Financeiro**

Diretor/a
Bárbara Isabel Costa

**Equipa de Administração e Património**

Chefe
Paula Manuela Santos

**Equipa de Getsão Orçamental e Contabilidade**

Chefe
Maria de Fátima Fernandes

**Núcleo de Apoio Jurídico**

Diretor/a
Margarida Morais de Faria

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Maria Helena Monteiro

**Equipa de Gestão do Cliente**

Chefe
Maria João Santos

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Lisboa

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Lisboa**

Diretor/a | Gabriela Real
Diretor/a Adjunta | Maria de Fátima Matos

### Unidade de Prestações

Diretor/a
Susana Diogo

- **Núcleo de Prestações Familiares**
  Diretor/a
  Luís Miguel Patrício
  - Equipa de Prestações Familiares 1 — Chefe: Teresa Cruz
  - Equipa de Prestações Familiares 2 — Chefe: Isabel Cruz
- **Núcleo de Prestações de Desemprego**
  Diretor/a
  Ana Margarida Abegão
  - Equipa de Prestações de Desemprego 1 — Chefe: Patrícia ElisabeteFerreira
  - Equipa de Prestações de Desemprego 2 — Chefe: Paula Alexandra Lopes Marcelino
- **Núcleo de Prestações de Solidariedade**
  Diretor/a
  Milena Martins
  - Equipa de Prestações de Solidariedade 1 — Chefe: Rita Maria Boaventura
  - Equipa de Prestações de Solidariedade 2 — Chefe: Gonçalo Nuno Ribeiro
- **Núcleo de Prestações de Doença e Parentalidade**
  Diretor/a
  Fátima Coelho
  - Equipa de Prestações de Doença — Chefe: Elsa Marcelino
  - Equipa de Prestações de Parentalidade — Chefe: Ana Fortunato
- **Núcleo de Verificação de Incapacidades**
  Diretor/a
  Miguel Alexandre Marques
  - Equipa de Verificação de Incapacidades Permanentes — Chefe: Rita Alexandra Botelho
  - Equipa de Verificação de Incapacidades Temporárias — Chefe: Isabel Maria Pereira
- Equipa de Prestações Diferidas — Chefe: Luís Miguel Caldeira

### Unidade de Identificação, Qualificação e Contribuições

Diretor/a
Nuno Gonçalves

- **Núcleo de Identificação e Qualificação**
  Diretor/a
  Áurea Silva
  - Equipa de Inscrição e Enquadramento de Pessoas Coletivas — Chefe: Alberto Cruz Ferreira
  - Equipa de Inscrição e Enquadramento de Pessoas Singulares — Chefe: Ana Cristina Reis
  - Equipa de Incentivos ao Emprego — Chefe: Rui Orlando Neves
- **Núcleo de Remunerações**
  Diretor/a
  Rui Jorge Santos
  - Equipa de Gestão de Remunerações 1 — Chefe: Ana Margarida Caracóis
  - Equipa de Gestão de Remunerações 2 — Chefe: António Pedro Bernardo
  - Equipa de Histórico de Remunerações 1 — Chefe: Paulo Jorge Higino
  - Equipa de Histórico de Remunerações 2 — Chefe: Francisca Cristina Rocha
- **Núcleo de Enquadramentos Especiais**
  Diretor/a
  Linda Serra
  - Setor de Instrumentos Internacionais — Chefe: Amal Sbai Oliveira
  - Equipa de Enquadramentos Especiais — Chefe: Elisabete Maria Cruz
- **Núcleo de Contribuições**
  Diretor/a
  Susana Valério
  - Equipa de Cobranças de Entidades Empregadoras — Chefe: Ana Paula Carvalho
  - Equipa de Cobranças de Trabalhadores Independentes — Chefe: Cristina Maria Ramos Marques
- **Núcleo de Gestão da Dívida**
  Diretor/a
  Ana Sofia Martins

### Unidade de Desenvolvimento Social

Diretor/a
Sónia Baltazar

- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Diretor/a
  Isabel Gomes
  - Setor de Cooperação e Licenciamento — Chefe: Sandra Baptista
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Diretor/a
  Teresa Henriques
  - Setor de Qualificação e Promoção dos Direitos da Criança — Chefe: Ana Maria dos Santos Barrocas
- **Núcleo de Intervenção Social**
  Diretor/a
  Ângela Manuel Silva
  - Setor de Proteção Social da Família e Comunidade — Chefe: Sandra de Jesus Neves
- Setor de Apoio Técnico — **Chefe**: Paula Monteiro
- Setor de Amadora — Chefe: Susana Perpétua
- Setor de Loures/Odivelas — Chefe: Ana Catarina Magalhães
- Setor de Mafra/Torres Vedras — Chefe: Alexandra Isabel Fanha Delgado
- Setor de Vila Franca de Xira — Chefe: Ana Corte
- Setor de Sintra — Chefe: Fernanda Maria Lopes
- Setor de Oeiras / Cascais — Chefe: Cecília Dionísio
- Equipa de Processamentos de Ação Social — Chefe: Carla Maria Monteiro

### Unidade de Apoio à Direção

Diretor/a
Ana Baptista

- **Núcleo de Recursos Humanos**
  Diretor/a
  Ana Cristina Ramos
- **Núcleo de Assuntos Jurídicos e Contencioso**
  Diretor/a
  Carlos David
  - Setor de Apoio Judiciário e Contraordenações — Chefe: Raquel Marques Pedrosa
  - Equipa de Fundo de Garantia Salarial — Chefe: Célia Santiago
  - Equipa de Apoio Técnico — Chefe: Assunção Santos
- **Núcleo de Planeamento e Gestão da Informação**
  Diretor/a
  Maria Alice Nunes
- **Núcleo de Gestão do Cliente**
  Diretor/a
  Maria Isabel de Sousa
- **Núcleo de Administração Geral**
  Diretor/a
  Susana de Freitas
  - Equipa de Expediente — Chefe: Helena Pinto

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Portalegre

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Portalegre**

Diretor/a
Sandra Maria Cardoso

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
Isabel Roma Bento

**Núcleo de Prestações**

Diretor/a
Alexandra Miranda Carrapiço

**Equipa de Prestações do Sistema Previdencial**

Chefe
Carla Sofia Caldeira

**Equipa de Prestações de Proteção Familiar**

Chefe
Margarida Rita Trindade

**Equipa de Prestações de Solidariedade**

Chefe
Luís Ricardo Portilheiro

**Núcleo de Contribuições**

Diretor/a
Alexandra Cristina Fernandes

**Equipa de Identificação, Qualificação e Gestão de Remunerações**

Chefe
Luís Carlos Agostinho

**Equipa de Gestão de Contribuições**

Chefe
Maria da Piedade Narciso

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor/a
Ana Isabel Costa

**Núcleo de Respostas Sociais**

Diretor/a
Antónia Maria Pina Pereira

**Setor de Respostas Sociais**

Chefe
A designar

**Núcleo de Infância e Juventude**

Diretor/a
Carla Cebola Ferreira

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
Maria Margarida Costa

**Setor de Assuntos Jurídicos e Contencioso**

Chefe
Amália de Jesus Bragança

**Núcleo Administrativo e Financeiro**

Diretor/a
Francisco Manuel Esteves

**Equipa de Aprovisionamento, Património e Arquivo**

Chefe
Elsa Quintino Romão

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Catarina Camejo Goncalves

**Equipa de Gestão do Cliente**

Chefe
A Designar

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Porto

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Porto**

Diretor/a | Nuno Miguel Cardoso
Diretor/a Adjunta | Maria do Rosário Loureiro

**Setor de Apoio à Direção**
Chefe
Ana Cristina Ferreira

### Unidade de Prestações

Diretor/a
José Eduardo Esteves

**Núcleo de Prestações Familiares**
Diretor/a
Teresa Raquel Fraga Rodrigues e Sousa

- **Equipa de Prestações Familiares 1** — Chefe: Nuno Miguel Salgado Silva
- **Equipa de Prestações Familiares 2** — Chefe: Susana Isabel Vieira

**Equipa de Apoio Técnico**
Chefe
Sandra Isabel Sousa

**Núcleo de Prestações de Desemprego**
Diretor/a
Maia João Escobar

- **Equipa de Prestações de Desemprego 1** — Chefe: João Machado da Mota
- **Equipa de Prestações de Desemprego 2** — Chefe: Sónia Cristina Castro

**Núcleo de Prestações de Doença e Outras**
Diretor/a
Maria Teresa Menezes

- **Equipa de Prestações de Doença, Parentalidade e Diferidas 1** — Chefe: Bibiana Filipa Freitas
- **Equipa de Prestações de Doença, Parentalidade e Diferidas 2** — Chefe: Raquel Maria Cunha

**Núcleo de Prestações de Solidariedade**
Diretor/a
Adília Maria Sousa

- **Equipa de Prestações de Solidariedade 1** — Chefe: Sofia Alexandra Silva
- **Equipa de Prestações de Solidariedade 2** — Chefe: Luís Manuel Rodrigues

**Núcleo de Verificação de Incapacidades**
Diretor/a
Daniela Adriana Dionísio

- **Equipa de Verificação de Incapacidades Permanentes** — Chefe: Nuno Fernando Rocha
- **Equipa de Verificação de Incapacidades Temporárias** — Chefe: Cláudio Manuel Rodrigues

### Unidade de Identificação, Qualificação e Contribuições

Diretor/a
Telmo Manuel Magalhães

**Núcleo de Identificação e Qualificação**
Diretor/a
Carlo Nino Pinto

- **Equipa de Enquadramentos de Regimes Especiais** — Chefe: Marco Alexandre Lopes
- **Equipa de Identificação e Qualificação de TCO** — Chefe: Paula Margarida Araújo

**Equipa de Apoio Técnico**
Chefe
Ana Maria Domingues

**Núcleo de Remunerações**
Diretor/a
Maria Teresa Andrade

- **Equipa de Remunerações e Incentivos ao Emprego** — Chefe: Carlos Machado Pinheiro
- **Equipa de Remunerações e Histórico de Remunerações** — Chefe: Pedro Miguel Gomes
- **Equipa de Gestão de Remunerações** — Chefe: Isabel Cristina Oliveira

**Núcleo de Contribuições**
Diretor/a
António José Teixeira

- **Equipa de Contas Correntes 1** — Chefe: Sandra Marina Moura
- **Equipa de Contas Correntes 2** — Chefe: Eduardo Jorge Maia

**Núcleo de Gestão da Dívida**
Diretor/a
Susana Isabel Gonçalves

- **Setor de Gestão da Dívida** — Chefe: Filipe Manuel Barata

**Núcleo de Enquadramentos Especiais**
Diretor/a
Paula Teresa Costa

- **Equipa de Enquadramentos Especiais** — Chefe: Ricardo José Salazar
- **Setor de Relações Internacionais** — Chefe: Sandra Adelaide Carvalho

### Unidade de Desenvolvimento Social

Diretor/a
Andreia Isabel Moutinho

**Setor de Apoio Técnico**
Chefe
Elisabete Marisa Vieira

**Núcleo de Respostas Sociais**
Diretor/a
Mónica Isabel Simão

- **Setor da Cooperação e Estabelecimentos Lucrativos** — Chefe: Margarida Maria Rebelo

**Núcleo de Infância e Juventude**
Diretor/a
Maria Manuela Silva

- **Setor de Assessoria Técnica aos Tribunais 1** — Chefe: Alexandra Patrícia Guedes
- **Setor de Assessoria Técnica aos Tribunais 2** — Chefe: Elsa Cristina Freitas

**Núcleo de Intervenção Social**
Diretor/a
Maria Fátima Pinto

- **Setor 1** — Chefe: Margarida Santos Mogadouro
- **Setor 2** — Chefe: Emília Paula Monteiro

### Unidade de Apoio à Direção

Diretor/a
Altina Maria Assunção

**Núcleo de Recursos Humanos**
Diretor/a
Maria da Conceição Aleixo

- **Equipa de Administração de Pessoal** — Chefe: Carla Sofia Sousa

**Núcleo de Assuntos Jurídicos e Contencioso**
Diretor/a
Maria Julieta Faria

- **Setor de Contencioso** — Chefe: Pedro Miguel Dias
- **Setor de Apoio Judiciário** — Chefe: Patrícia Moreira Verde
- **Setor de Contra Ordenações** — Chefe: Silvia Pires Rebelo
- **Equipa do Fundo de Garantia Salarial** — Chefe: Isabel Barreira Freitas

**Núcleo de Administração Geral**
Diretor/a
Rui Manuel Rebelo

- **Equipa de Compras, Logística e Património** — Chefe: Ricardo Manuel Serrano
- **Equipa de Expediente, Arquivo, Microfilme e Centro Gráfico** — Chefe: Ana Isabel Amaral

**Núcleo de Gestão do Cliente**
Diretor
João Leonel Cunha

- **Setor de Gestão do Cliente** — Chefe: Ana Luísa Magalhães

**Equipa de Apoio Técnico**
Chefe
Bárbara Sofia Silva

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Santarém

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Santarém**

Diretor/a
Renato Possante Bento

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
Cláudia Raquel Costa

- **Núcleo de Contribuições**
  Diretor/a
  Maria Teresa Figueiredo
  - **Equipa de Conta Corrente**
    Chefe
    Margarida Moreira Mendonça
- **Núcleo de Identificação, Qualificação e Gestão de Remunerações**
  Diretor/a
  António José Carrilho
  - **Equipa de Identificação e Qualificação**
    Chefe
    Perpétua Maria Correia
  - **Equipa de Gestão de Remunerações**
    Chefe
    Célia Maria Marcelino
- **Núcleo de Prestações Familiares e Cidadania**
  Diretor/a
  Vítor Montez Amaral
  - **Equipa de Prestações de Solidariedade**
    Chefe
    Florbela Maria Ribeiro
  - **Equipa de Prestações de Proteção Familiar**
    Chefe
    Sandra Catarina Nunes
- **Núcleo de Prestações Previdenciais**
  Diretor/a
  Ana Margarida Félix
  - **Equipa de Prestações de Desemprego**
    Chefe
    Angélica Maria Magrinho
  - **Equipa de Prestações de Doença e Maternidade**
    Chefe
    Cristina Maria Casimiro
  - **Equipa de Prestações Diferidas e de Verificação de Incapacidades**
    Chefe
    Maria Helena Camacho

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor/a
Judite Isabel José

- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Diretor/a
  Lídia Maria Gameiro
  - **Setor de Cooperação e Equipamentos Sociais**
    Chefe
    Rute Isabel Vieira
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Diretor/a
  Maria Margarida Ponte
  - **Assessoria Técnica aos Tribunais**
    Chefe
    Sandra Marina Coelho
- **Núcleo de Intervenção Social**
  Diretor/a
  Paula Cristina Martins
  - **Setor de Parcerias e Projetos de Intervenção Social**
    Chefe
    Susana Isabel Parente

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
António José Carmo

**Núcleo Administrativo e Financeiro**

Diretor/a
Marina Isabel Parreira

- **Equipa de Contabilidade, Aprovisionamento e Gestão Orçamental**
  Chefe
  Marta Sofia Louro
- **Equipa de Expediente, Apoio e Arquivo**
  Chefe
  Maria Luísa Mota Ferreira

**Núcleo de Apoio Jurídico**

Diretor/a
A designar

- **Equipa de Apoio aos Serviços Jurídicos**
  Chefe
  Luís Carlos Santos

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Elisabete Pinto Pereira

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Setúbal

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Setúbal**

Diretor/a
Luísa Ferreira Malhó

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
Paulo João de Matos

- **Núcleo de Identificação, Qualificação e Remunerações**
  Diretor/a
  Susana Isabel Valentim
  - **Equipa de Identificação, Qualificação e Enquadramentos Especiais**
    Chefe
    Elisabete Soares Pedro
  - **Equipa de Instrumentos Internacionais**
    Chefe
    Catina Saloio Faneca
  - **Equipa de Gestão de Remunerações**
    Chefe
    Filomena Isabel Marquinhos
- **Equipa de Verificação de Incapacidades**
  Chefe
  Luís Miguel das Neves
- **Núcleo de Contribuições**
  Diretor
  Tiago Moreira Falcato
  - **Equipa de Gestão de Contribuições**
    Chefe
    Carla Maria Joaquim
- **Núcleo de Prestações Previdenciais**
  Diretor/a
  Ana Isabel Negrão
  - **Equipa de Prestações de Desemprego**
    Chefe
    Carla Sofia Viegas
  - **Equipa de Prestações de Parentalidade**
    Chefe
    Sónia Bule Damas
  - **Equipa de Prestações de Doença e Diferidas**
    Chefe
    Patrícia Isabel Lopes
- **Núcleo de Prestações Familiares e de Deficiência**
  Diretor/a
  Patrícia Amélia Inácio
- **Núcleo de Prestação de Solidariedade**
  Diretor/a
  Maria Laura Sousa
  - **Equipa de RSI**
    Chefe
    Michael Viegas Rosa

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor/a
Cristina Maria Gomes

- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Diretor/a
  Sílvia Maria Pereira
  - **Setor de Estabelecimentos de Apoio Social da Rede Privada**
    Chefe
    Maria Teresa Pinto
- **Núcleo de Intervenção Social**
  Diretor/a
  Vanda Isabel Ilhéu
  - **Setor 1**
    Chefe
    Margarida Isabel Santos
  - **Setor 2**
    Chefe
    Clara Margarida Tomás
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Diretor/a
  Joaquina Maria Antunes
  - **Setor de Apoio Técnico à Prevenção do Risco 1**
    Chefe
    Rui Manuel Canhão
  - **Setor de Apoio Técnico à Prevenção do Risco 2**
    Chefe
    Margarida da Silva Goulão
- **Núcleo de Apoio Técnico e Áreas Tranversais**
  Diretor/a
  Lília Maria Agostinho

**Unidade de Apoio à Direção**

Diretor/a
Luciana Revez Faneco

- **Núcleo de Recursos Humanos**
  Diretor/a
  Ana Isabel Curado
- **Núcleo de Administração Geral, Planeamento e Gestão de Informação**
  Diretor/a
  José Miguel Rio
  - **Setor Financeiro**
    Chefe
    Patrícia Alexandra Reis
  - **Equipa Administrativa, Património, Obras, Expediente e Arquivo**
    Chefe
    José Florival Marrafa
  - **Equipa de Planeamento**
    Chefe
    José Domingos Machado Lopes
- **Núcleo de Apoio Jurídico**
  Diretor/a
  Cátia Bernardes de Almeida

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Ana Teresa Barrancos

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Viana do Castelo

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Viana do Castelo**

Diretor/a
**Cristina Oliveira**

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
João Pereira da Silva

**Núcleo de Prestações**

Diretor/a
Amândio Pinto Costa

**Equipa de Prestações de Desemprego e Solidariedade**

Chefe
Rita Maria Oliveira

**Equipa de Prestações de Doença, Parentalidade e Verificação de Incapacidades**

Chefe
Silvia Esteves Beites

**Equipa de Prestações Familiares, Deficiência e Diferidas**

Chefe
Maria Lima Vale e Sousa

**Núcleo de Contribuições**

Diretor/a
Lilita Maria Gonçalves

**Equipa de Identificação, Enquadramento, Qualificação e Histórico de Remunerações**

Chefe
Anabela da Cunha Araújo

**Equipa de Instrumentos Internacionais**

Chefe
Maria Fernanda de Melo e Silva

**Equipa de Gestão de Contribuições**

Chefe
John Lopes Nogueira

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor/a
Marcelo de Deus Silva

**Núcleo de Respostas Sociais**

Diretor/a
Maria do Céu Correia Pereira

**Núcleo de Infância e Juventude**

Diretor/a
Renata Filipa Felgueiras

**Setor de Qualificação e Território**

Chefe
Sílvia Margarida Magalhães

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
Maria Filomena Dias Fernandes

**Equipa de Recursos Humanos e Planeamento**

Chefe
Cecília Dias Pereira

**Núcleo Administrativo e Financeiro**

Diretor/a
Elsa Sónia Passos

**Equipa Financeira e de Património**

Chefe
Fernanda Conceição Sousa

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Paulo Alexandre Fernandes

**Equipa de Gestão do Cliente**

Chefe
Luís Abílio Barroso

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Vila Real

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Vila Real**

Diretor/a
A designar

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
António Eduardo Sousa

- **Núcleo de Prestações**
  Diretor/a
  Paula Alexandra Catarino
  - **Equipa de Desemprego, Prestações Familiares e Deficiência**
    Chefe
    A designar
  - **Equipa de Prestações de Solidariedade e Prestações Diferidas**
    Chefe
    Helena Isabel Areias
  - **Equipa de Doença e Serviço de Verificação de Incapacidades**
    Chefe
    Helena Maria Martins
- **Núcleo de Contribuições**
  Diretor/a
  José Maria Enes Mendonça Rodrigues
  - **Equipa de Identificação e Qualificação**
    Chefe
    Isabel Maria Matias
  - **Equipa de Gestão de Contribuições**
    Chefe
    João Armindo Batista
  - **Equipa de Gestão de Remunerações**
    Chefe
    Paulo Leandro Salgueiro

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor/a
Maria Margarida Cascarejo

- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Diretor/a
  Maria Inês Pereira Vilar
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Diretor/a
  Ana Bela Machado Costa

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
Domingos Fernando Costa

- **Equipa de Recursos Humanos e Planeamento**
  Chefe
  Elvira Cármen de Carvalho

**Núcleo Administrativo e Financeiro**

Diretor/a
Alfredo Manuel Nogueira

- **Equipa de Aprovisionamento, Arquivo e Gestão Documental**
  Chefe
  Paulo Alexandre Santos

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Rui Filipe Correia

- **Equipa de Gestão do Cliente**
  Chefe
  Maria José Santos

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Viseu

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Distrital de Viseu**

Diretor/a
**Márcia Maria Martins**

**Unidade de Prestações e Contribuições**

Diretor/a
Jóse Luís Santos

- **Núcleo de Contribuições**
  Diretor/a
  Maria Helena Carvalho Pedrosa
  - **Equipa de Conta Corrente**
    Chefe
    António Alberto Neto
  - **Equipa de Gestão de Contribuições**
    Chefe
    Isabel do Nascimento Loureiro
- **Núcleo de Identificação, Qualificação e Gestão de Remunerações**
  Diretor/a
  Sandra Isabel Ramalho
  - **Equipa de Identificação e Qualificação**
    Chefe
    Carla Alexandra Pereira
  - **Equipa de Gestão de Remunerações**
    Chefe
    Palmira Francisco Pereira
- **Núcleo de Prestações Familiares e Cidadania**
  Diretor/a
  Yara Karina Batista
  - **Equipa de Prestações de Solidariedade**
    Chefe
    Maria Dores Ferreira
  - **Equipa de Prestações de Proteção Familiar**
    Chefe
    Maria Alexandra Sousa
- **Núcleo de Prestações Previdenciais**
  Diretor/a
  Maria de Lurdes Lopes
  - **Equipa de Prestações Diferidas e de Verificação de Incapacidades**
    Chefe
    Pedro Duarte Gonçalves
  - **Equipa de Prestações de Desemprego**
    Chefe
    José Manuel Correia
  - **Equipa de Prestações de Doença e Parentalidade**
    Chefe
    Lúcia Maria Ferreira

**Unidade de Desenvolvimento Social**

Diretor/a
Neusa Daniela Ferraz Festas Abrantes

- **Núcleo de Respostas Sociais**
  Diretor/a
  Sónia Paula Matias Marques António de Andrade
- **Núcleo de Infância e Juventude**
  Diretor/a
  Célia Maria Ferreira
- **Núcleo de Intervenção Social**
  Diretor/a
  Maria do Rosário Simões

**Núcleo de Apoio à Direção**

Diretor/a
Luísa Margarida Augusto

**Núcleo Administrativo, Financeiro e Recursos Humanos**

Diretor/a
Rui Alexandre Lima

- **Equipa de Recursos Humanos e Expediente**
  Chefe
  Pedro Sérgiol Lopes
- **Equipa de Contabilidade e Arquivo**
  Chefe
  Rosa Maria Marques
- **Equipa de Administração, Património e Centro Gráfico**
  Chefe
  Carlos Manuel Pereira

**Núcleo de Apoio Jurídico**

Diretor/a
Luís Pedro Silva

- **Equipa de Apoio Judiciário e Contra Ordenações**
  Chefe
  Rui Manuel Paixão

**Núcleo de Gestão do Cliente**

Diretor/a
Estela Maria Cruz

- **Equipa de Gestão do Cliente**
  Chefe
  Sérgio Almeida Ferreira

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Nacional de Pensões

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Centro Nacional de Pensões**

Diretor | Vítor Junqueira
Diretora Adjunta | Teresa Bomba

**Unidade de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice**
Diretor/a: Paula Barros

- **Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice I** — Diretor/a: Sandra Morais da Cunha
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 1 — Chefe: Dulce Santos
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 2 — Chefe: Liliana de Araújo Angélico
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 3 — Chefe: Gracinda Cabaço
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 4 — Chefe: Paula Pineza
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 5 — Chefe: Carlos Rodrigues
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 6 — Chefe: Maria Arminda Francisco
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 7 — Chefe: Ana Luísa Henrique
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 8 — Chefe: Celeste Clemente
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 9 — Chefe: Maria de Fátima Santos
- **Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice II** — Diretor/a: Cristina Claro
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 10 — Chefe: Célia Serrano
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 11 — Chefe: Rosa Neves
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 12 — Chefe: Fátima Aparício
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 13 — Chefe: Ana Paula Carvalho
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 14 — Chefe: Maria Olinda Veloso
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 15 — Chefe: Maria de Jesus Fialho
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 16 — Chefe: Joana Barga
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 17 — Chefe: Maria do Sameiro Travessa
  - Equipa PP Invalidez e Velhice 18 — Chefe: Elsa Rosado

**Unidade de Processamento de Prestações de Sobrevivência**
Diretor/a: Carla Mendes Rainha

- **Núcleo de Processamento de Prestações de Sobrevivência** — Diretor/a: Cláudia Correia Teófilo
  - Equipa PP Sobrevivência 1 — Chefe: Maria Elisabete Marques
  - Equipa PP Sobrevivência 2 — Chefe: Nuno Costa
  - Equipa PP Sobrevivência 3 — Chefe: Isabel Carvalho Mendes
  - Equipa PP Sobrevivência 4 — Chefe: Sandra Santos
  - Equipa PP Sobrevivência 5 — Chefe: Manuel Matias
  - Equipa PP Sobrevivência 6 — Chefe: Fátima Teodósio
  - Equipa PP Sobrevivência 7 — Chefe: Carolina Alves
  - Equipa PP Sobrevivência 8 — Chefe: Maria do Céu Santos
  - Equipa PP Sobrevivência 9 — Chefe: Ana Isabel Alves
- **Núcleo de Processamento de Prestações de Sobrevivência com Convenção Internacional** — Diretor/a: Leocádia Flores
  - Equipa PP Sobrevivência 10 — Chefe: Carlos Rodrigues
  - Equipa PP Sobrevivência 11 — Chefe: Cláudio Miguens
  - Equipa PP Sobrevivência 12 — Chefe: Maria de Fátima Firme
  - Equipa PP Sobrevivência 13 — Chefe: Anabela Carloto
- Equipa de Processamento AV 1 — Chefe: Carla Sobral de Sousa
- Equipa de Processamento VI 1 — Chefe: Dina Pina

**Unidade de Processamento de Prestações com Acordos Internacionais**
Diretor/a: Ludovina Coelho

- **Núcleo de Processamento de Prestações com Acordos Internacionais Invalidez e Velhice I** — Diretor/a: Marta Carvalheiro
  - Equipa PP Acordos Internacionais Invalidez e Velhice 1 — Chefe: Bárbara Patrícia Ferreira
  - Equipa PP Acordos Internacionais Invalidez e Velhice 2 — Chefe: Manuela Correia
  - Equipa PP Acordos Internacionais Invalidez e Velhice 3 — Chefe: Ana Maria Lourenço Agostinho
  - Equipa PP Acordos Internacionais Invalidez e Velhice 4 — Chefe: Soraia Lopes
  - Equipa PP Acordos Internacionais Invalidez e Velhice 5 — Chefe: Anabela Paulo
  - Equipa PP Acordos Internacionais Invalidez e Velhice 6 — Chefe: Leonor Coutinho
- **Núcleo de Processamento de Prestações com Acordos Internacionais Invalidez, Velhice II** — Diretor/a: Sónia Gonçalves
  - Equipa PP Acordos Internacionais Invalidez e Velhice 7 — Chefe: Nuno Matias
  - Equipa PP Acordos Internacionais Invalidez e Velhice 8 — Chefe: Rosária Bernardino
  - Equipa PP Acordos Internacionais Invalidez e Velhice 9 — Chefe: Andreia Nunes
  - Equipa de Processamento BR1 — Chefe: Manuel Azevedo
  - Equipa de Processamento BR 2 — Chefe: Suzana Carolina Carvalho
  - Setor de Processamento LR 1 — Chefe: Cláudia Correia

**Unidade de Apoio à Direção**
Diretor/a: Miguel Sá

- Setor de Planeamento e Análise Estatística — Chefe: Tiago Rodrigues
- Equipa de Expediente — Chefe: Manuel Araújo
- **Núcleo de Gestão da Relação com o Cliente** — Diretor/a: Dulce Colaço
  - Equipa de Atendimento — Chefe: Ana Saldanha
  - Equipa de Apoio ao Cliente — Chefe: Graça Lopes
  - Equipa de Tratamento da Informação — Chefe: Sónia Fonseca
  - Centro de Contacto — Coordenador/a: Maria João Miguel

**Núcleo de Apoio Jurídico**
Diretor/a: José Vaz

- Equipa de Prestações Pagas Indevidamente — Chefe: Maria Manuel Soares

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

SEGURANÇA SOCIAL | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Serviços Centrais

**Conselho de Apoio para os Assuntos de Proteção Contra os Riscos Profissionais**

**Conselho Consultivo**

**Conselho Médico**

**Fiscal Único**

**Conselho Diretivo**

Presidente | Ana Vasques
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Henrique Joaquim

**Secretário do Conselho Diretivo**

Secretário
Paulo Jorge Teixeira

**Departamento de Prestações e Contribuições**

Diretoria
Paulo Sérgio Nunes

- Setor de Análise e Gestão do Conhecimento — Chefe: Nuno Miguel Pais
- Unidade de Identificação e Qualificação — Direção: Carla Alexandra Opinião
  - Núcleo de Gestão de Remunerações — Direção: Fernanda Maria Lacerda
  - Núcleo de Identificação e Qualificação — Direção: Paulo Henrique Costa
- Unidade de Gestão de Contribuições — Direção: Maria Teresa Agostinho
  - Núcleo de Contribuições — Direção: Ana Sofia Martins
- Unidade de Prestações de Segurança Social — Direção: Bárbara Plácido Barreiros
  - Núcleo de Prestações Previdenciais — Direção: Isabel Maria Gomes
  - Núcleo de Prestações Familiares e de Solidariedade — Direção: Paula Rebelo Serafim

**Departamento de Comunicação e Gestão do**

Diretoria
Filomena Marta Gonçalo

- Unidade de Comunicação — Direção: Dina Leonor Moura
  - Núcleo de Gestão do Cliente — Direção: Maria José Freire
  - Núcleo de Gestão Integrada de Conteúdos — Direção: Aurora Marina Teixeira

**Departamento de Desenvolvimento Social**

Diretoria
Maria Inês Martinho Amaro

- Unidade de Cooperação e Respostas Sociais — Direção: Vanda Maria Santos
  - Núcleo de Desenvolvimento e Acompanhamento às Respostas Sociais — Direção: Irene Maria Martins
- Unidade de Intervenção Social — Direção: Susana Isabel Viana
  - Núcleo de Proteção Social e Promoção da Autonomia — Direção: Inês Maria Ralho dos Santos Nicolau
  - Núcleo de Emergência Social — Direção: Marta Dias Borges
- Unidade de Infância e Juventude — Direção: Ana Paula Alves
  - Setor da Adoção e Apadrinhamento Civil — Chefe: Suzana Marta Amorim Camacho
  - Núcleo de Assessoria Técnica aos Tribunais, Acolhimento e Promoção da Autonomia — Direção: Maria Ivone Monteiro
- Setor da Rede Social, Transversais e Apoio Técnico — Chefe: Fernando Diniz Chapeiro
- Equipa de Projeto para Integração de Crianças e Jovens Estrangeiros Não Acompanhados e População Refugiada — Chefe: Ester do Rosário Martins

**Departamento de Fiscalização**

Diretoria
Zélia Maria Brito

- Unidade de Fiscalização do Norte — Direção: António Luís Castro
  - Secretaria da Unidade de Fiscalização do Norte — Chefe: Cátia Daniela Soares
  - Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes — Direção: Joaquim Manuel Teixeira
    - Setor de Braga — Chefe: Clara Sofia de Campos
    - Setor de Bragança e Vila Real — Chefe: Isabel Maria Teixeira
    - Setor de Viana do Castelo — Chefe: Carolina Leonor Rego
    - Setor do Porto 1 — Chefe: Ana Jacinta Barros
    - Setor do Porto 2 — Chefe: Luís Miguel Dionísio
  - Núcleo de Fiscalização de Equipamentos Sociais — Direção: Anabela Luísa Santos
    - Setor 1 — Chefe: Sara Carvalho Bernardo
    - Setor 2 — Chefe: Fernanda Maria Jacó
  - Núcleo de Investigação Criminal — Direção: Lídia Maria Marques
- Unidade de Fiscalização do Centro — Direção: Ramiro José Grilo
  - Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes — Direção: Sérgio Filipe Lopes
    - Setor de Aveiro — Chefe: Sérgio Miguel Tavares
    - Setor de Coimbra — Chefe: Joana Matilde Ramos
    - Setor da Guarda e Castelo Branco — Chefe: Paulo Norberto Silva
    - Setor de Leiria — Chefe: Graça Maria Borges
    - Setor de Viseu — Chefe: Alain Rodrigues Machado
  - Núcleo de Fiscalização e Equipamentos Sociais — Direção: Inês Ferreira Veiga
  - Núcleo de Investigação Criminal — Direção: Magda Cristina Pimenta
- Unidade de Fiscalização do Alentejo — Direção: Maria Georgina Moura
  - Setor de Fiscalização de Equipamentos Sociais — Chefe: Maria Inácia Lucas
  - Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes — Direção: Júlia Conceição Santos
- Unidade de Fiscalização de Lisboa e Vale do Tejo — Direção: Ricardo José Antunes
  - Secretaria da Unidade de Fiscalização de Lisboa e Vale do Tejo — Chefe: Ana Filipa Graça
  - Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes — Direção: Pedro Miguel Cunha
    - Setor de Lisboa 1 — Chefe: Cristina Isabel Martins
    - Setor de Lisboa 2 — Chefe: Carla Sofia Pereira
    - Setor de Santarém — Chefe: Ana Isabel Durão
    - Setor de Setúbal — Chefe: Isabel Cristina Alves
  - Núcleo de Fiscalização de Equipamentos Sociais — Direção: Ana Paula Revez
    - Setor 1 — Chefe: Isabel Maria Pereira
    - Setor 2 — Chefe: Ana Maria Marques
  - Núcleo de Investigação Criminal — Direção: Maria Leonor Santos
- Unidade de Fiscalização do Algarve — Direção: Hugo João Leonardo
  - Setor de Fiscalização de Equipamentos Sociais — Chefe: Isabel Lurdes Inácio
  - Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes — Direção: Margarida Dores Martins

**Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais**

Diretoria
Francisco Marques

- Núcleo de Apoio à Gestão — Direção: Tiago Emanuel Troca
  - Equipa de Apoio ao Serviço Médico — Médica: Lénea Cristina Guerreiro de Brito Fraião
- Núcleo de Certificação e Reparação — Direção: Pedro Miguel Machado
  - Equipa de Apoio Operacional — Chefe: Anabela Lopes Duarte

**Departamento de Recursos Humanos**

Diretoria
Rita Paula Neves

- Unidade de Desenvolvimento e Administração de Recursos Humanos — Direção: Bruno Miguel Cardoso
  - Equipa de Administração de Pessoal 1 — Chefe: Ana Cristina Nunes
  - Equipa de Administração de Pessoal 2 — Chefe: Maria do Rosário Mila
- Núcleo de Desenvolvimento Pessoal e Social — Direção: Cláudia Filomena Silva
- Núcleo de Formação e Desenvolvimento de Competências — Direção: Maria Margarida Corteiro
- Núcleo de Competências Organizacionais — Direção: Ana Isabel Estevão
- Núcleo de Apoio Técnico — Direção: João Horta Mendes
- Núcleo de Apoio Jurídico e de Contencioso — Direção: Susana Cristina Cardoso
- Núcleo de Segurança e Saúde no Trabalho — Direção: Ivo Emanuel Moreira

**Departamento de Gestão e Controlo Financeiro**

Diretoria
Aida Maria Costa

- Unidade de Controlo Previsional e Financeiro — Direção: Sandra Paula Henriques
- Núcleo de Processamentos — Direção: Susana Isabel Oliveira
- Núcleo de Recebimentos e Pagamentos — Direção: Alexandra Isabel Pinto
  - Equipa de Recebimentos — Chefe: Anabela Antunes Duarte
  - Equipa de Pagamentos — Chefe: Ana Paula Mota
- Núcleo de Controlo Previsional — Direção: Carla Andreísia Mourão
- Unidade da Conta e Prestações — Direção: Cláudia Lopes Santos
- Núcleo de Controlo de Gerência — Direção: Cláudia Maria Costa
- Núcleo de Prestações — Direção: Cláudia Sara Pereira
  - Setor de Contabilização — Chefe: Alexandra Sofia Amaral
  - Setor de Gestão da Conta Corrente — Chefe: Joana Milheiro Oliveira
- Núcleo de Acompanhamento às IPSS — Direção: Susana Cristina Pinto

**Departamento de Administração e Património**

Diretoria
Susana Fernanda Veigas

- Unidade de Contratação Pública — Direção: Marta Sofia Garcia
  - Núcleo de Contratação Pública — Direção: Bruno Pereira da Silva
- Núcleo de Gestão do Património — Direção: Rui Jorge Tavares
- Núcleo de Arquivos — Direção: Januário Nunes Rodrigues
  - Equipa de Expediente e Apoio — Chefe: Ana Paula Lourenço
  - Equipa de Centro Gráfico e Centros de Substituição de Suporte — Chefe: Sara Raquel Antunes

**Gabinete de Planeamento e Estratégia**

Diretoria
Elisabete Maria Mateus

- Unidade de Planeamento e Controlo da Gestão — Direção: Tânia Daniela Fernandes
- Unidade de Estratégia e Avaliação de Investimentos — Direção: Joílo Fernando Matoso
- Núcleo de Avaliação de Investimentos e Contratualização do Funcionamento — Direção: Mónica Maria Baptista

**Gabinete de Análise e Gestão da Informação**

Diretoria
Jorge Manuel Cardoso

- Núcleo de Análise e Gestão de Projetos — Direção: Ana Isabel Carvalho
  - Setor de Desenho e Arquitetura de Soluções de Negócio — Chefe: Maria João Caldas
- Núcleo de Suporte à Informação — Direção: Maria de Fátima Fernandes
  - Setor de Segurança e Análise de Dados — Chefe: Paulo Jorge Lameira

**Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco**

Diretoria
Maria da Conceição Ferraz

- Núcleo de Gestão da Qualidade — Direção: Susana Maria Silva
- Núcleo de Auditoria — Direção: Paulo Jorge Gonçalves
  - Setor de Gestão de Risco — Chefe: Nuno Bernardo Morais

**Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso**

Diretoria
Sandra Cruz Leitão

- Núcleo de Contencioso — Direção: Marisa Alexandra Boidão
- Núcleo de Assuntos Jurídicos — Direção: Tatiana Duarte Silva
  - Setor de Coordenação Técnica — Chefe: Rita Fragoso da Silva

**Unidade de Contribuintes Estratégicos**

Diretoria
Cláudia Sofia Martins

- Núcleo do Gestor do Contribuinte I — Chefe: Vera Lúcia Patrício
- Núcleo do Gestor do Contribuinte II — Chefe: Ana Maria das Neves Fernandes
- Núcleo do Gestor do Contribuinte III — Chefe: Beatriz da Conceição Pires

**Unidade de Coordenação Internacional**

Diretoria
Maria Margarida Correia

- Setor de Traduções — Chefe: Susana Maria Inácio
- Núcleo de Relações Internacionais e Cooperação — Direção: Gisela Moreira de Matos

**Unidade de Apoio a Programas**

Diretoria
Cristina Graça Rodrigues

- Núcleo de Apoio Jurídico — Direção: Pedro Maria Nogueira Carvalho
- Núcleo de Equipamentos Sociais PRR — Direção: Miguel Nuno Araújo Gomes
- Núcleo de Apoio a Equipamentos para SAD - PRR — Direção: Maria Delfina Milhano
- Setor de Apoio ao Programa Radar Social - PRR — Direção: Maria José Martins Maia
- Núcleo de Programas de Desenvolvimento Social — Direção: Rita Sofia Branco
  - Setor de Programas de Apoio Alimentar — Chefe: Clara Cristina Cunha
  - Setor de Programas de Intervenção Comunitária — Chefe: Sofia Isabel Mesquita
- Núcleo de Programas de Investimento em equipamentos Sociais — Direção: Ruthara Alexandria Castanheira
- Setor de Apoio Financeiro — Chefe: Paulo José Martins Lameiro

**Unidade de Gestão e Acompanhamento de Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados**

Diretoria
Cristina Maria Caetano

**Núcleo de Apoio Técnico aos Estabelecimentos Integrados**

Direção: Ricardo António Dias

**Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia**

Diretoria
Magda Alexandra Tavares

- Núcleo de Apoio Técnico às Respostas Sociais I — Direção: João Paulo Caldeira
- Núcleo de Apoio Técnico às Respostas Sociais II — Direção: Maria Fernanda Castelhos
- Núcleo de Apoio Técnico às Respostas Sociais III — Direção: Maria Alexandra Caetano
- Núcleo de Apoio Técnico às Instalações e Edificado — Chefe: Carlos Alberto Dias
  - Setor de Apoio Técnico às Instalações e Edificado I — Chefe: Luís Miguel Duarte
  - Setor de Apoio Técnico às Instalações e Edificado II — Chefe: Maria Manuel Faria

SEGURANÇA SOCIAL | ISS INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

**LEGISLAÇÃO ORGÂNICA**

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março.
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual

**Anexo 3**

Monitorização Mensal do QUAR

# QUAR ISS, IP — M12 / 2022 — 119 %

## Eficácia — 111 % — 25 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário** | | | | | 105 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 46,1 % | 100 % | 80,0 % |
| Ind. 02 % Protocolos pagos no mês | 95 % | 0,0 | 100 % | 100,0 % | 125 % | 20,0 % |
| **OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | 111 % | 40,0 % |
| Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes | 5.500 | 300,0 | 6.380 | 6.194 | 120 % | 25,0 % |
| Ind. 04 Nº Processos inquérito crime concluídos | 1.550 | 100,0 | 1.815 | 1.646 | 100 % | 35,0 % |
| Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc | 95 % | 0,0 | 100 % | 98,0 % | 115 % | 40,0 % |
| **OB03 Combater a fraude e evasão prestacionais** | | | | | 116 % | 30,0 % |
| Ind. 06 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo | 80 % | 5 | 88 % | 89,0 % | 128 % | 40,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 93,0 % | 108 % | 60,0 % |

## Eficiência — 124 % — 30 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | 88 % | 15,0 % |
| Ind. 08 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada) | 75 % | 0,0 | 83 % | 66,0 % | 88 % | 100,0 % |
| **OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | 134 % | 40,0 % |
| Ind. 9 Taxa de atendimento nos canais não presenciais | 90 % | 0,0 | 96 % | 96,0 % | 125 % | 30,0 % |
| Ind. 10 % de NISS com password de acesso à SSD | 60,0 % | 2,0 | 65 % | 63,6 % | 118 % | 30,0 % |
| Ind. 11 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ | 20,00 % | 1,0 | 22,00 % | 26,2 % | 178 % | 20,0 % |
| Ind. 12 Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX | 90 % | 0,0 | 100 % | 100,0 % | 125 % | 20,0 % |

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB06 Desenvolver o potencial humano** | | | | | 128 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,0 % | 6,0 | 78,0 % | 82,0 % | 139 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 70,07 | 100 % | 25,0 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 113,3 % | 158 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,11 | 117 % | 25,0 % |

## Qualidade — 119 % — 45 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Tx. Real. | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas** | | | | | 119 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 | 97 % | 88,8 % | 100 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3,0 % | 97 % | 98,0 % | 121 | 89,0 % |
| **OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 133 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 87,0 % | 105 % | 40,0 % |
| Ind. 20 Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência) | 115 % | 0,0 | 125 % | 145,0 % | 175 % | 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 % | 29,0 % | 128 % | 30,0 % |
| **OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamen com a Segurança Social** | | | | | 114 % | 57,0 % |
| Ind. 22 Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço | 3,6 | 0,1 | 4,0 | 3,54 | 100 % | 50,0 % |
| Ind. 23 % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (max) | 85 % | 3,0 | 95 % | 96,1 % | 128 % | 50,0 % |

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P. calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · Sem Monitorização

## QUAR ISS

Tx. Real. 119 %

Semáforo

Tendência face mês anterior

**Eficácia**

Ponderação 25 %

Semáforo

Tx. Real. 111 %

Tx. Real. Pond 28 %

| | | jan | fev | mar | abr | mai | jun | jul | ago | set | out | nov | dez | Acum |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pond. 30,0 % | **OB01** | **Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário** | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real. | | 105 % | 105 % | 105 % | 105 % | 105 % | 105 % | 105 % | 105 % | 105 % | 100 % | 100 % | 105 % | 105 % |
| 80,0 % | Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 94 % | 94 % | 100 % | **100 %** |
| Resultado | | 2,4 % | 3,7 % | 6,2 % | 9,1 % | 13,5 % | 17,6 % | 21,9 % | 26,3 % | 28,8 % | 32,7 % | 37,3 % | 46,1 % | **46,1 %** |
| 20,0 % | Ind. 02 % Protocolos pagos no mês | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 105 % | **125 %** |
| Resultado | | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | **100,0 %** |
| Pond. 40,0 % | **OB02** | **Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real. | | 79 % | 85 % | 94 % | 109 % | 112 % | 112 % | 114 % | 115 % | 117 % | 109 % | 105 % | 111 % | 111 % |
| 25,0 % | Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 100 % | 100 % | 100 % | 144 % | 144 % | 144 % | 152 % | 152 % | 152 % | 120 % | 120 % | 113 % | **120 %** |
| Resultado | | 1.079 | 1.079 | 1.079 | 2.584 | 2.584 | 2.584 | 3.980 | 3.980 | 3.980 | 6.194 | 6.194 | 6.194 | **6.194** |
| 35,0 % | Ind. 04 Nº Processos inquérito crime concluídos | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 100 % | 100 % | 100 % | 109 % | 109 % | 109 % | 110 % | 110 % | 110 % | 100 % | 100 % | 100 % | **100 %** |
| Resultado | | 326 | 326 | 326 | 721 | 721 | 721 | 1.102 | 1.102 | 1.102 | 1.646 | 1.646 | 1.646 | **1.646** |
| 40,0 % | Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 47 % | 63 % | 85 % | 88 % | 94 % | 94 % | 94 % | 97 % | 100 % | 110 % | 100 % | 103 % | **115 %** |
| Resultado | | 45,0 % | 60,0 % | 81,0 % | 84,0 % | 89,0 % | 89,0 % | 89,0 % | 92,0 % | 95,0 % | 97,0 % | 95,0 % | 98,0 % | **98,0 %** |
| Pond. 30,0 % | **OB03** | **Combater a fraude e evasão prestacionais** | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real. | | 141 % | 141 % | 98 % | 98 % | 100 % | 108 % | 109 % | 109 % | 110 % | 115 % | 115 % | 116 % | 116 % |
| 40,0 % | Ind. 06 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 141 % | 141 % | 100 % | 100 % | 100 % | 119 % | 122 % | 122 % | 125 % | 125 % | 125 % | 111 % | **128 %** |
| Resultado | | 93,0 % | 93,0 % | 85,0 % | 85,0 % | 85,0 % | 86,0 % | 87,0 % | 87,0 % | 88,0 % | 88,0 % | 88,0 % | 89,0 % | **89,0 %** |
| 60,0 % | Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | | | 96 % | 96 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 108 % | 108 % | 103 % | **108 %** |
| Resultado | | | | 86,0 % | 86,0 % | 89,0 % | 90,0 % | 91,0 % | 92,0 % | 92,0 % | 93,0 % | 93,0 % | 93,0 % | **93,0 %** |

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

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P. calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

# QUAR ISS

Tx. Real. 119 %

Semáforo

Tendência face mês anterior

**Eficiência**

Ponderação 30 %

Semáforo

Tx. Real. 124 %

Tx. Real. Pond 37 %

| | jan | fev | mar | abr | mai | jun | jul | ago | set | out | nov | dez | Acum |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pond. 15,0 % | **OB04** | **Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real. | | | 73 % | 73 % | 73 % | 73 % | 73 % | 73 % | 89 % | 88 % | 88 % | 88 % | 88 % |
| 100,0 % | Ind. 08 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada) | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | | 73 % | 73 % | 73 % | 73 % | 73 % | 73 % | 89 % | 88 % | 88 % | 88 % | **88 %** |
| Resultado | | | 55,0 % | 55,0 % | 55,0 % | 55,0 % | 55,0 % | 55,0 % | 67,0 % | 66,0 % | 66,0 % | 66,0 % | **66,0 %** |
| Pond. 40,0 % | **OB05** | **Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real. | 120 % | 120 % | 120 % | 124 % | 124 % | 122 % | 132 % | 132 % | 132 % | 134 % | 134 % | 134 % | 134 % |
| 30,0 % | Ind. 9 Taxa de atendimento nos canais não presenciais | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 121 % | 121 % | 121 % | 121 % | 125 % | 125 % | 107 % | **125 %** |
| Resultado | 96,0 % | 96,0 % | 96,0 % | 96,0 % | 96,0 % | 95,0 % | 95,0 % | 95,0 % | 95,0 % | 96,0 % | 96,0 % | 96,0 % | **96,0 %** |
| 30,0 % | Ind. 10 % de NISS com password de acesso à SSD | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 117 % | 117 % | 117 % | 118 % | 118 % | 106 % | **118 %** |
| Resultado | 60,9 % | 60,9 % | 60,9 % | 61,6 % | 61,6 % | 61,6 % | 63,4 % | 63,4 % | 63,4 % | 63,6 % | 63,6 % | 63,6 % | **63,6 %** |
| 20,0 % | Ind. 11 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | 137 % | 137 % | 137 % | 155 % | 155 % | 155 % | 178 % | 178 % | 178 % | 178 % | 178 % | 131 % | **178 %** |
| Resultado | 22,9 % | 22,9 % | 22,9 % | 24,4 % | 24,4 % | 24,4 % | 26,2 % | 26,2 % | 26,2 % | 26,2 % | 26,2 % | 26,2 % | **26,2 %** |
| 20,0 % | Ind. 12 Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 125 % | 111 % | **125 %** |
| Resultado | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | **100,0 %** |
| Pond. 45,0 % | **OB06** | **Desenvolver o potencial humano** | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real. | 87 % | 67 % | 75 % | 81 % | 87 % | 91 % | 94 % | 96 % | 101 % | 110 % | 123 % | 128 % | 128 % |
| 30,0 % | Ind. 13 % Trabalhadores com formação | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | 100 % | 18 % | 35 % | 48 % | 59 % | 66 % | 69 % | 69 % | 73 % | 89 % | 125 % | 115 % | **139 %** |
| Resultado | 10,0 % | 13,0 % | 25,0 % | 34,0 % | 42,0 % | 47,0 % | 49,0 % | 49,0 % | 52,0 % | 63,0 % | 78,0 % | 82,0 % | **82,0 %** |
| 25,0 % | Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | **100 %** |
| Resultado | 70,07 | 70,07 | 70,07 | 70,07 | 70,07 | 70,07 | 70,07 | 70,07 | 70,07 | 70,07 | 70,07 | 70,07 | **70,07** |
| 20,0 % | Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | 16 % | 36 % | 51 % | 62 % | 76 % | 85 % | 97 % | 106 % | 125 % | 144 % | 155 % | 126 % | **158 %** |
| Resultado | 14,3 % | 32,4 % | 46,2 % | 56,1 % | 68,8 % | 76,5 % | 87,2 % | 92,2 % | 100,1 % | 107,7 % | 112,1 % | 113,3 % | **113,3 %** |
| 25,0 % | Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | 117 % | 117 % | 117 % | 117 % | 117 % | 117 % | 117 % | 117 % | 117 % | 117 % | 117 % | 107 % | **117 %** |
| Resultado | 64,11 | 64,11 | 64,11 | 64,11 | 64,11 | 64,11 | 64,11 | 64,11 | 64,11 | 64,11 | 64,11 | 64,11 | **64,11** |

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

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P. calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

# QUAR ISS

Tx. Real. 119 % | Semáforo | Tendência face mês anterior

**Qualidade**

Ponderação 45 %

Semáforo

Tx. Real. 119 %

Tx. Real. Pond 54 %

| | | jan | fev | mar | abr | mai | jun | jul | ago | set | out | nov | dez | Acum |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pond. 24,0 % | **OB07** | **Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas** | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real. | | 118 % | 115 % | 115 % | 115 % | 115 % | 115 % | 115 % | 119 % | 119 % | 119 % | 119 % | 119 % | 119 % |
| 11,0 % | Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 95 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | **100 %** |
| Resultado | | 87,0 % | 88,3 % | 89,4 % | 90,5 % | 90,0 % | 89,3 % | 88,9 % | 88,8 % | 88,6 % | 88,7 % | 88,8 % | 88,8 % | **88,8 %** |
| 89,0 % | Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 121 | 117 | 117 | 117 | 117 | 117 | 117 | 121 | 121 | 121 | 121 | 105 % | **121** |
| Resultado | | 98,0 % | 97,0 % | 97,0 % | 97,0 % | 97,0 % | 97,0 % | 97,0 % | 98,0 % | 98,0 % | 98,0 % | 98,0 % | 98,0 % | **98,0 %** |
| Pond. 19,0 % | **OB08** | **Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real. | | 122 % | 126 % | 127 % | 130 % | 128 % | 127 % | 131 % | 129 % | 129 % | 132 % | 134 % | 133 % | 133 % |
| 40,0 % | Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 84 % | 91 % | 94 % | 98 % | 99 % | 100 % | 103 % | 103 % | 103 % | 103 % | 105 % | 102 % | **105 %** |
| Resultado | | 71,0 % | 77,0 % | 80,0 % | 83,0 % | 84,0 % | 85,0 % | 86,0 % | 86,0 % | 86,0 % | 86,0 % | 87,0 % | 87,0 % | **87,0 %** |
| 30,0 % | Ind. 20 Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência) | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 183 % | 178 % | 163 % | 168 % | 163 % | 168 % | 173 % | 168 % | 163 % | 168 % | 170 % | 126 % | **175 %** |
| Resultado | | 148,0 % | 146,0 % | 140,0 % | 142,0 % | 140,0 % | 142,0 % | 144,0 % | 142,0 % | 140,0 % | 142,0 % | 143,0 % | 145,0 % | **145,0 %** |
| 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) | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 113 % | 120 % | 135 % | 133 % | 133 % | 123 % | 125 % | 125 % | 128 % | 133 % | 135 % | 128 % | **128 %** |
| Resultado | | 35,0 % | 32,0 % | 26,0 % | 27,0 % | 27,0 % | 31,0 % | 30,0 % | 30,0 % | 29,0 % | 27,0 % | 26,0 % | 29,0 % | **29,0 %** |
| Pond. 57,0 % | **OB09** | **Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real. | | 114 % | 114 % | 114 % | 114 % | 114 % | 114 % | 114 % | 114 % | 114 % | 114 % | 114 % | 114 % | 114 % |
| 50,0 % | Ind. 22 Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | **100 %** |
| Resultado | | 3,54 | 3,54 | 3,54 | 3,54 | 3,54 | 3,54 | 3,54 | 3,54 | 3,54 | 3,54 | 3,54 | 3,54 | **3,54** |
| 50,0 % | Ind. 23 % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (max) | | | | | | | | | | | | | |
| Tx. Real | | 128 % | 128 % | 128 % | 128 % | 128 % | 128 % | 128 % | 128 % | 128 % | 128 % | 128 % | 113 % | **128 %** |
| Resultado | | 96,1 % | 96,1 % | 96,1 % | 96,1 % | 96,1 % | 96,1 % | 96,1 % | 96,1 % | 96,1 % | 96,1 % | 96,1 % | 96,1 % | **96,1 %** |

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

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P. calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

| M12 / 2022 | QUAR | EFICACIA | OB01 | OB03 | EFICIENCIA | OB06 | QUALIDADE | OB07 | OB08 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Aveiro | 100 % ⇧ | 81 % ⇧ | 51 % | 110 % | 113 % ⇧ | 113 % | 102 % ⇧ | 103 % | 99 % |
| Beja | 109 % ⇧ | 108 % ⇧ | 118 % | 98 % | 110 % ⇧ | 110 % | 110 % ⇨ | 106 % | 115 % |
| Braga | 109 % ⇧ | 111 % ⇧ | 120 % | 102 % | 110 % ⇧ | 110 % | 106 % ⇧ | 102 % | 113 % |
| Bragança | 105 % ⇧ | 104 % ⇧ | 115 % | 93 % | 106 % ⇧ | 106 % | 105 % ⇧ | 96 % | 114 % |
| Castelo Branco | 108 % ⇧ | 114 % ⇨ | 125 % | 103 % | 107 % ⇧ | 107 % | 105 % ⇨ | 104 % | 107 % |
| Coimbra | 109 % ⇧ | 108 % ⇩ | 106 % | 110 % | 113 % ⇧ | 113 % | 108 % ⇨ | 105 % | 113 % |
| Évora | 113 % ⇨ | 118 % ⇨ | 125 % | 111 % | 111 % ⇨ | 111 % | 110 % ⇨ | 106 % | 116 % |
| Faro | 108 % ⇧ | 114 % ⇧ | 124 % | 103 % | 112 % ⇧ | 112 % | 103 % ⇨ | 105 % | 101 % |
| Guarda | 106 % ⇧ | 97 % ⇧ | 100 % | 93 % | 111 % ⇨ | 111 % | 108 % ⇧ | 105 % | 108 % |
| Leiria | 100 % ⇩ | 102 % ⇩ | 121 % | 82 % | 88 % ⇩ | 110 % | 107 % ⇨ | 104 % | 112 % |
| Lisboa | 100 % ⇩ | 99 % ⇧ | 88 % | 110 % | 88 % ⇩ | 110 % | 108 % ⇨ | 105 % | 112 % |
| Portalegre | 117 % ⇨ | 113 % ⇨ | 125 % | 100 % | 110 % ⇨ | 110 % | 125 % ⇨ | 125 % | 117 % |
| Porto | 95 % ⇩ | 106 % ⇨ | 100 % | 111 % | 85 % ⇩ | 106 % | 95 % ⇧ | 104 % | 85 % |
| Santarém | 110 % ⇧ | 102 % ⇧ | 121 % | 82 % | 114 % ⇨ | 114 % | 111 % ⇨ | 107 % | 115 % |
| Setúbal | 109 % ⇧ | 109 % ⇧ | 117 % | 100 % | 113 % ⇧ | 113 % | 107 % ⇨ | 104 % | 112 % |
| Viana do Castelo | 101 % ⇧ | 88 % ⇧ | 72 % | 103 % | 108 % ⇧ | 108 % | 105 % ⇩ | 104 % | 105 % |
| Vila Real | 87 % ⇧ | 45 % ⇧ | 7 % | 83 % | 105 % ⇧ | 105 % | 99 % ⇨ | 102 % | 94 % |
| Viseu | 108 % ⇧ | 113 % ⇧ | 118 % | 107 % | 111 % ⇨ | 111 % | 103 % ⇩ | 106 % | 102 % |

**Objetivos com desdobramento distrital**

OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário

OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais

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

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · Sem Monitorização

**Objetivos sem desdobramento distrital**

OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e evasão contributivas

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

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)

# QUAR CNP — M12 / 2022 — 101 %

## Eficácia

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário | | | | | | 30,0 % |
| OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraud Evasão Contributivas | | | | | | 40,0 % |
| OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais | | | | | | 30,0 % |

## Eficiência — 108 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos | | | | | | 15,0 % |
| OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema | | | | | | 40,0 % |
| OB06.Desenvolver o potencial humano | | | | | 108 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 75,81 % | 107 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 67,05 | 96 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 112,9 % | 125 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,44 | 107 % | 25 % |

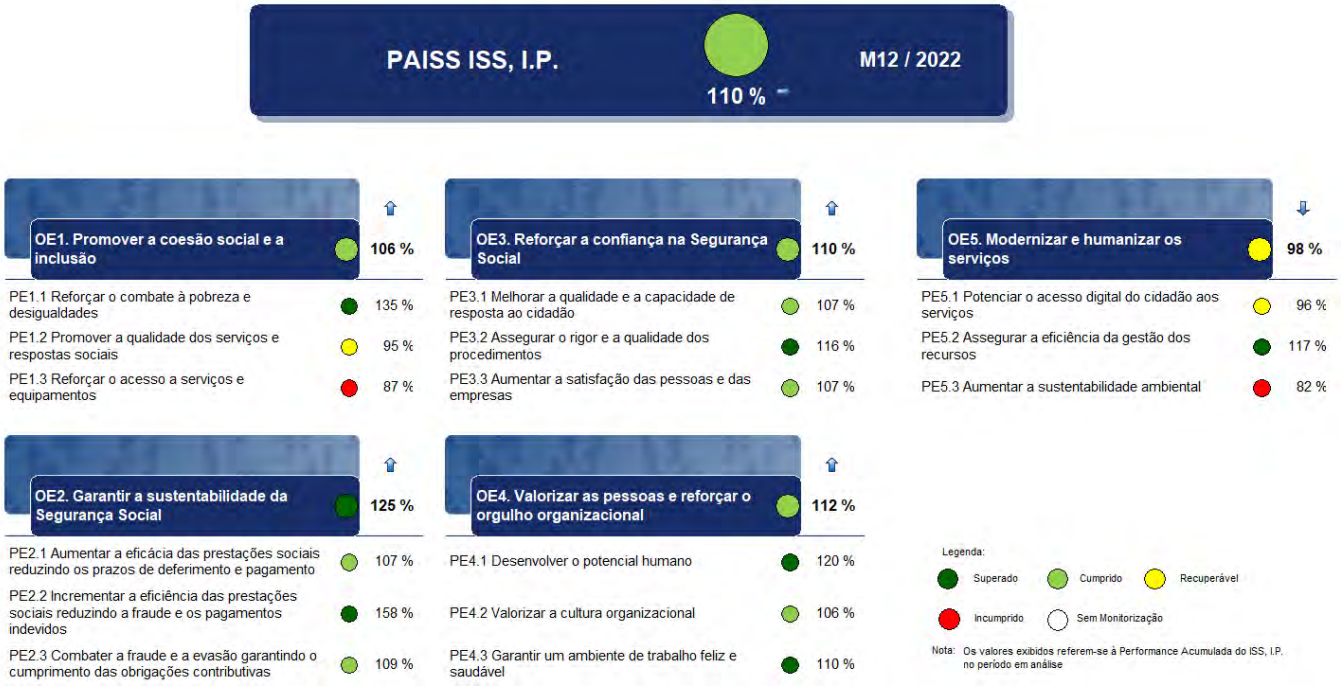
## Qualidade — 96 % — 35,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas | | | | | | 24,0 % |
| OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos | | | | | 97 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 87,0 % | 102 % | 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 % | 111 % | 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 % | 29,0 % | 125 % | 30,0 % |
| OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento a Segurança Social | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se á performance Acumulada no período em análise.

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

## Anexo 4
## Monitorização Mensal do PAISS




**M12 / 2022**

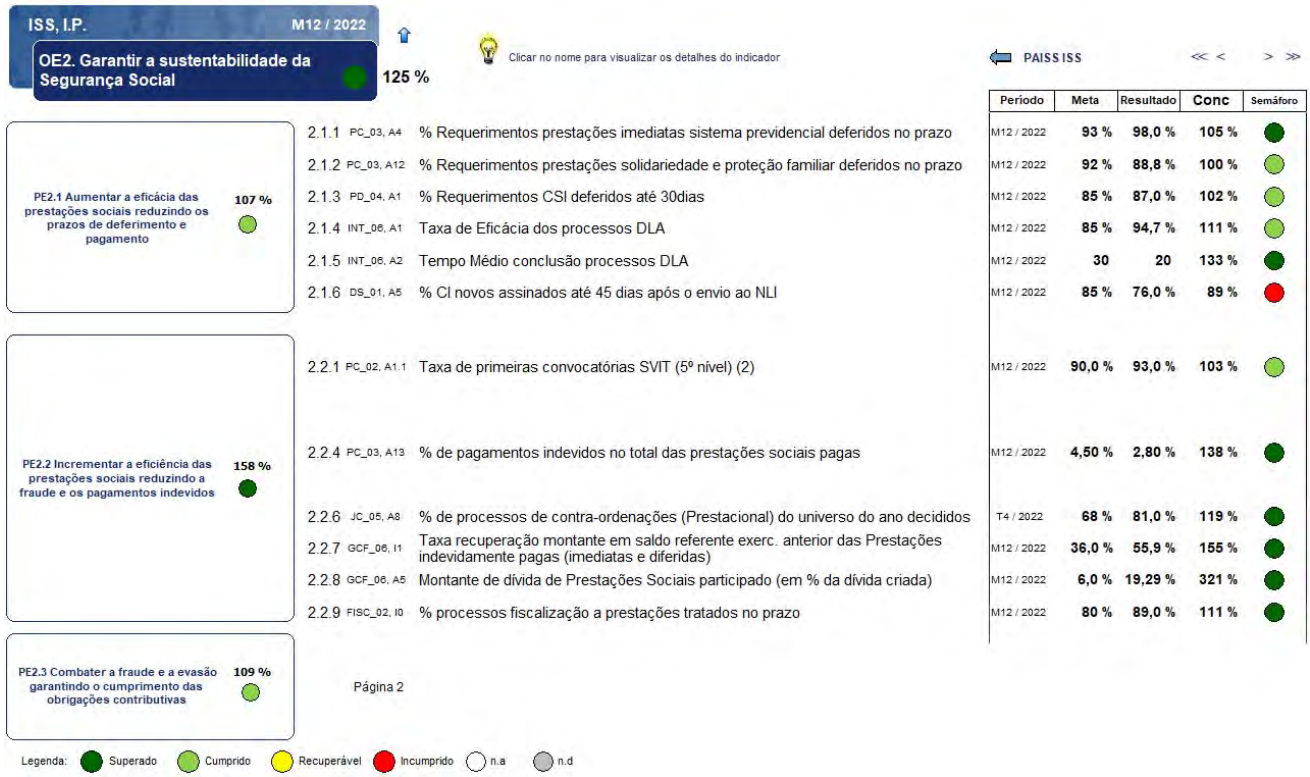
| Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas | | | | | | Total | Conc |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **OE1. Promover a coesão social e a inclusão** | 6 | 6 | 2 | 5 | | 19 | 106 % |
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 3 | 1 | | | | 4 | 135 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 2 | 2 | 2 | 4 | | 10 | 95 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 1 | 3 | | 1 | | 5 | 87 % |
| **OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social** | 12 | 7 | | 3 | 1 | 23 | 125 % |
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 2 | 3 | | 1 | | 6 | 107 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 5 | 1 | | | | 6 | 158 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 5 | 3 | | 2 | 1 | 11 | 109 % |
| **OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social** | 12 | 4 | | 1 | 3 | 20 | 110 % |
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 5 | 2 | | 1 | 2 | 10 | 107 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 4 | | | | 1 | 5 | 116 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 3 | 2 | | | | 5 | 107 % |
| **OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional** | 4 | 4 | 1 | | | 9 | 112 % |
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 2 | | | | | 2 | 120 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | | 2 | | | | 2 | 106 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 2 | 2 | 1 | | | 5 | 110 % |
| **OE5. Modernizar e humanizar os serviços** | 4 | 2 | | 2 | | 8 | 98 % |
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | 2 | 1 | | 1 | | 4 | 96 % |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | 1 | | | | | 1 | 117 % |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | 1 | 1 | | 1 | | 3 | 82 % |
| **PAISS ISS** | 38 | 23 | 3 | 11 | 4 | 79 | 110 % |

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

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




| | | | Período | Meta | Resultado | Conc | Semáforo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.1.1 | PR_01, A2 | % de atividades obrigatórias realizadas, com vista ao cumprimento dos objetivos do Programa CLDS 4G e concretização dos indicadores físicos | T4 / 2022 | 80 % | 99,8 % | 125 % | |
| 1.1.2 | PR_01, A3 | % de destinatários finais abrangidos pelo FEAC | S2 / 2022 | 90 % | 166,3 % | 185 % | |
| 1.1.3 | PR_01, A3.5 | % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | M12 / 2022 | 80 % | 99,6 % | 124 % | |
| 1.1.4 | DS_01, A9 | Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | A2022 | 30,00 | 28,70 | 104 % | |
| 1.2.1 | DS_01, A7 | % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | M12 / 2022 | 70 % | 47,7 % | 68 % | |
| 1.2.2 | DS_01, A8 | % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | M12 / 2022 | 85 % | 90,9 % | 107 % | |
| 1.2.4 | DS_03, A7 | % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | M12 / 2022 | 85 % | 70,9 % | 83 % | |
| 1.2.5 | DS_04, A3 | % Respostas sociais acompanhadas | M12 / 2022 | 45 % | 46,1 % | 100 % | |
| 1.2.6 | DS_07, A22 | Taxa de satisfação das crianças e jovens abrangidos pelo Plano Casa | A2022 | 85 % | 76,4 % | 90 % | |
| 1.2.7 | CCI_01, A1 | % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | S2 / 2022 | 85 % | 84,0 % | 99 % | |
| 1.2.8 | FISC_04, I0 | Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais | T4 / 2022 | 1.300 | 1.427 | 110 % | |
| 1.2.9 | JC_05, A6 | % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | T4 / 2022 | 68 % | 55,2 % | 81 % | |
| 1.2.10 | PR_02, A7 | Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | A2022 | 67 % | 86,1 % | 128 % | |
| 1.2.11 | CCI_01, A2 | % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | S2 / 2022 | 80 % | 68,9 % | 86 % | |
| 1.3.1 | CCI_01, A6 | % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido | T4 / 2022 | 85 % | 89,2 % | 105 % | |
| 1.3.2 | DS_08, A4 | % Protocolos pagos no mês | M12 / 2022 | 95 % | 100,0 % | 105 % | |
| 1.3.3 | PL_05, A1 | Grau cumprimento do calendário de implementação da candidatura OP | T4 / 2022 | 100 % | 100,0 % | 100 % | |
| 1.3.4 | PL_07, A2 | Grau cumprimento do calendário de implementação da candidatura a investimento em ES | T4 / 2022 | 100 % | 100,0 % | 100 % | |
| 1.3.5 | PR_01, A5 | % de projetos do Novo PARES com empreitadas iniciadas | A2022 | 60 % | 15,4 % | 26 % | |




| | | | Período | Meta | Resultado | Conc | Semáforo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.1.1 | PC_03, A4 | % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | M12 / 2022 | 93 % | 98,0 % | 105 % | |
| 2.1.2 | PC_03, A12 | % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | M12 / 2022 | 92 % | 88,8 % | 100 % | |
| 2.1.3 | PD_04, A1 | % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | M12 / 2022 | 85 % | 87,0 % | 102 % | |
| 2.1.4 | INT_06, A1 | Taxa de Eficácia dos processos DLA | M12 / 2022 | 85 % | 94,7 % | 111 % | |
| 2.1.5 | INT_06, A2 | Tempo Médio conclusão processos DLA | M12 / 2022 | 30 | 20 | 133 % | |
| 2.1.6 | DS_01, A5 | % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | M12 / 2022 | 85 % | 76,0 % | 89 % | |
| 2.2.1 | PC_02, A1.1 | Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | M12 / 2022 | 90,0 % | 93,0 % | 103 % | |
| 2.2.4 | PC_03, A13 | % de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas | M12 / 2022 | 4,50 % | 2,80 % | 138 % | |
| 2.2.6 | JC_05, A8 | % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | T4 / 2022 | 68 % | 81,0 % | 119 % | |
| 2.2.7 | GCF_06, I1 | Taxa recuperação montante em saldo referente exerc. anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas) | M12 / 2022 | 36,0 % | 55,9 % | 155 % | |
| 2.2.8 | GCF_06, A5 | Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada) | M12 / 2022 | 6,0 % | 19,29 % | 321 % | |
| 2.2.9 | FISC_02, I0 | % processos fiscalização a prestações tratados no prazo | M12 / 2022 | 80 % | 89,0 % | 111 % | |

**ISS, I.P.** M12 / 2022

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 125 %

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

PAISS ISS << < > >>

| | | | | Período | Meta | Resultado | Conc | Semáforo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento — 107 % | | Página 1 | | | | | | |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos — 158 % | | Página 1 | | | | | | |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas — 109 % | 2.3.1 | FISC_01, I0 | Nº Processos de fiscalização a contribuintes | T4 / 2022 | 5.500 | 6.194 | 113 % | |
| | 2.3.2 | FISC_01, A1 | % de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva | M12 / 2022 | 50 % | 55,6 % | 111 % | |
| | 2.3.3 | FISC_03, I0 | Nº Processos inquérito crime concluídos | T4 / 2022 | 1.550 | 1.646 | 100 % | |
| | 2.3.4 | FISC_03, A1 | Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€) | M12 / 2022 | 56,0 | 75,00 | 134 % | |
| | 2.3.5 | JC_05, A7 | % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | T4 / 2022 | 68 % | 82,3 % | 121 % | |
| | 2.3.6 | CE_01, A3 | % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc | M12 / 2022 | 95 % | 98,0 % | 103 % | |
| | 2.3.7 | PC_03, A14 | Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | M12 / 2022 | 85,0 % | 69 % | 81 % | |
| | 2.3.8 | PC_04, A8 | Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | S2 / 2022 | 80 % | 92,1 % | 115 % | |
| | 2.3.9 | PC_05, A5 | Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada) | M12 / 2022 | 75 % | 66,0 % | 88 % | |
| | 2.3.10 | PC_05, A6 | % de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados | | | | | |
| | 2.3.11 | PC_05, A3 | N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | M12 / 2022 | 1.333 | 1.599 | 120 % | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

**ISS, I.P.** M12 / 2022

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 110 %

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

PAISS ISS << < > >>

| | | | | Período | Meta | Resultado | Conc | Semáforo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão — 107 % | 3.1.1 | RP_01, A2 | Taxa de redução do stock de pendências de processos de certificação de Doença Profissional | M12 / 2022 | 78 % | 78,9 % | 101 % | |
| | 3.1.2 | CGC_04, A7 | % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | M12 / 2022 | 70,0 % | 83,3 % | 119 % | |
| | 3.1.4 | CGC_05, A1 | Taxa de atendimento da Linha Segurança Social | M12 / 2022 | 66 % | 69 % | 105 % | |
| | 3.1.5 | PC_04, A2.1 | Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | M6 / 2022 | 90 % | 100,0 % | 111 % | |
| | 3.1.6 | PC_04, A5 | Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | M12 / 2020 | 90 % | 98,6 % | 110 % | |
| | 3.1.7 | PC_05, A4.1 | Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições (stock anos anteriores) | M12 / 2022 | 95 % | 31,4 % | 33 % | |
| | 3.1.8 | PD_08, A2 | Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência) | M12 / 2022 | 115 % | 145,0 % | 126 % | |
| | 3.1.9 | PD_08, A3 | Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS) | M12 / 2022 | 40 % | 29,0 % | 128 % | |
| | 3.1.10 | AGI_03, A11 | Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX | A2022 | 90 % | 100,0 % | 111 % | |
| | 3.1.11 | CGC_04, A15 | N.º médio de dias para marcação nos 10 locais de maior pressão | M12 / 2022 | 25 | 17 | 132 % | |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos — 116 % | 3.2.1 | CGC_02, A7 | Grau de uniformização e simplificação de suportes (GUS) | T4 / 2022 | 85 % | 95,6 % | 112 % | |
| | 3.2.2 | PC_04, A13 | % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | | | | |
| | 3.2.3 | AOGR_04, A3 | Grau de cumprimento da implementação de recomendações | T4 / 2022 | 54,0 % | 67,5 % | 125 % | |
| | 3.2.4 | JC_02, A1.1 | Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | M12 / 2022 | 82,00 % | 94 % | 115 % | |
| | 3.2.5 | JC_06, A6 | Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | M12 / 2022 | 85,00 % | 96,0 % | 113 % | |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas — 107 % | 3.3.1 | CGC_01, I1 | Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço | A2022 | 3,6 | 3,54 | 100 % | |
| | 3.3.2 | JC_03, I1 | % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | M12 / 2022 | 70 % | 70,9 % | 101 % | |
| | 3.3.3 | PC_05, A2 | % de reclamações de dívida concluídas | M12 / 2022 | 82 % | 90,2 % | 110 % | |
| | 3.3.6 | CE_02, A2 | % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (max) | A2022 | 85 % | 96,1 % | 113 % | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

**ISS, I.P.** M12 / 2022

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional** — 112 %

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

PAISS ISS << < > >>

| | | | Período | Meta | Resultado | Conc | Semáforo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano — 120 % | 4.1.1 | RH_01, A1 % Trabalhadores com formação | M12 / 2022 | 71,0 % | 82,0 % | 115 % | |
| | 4.1.2 | RH_06, A7 % das ações, do programa QUALIFICA no ISS executadas | T4 / 2022 | 80 % | 100,0 % | 125 % | |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional — 106 % | 4.2.1 | RH_02, A1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | M12 / 2022 | 63,0 | 66,17 | 105 % | |
| | 4.2.2 | RH_02, A2 Índice de envolvimento dos colaboradores | M12 / 2022 | 60,0 | 64,11 | 107 % | |
| | 4.2.3 | AQGR_02, A1 Taxa de cumprimento do plano de modelação | M12 / 2022 | foi aprovada a suspensão do Plano para 2022, em 15/07/2022 | | | |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável — 110 % | 4.3.1 | RH_02, I1 Índice de satisfação global dos colaboradores | M12 / 2022 | 65,0 | 67,48 | 104 % | |
| | 4.3.2 | RH_02, A4 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | M12 / 2022 | 70,0 | 70,07 | 100 % | |
| | 4.3.3 | AP_05, A5 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | M12 / 2022 | 58,0 | 54,62 | 94 % | |
| | 4.3.4 | RH_05, A2 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | T4 / 2022 | 85 % | 108,0 % | 127 % | |
| | 4.3.5 | RH_05, A5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | M12 / 2022 | 90 % | 113,3 % | 126 % | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

**ISS, I.P.** M12 / 2022

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços** — 98 %

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

PAISS ISS << <

| | | | Período | Meta | Resultado | Conc | Semáforo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços — 96 % | 5.1.1 | CGC_05, A10 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ | T4 / 2022 | 20,00 % | 26,2 % | 131 % | |
| | 5.1.2 | CGC_08, A6 Taxa de atendimento nos canais não presenciais | M12 / 2022 | 90 % | 96,0 % | 107 % | |
| | 5.1.4 | CGC_05, A9 % de NISS com password de acesso à SSD | T4 / 2022 | 60,0 % | 63,6 % | 106 % | |
| | 5.1.6 | CGC_01, A6 Nº de atendimentos diários efetuados através de atendimento remoto | M12 / 2022 | 564 | 218 | 39 % | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos — 117 % | 5.2.1 | GCF_02, A6 Rácio das Despesas Administração na Despesa Total | M12 / 2022 | 1,00 % | 0,83 % | 117 % | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental — 82 % | 5.3.1 | AP_06, A10 N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS | A2022 | 25,0 | 25,00 | 100 % | |
| | 5.3.2 | AE_03, A5 Taxa de Execução do Plano de Obras Anual | M12 / 2022 | 65 % | 23,3 % | 36 % | |
| | 5.3.3 | AP_13, A06 % de processos arquivados unicamente em suporte digital | T4 / 2022 | 90 % | 100,0 % | 111 % | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

| | 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 | 108 % ⇧ | 104 % ⇧ | 107 % ⇨ | 111 % ⇧ | 112 % ⇧ | |
| Beja | 110 % ⇧ | 101 % ⇧ | 114 % ⇧ | 116 % ⇩ | 109 % ⇧ | |
| Braga | 111 % ⇧ | 106 % ⇧ | 109 % ⇧ | 120 % ⇧ | 108 % ⇧ | |
| Bragança | 101 % ⇧ | 95 % ⇧ | 106 % ⇧ | 96 % ⇩ | 108 % ⇧ | |
| Castelo Branco | 108 % ⇧ | 96 % ⇧ | 110 % ⇧ | 116 % ⇩ | 110 % ⇧ | |
| Coimbra | 116 % ⇧ | 114 % ⇧ | 116 % ⇧ | 121 % ⇩ | 112 % ⇧ | |
| Évora | 115 % ⇨ | 112 % ⇧ | 116 % ⇧ | 119 % ⇩ | 111 % ⇧ | |
| Faro | 111 % ⇧ | 107 % ⇧ | 113 % ⇨ | 111 % ⇧ | 114 % ⇧ | |
| Guarda | 108 % ⇨ | 102 % ⇧ | 107 % ⇧ | 112 % ⇩ | 112 % ⇨ | |
| Leiria | 104 % ⇧ | 93 % ⇧ | 106 % ⇧ | 108 % ⇩ | 110 % ⇨ | |
| Lisboa | 105 % ⇧ | 107 % ⇧ | 104 % ⇧ | 99 % ⇧ | 111 % ⇧ | |
| Portalegre | 102 % ⇧ | 98 % ⇧ | 100 % ⇧ | 97 % ⇧ | 112 % ⇧ | |
| Porto | 108 % ⇨ | 103 % ⇧ | 105 % ⇨ | 117 % ⇩ | 109 % ⇨ | |
| Santarém | 112 % ⇧ | 102 % ⇧ | 110 % ⇩ | 123 % ⇧ | 114 % ⇨ | |
| Setúbal | 105 % ⇧ | 99 % ⇧ | 102 % ⇧ | 108 % ⇩ | 110 % ⇨ | |
| Viana do Castelo | 112 % ⇨ | 111 % ⇧ | 110 % ⇧ | 119 % ⇩ | 108 % ⇧ | |
| Vila Real | 94 % ⇧ | 85 % ⇧ | 74 % ⇩ | 112 % ⇩ | 106 % ⇧ | |
| Viseu | 111 % ⇨ | 95 % ⇧ | 114 % ⇨ | 120 % ⇩ | 114 % ⇧ | |

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.

| M12 / 2022 | 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 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Serviços | | | | | | Total | Conc | | | | | | Total | Conc | | | | | | Total | Conc | | | | | | Total | Conc | | | | | | Total | Conc |
| ISS, I.P. | 6 | 6 | 2 | 5 | | 19 | 101 % | 12 | 7 | | 3 | 1 | 23 | 110 % | 12 | 4 | | 1 | 3 | 20 | 110 % | 4 | 4 | 1 | | | 9 | 114 % | 4 | 2 | | 2 | | 8 | 98 % |
| AVE | 5 | 1 | 1 | 4 | | 11 | 104 % | 7 | 1 | 2 | 2 | | 12 | 107 % | 4 | 1 | | 1 | 3 | 9 | 111 % | 5 | 2 | 1 | | | 8 | 112 % | | | | | | | | |
| BEJ | 4 | 1 | | 5 | 1 | 11 | 101 % | 9 | 1 | 1 | 1 | | 12 | 114 % | 4 | 1 | | | 4 | 9 | 116 % | 2 | 4 | 2 | | | 8 | 109 % | | | | | | | | |
| BRA | 5 | 3 | | 3 | | 11 | 106 % | 8 | 1 | 1 | 2 | | 12 | 109 % | 6 | | | | 3 | 9 | 120 % | 3 | 3 | 1 | 1 | | 8 | 108 % | | | | | | | | |
| BRG | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 11 | 95 % | 4 | 3 | 3 | 2 | | 12 | 106 % | 3 | 1 | | 2 | 3 | 9 | 96 % | 2 | 5 | 1 | | | 8 | 108 % | | | | | | | | |
| CBR | 4 | | 1 | 6 | | 11 | 96 % | 7 | 3 | 1 | | 1 | 12 | 110 % | 6 | | | | 3 | 9 | 116 % | 2 | 5 | 1 | | | 8 | 110 % | | | | | | | | |
| COI | 6 | 3 | 1 | 1 | | 11 | 114 % | 9 | 3 | | | | 12 | 116 % | 6 | | | | 3 | 9 | 121 % | 3 | 3 | 2 | | | 8 | 112 % | | | | | | | | |
| EVR | 6 | 3 | 1 | 1 | | 11 | 112 % | 11 | 1 | | | | 12 | 116 % | 4 | | | | 5 | 9 | 119 % | 3 | 3 | 1 | 1 | | 8 | 111 % | | | | | | | | |
| FAR | 6 | 3 | | 2 | | 11 | 107 % | 7 | 5 | | | | 12 | 113 % | 6 | | | | 3 | 9 | 111 % | 3 | 4 | 1 | | | 8 | 114 % | | | | | | | | |
| GUA | 3 | 3 | | 4 | 1 | 11 | 102 % | 7 | 2 | 2 | 1 | | 12 | 107 % | 5 | | 1 | | 3 | 9 | 112 % | 3 | 4 | 1 | | | 8 | 112 % | | | | | | | | |
| LEI | 5 | 3 | | 3 | | 11 | 93 % | 8 | 1 | | 3 | | 12 | 106 % | 4 | 1 | | 1 | 3 | 9 | 108 % | 2 | 4 | | 1 | | 7 | 110 % | | | | | | | | |
| LSB | 6 | 2 | | 3 | | 11 | 107 % | 7 | 2 | 2 | 1 | | 12 | 104 % | 5 | | | 1 | 3 | 9 | 99 % | 2 | 3 | 1 | | | 6 | 111 % | | | | | | | | |
| PRT | 5 | 1 | 1 | 4 | | 11 | 98 % | 7 | 2 | | 3 | | 12 | 100 % | 3 | | 2 | 1 | 3 | 9 | 97 % | 2 | 6 | | | | 8 | 112 % | | | | | | | | |
| POR | 3 | 6 | | 2 | | 11 | 103 % | 7 | 1 | | 4 | | 12 | 105 % | 5 | | 1 | | 3 | 9 | 117 % | 2 | 4 | 1 | | | 7 | 109 % | | | | | | | | |
| SAN | 6 | 1 | | 3 | 1 | 11 | 102 % | 9 | 2 | | 1 | | 12 | 110 % | 6 | | | | 3 | 9 | 123 % | 4 | 3 | 1 | | | 8 | 114 % | | | | | | | | |
| SET | 5 | 1 | | 4 | 1 | 11 | 99 % | 6 | 4 | | 2 | | 12 | 102 % | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 9 | 108 % | 3 | 3 | 2 | | | 8 | 110 % | | | | | | | | |
| VCT | 6 | 2 | | 2 | 1 | 11 | 111 % | 7 | 2 | 1 | 2 | | 12 | 110 % | 5 | | 1 | | 3 | 9 | 119 % | 2 | 5 | 1 | | | 8 | 108 % | | | | | | | | |
| VRL | 2 | 1 | 1 | 7 | | 11 | 85 % | 3 | 2 | 1 | 6 | | 12 | 74 % | 4 | 1 | 1 | | 3 | 9 | 112 % | 2 | 5 | 1 | | | 8 | 106 % | | | | | | | | |
| VIS | 4 | 2 | | 5 | | 11 | 95 % | 8 | 4 | | | | 12 | 114 % | 6 | | | | 3 | 9 | 120 % | 3 | 5 | | | | 8 | 114 % | | | | | | | | |

Legenda: Superado Cumprido Recuperável Incumprido Sem Monitorização

Nota: No caso dos Centros Distritais, 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.
No caso do ISS, IP, os valores correspondem à Performance Acumulada no período em análise

## PAISS CNP — M12 / 2022 — 92 %

### OE1. Promover a coesão social e a inclusão

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | | | |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | | | |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | | | |

### OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 102 %

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento — 102 % | | | |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 87,0 % | 102 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | | | |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | | | |

### OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 67 %

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão — 133 % | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 96,4 % | 138 % |
| Ind. 3.1.8 Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência) | 120 % | 0,0 | 130 % | 133,0 % | 111 % |
| Ind. 3.1.9 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 % | 29,0 % | 128 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos — 0 % | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 0,0 % | 0 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | | | |

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

### OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 106 %

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano — 107 % | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 75,81 % | 107 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional — 107 % | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 66,91 | 106 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,44 | 107 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável — 104 % | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 65,48 | 101 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 67,05 | 96 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 55,19 | 95 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 112,9 % | 125 % |

### OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

## Anexo 5

## Monitorização Mensal dos Centros Distritais

# QUAR

| M12 / 2022 | QUAR | EFICACIA | OB01 | OB03 | EFICIENCIA | OB06 | QUALIDADE | OB07 | OB08 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Aveiro | 100 % ⇧ | 81 % ⇧ | 51 % | 110 % | 113 % ⇧ | 113 % | 102 % ⇧ | 103 % | 99 % |
| Beja | 109 % ⇧ | 108 % ⇧ | 118 % | 98 % | 110 % ⇧ | 110 % | 110 % ⇨ | 106 % | 115 % |
| Braga | 109 % ⇧ | 111 % ⇧ | 120 % | 102 % | 110 % ⇧ | 110 % | 106 % ⇧ | 102 % | 113 % |
| Bragança | 105 % ⇧ | 104 % ⇧ | 115 % | 93 % | 106 % ⇧ | 106 % | 105 % ⇧ | 96 % | 114 % |
| Castelo Branco | 108 % ⇧ | 114 % ⇨ | 125 % | 103 % | 107 % ⇧ | 107 % | 105 % ⇨ | 104 % | 107 % |
| Coimbra | 109 % ⇧ | 108 % ⇩ | 106 % | 110 % | 113 % ⇧ | 113 % | 108 % ⇨ | 105 % | 113 % |
| Évora | 113 % ⇨ | 118 % ⇨ | 125 % | 111 % | 111 % ⇨ | 111 % | 110 % ⇨ | 106 % | 116 % |
| Faro | 108 % ⇧ | 114 % ⇧ | 124 % | 103 % | 112 % ⇧ | 112 % | 103 % ⇨ | 105 % | 101 % |
| Guarda | 106 % ⇧ | 97 % ⇧ | 100 % | 93 % | 111 % ⇨ | 111 % | 108 % ⇧ | 105 % | 108 % |
| Leiria | 100 % ⇩ | 102 % ⇩ | 121 % | 82 % | 88 % ⇩ | 110 % | 107 % ⇨ | 104 % | 112 % |
| Lisboa | 100 % ⇩ | 99 % ⇧ | 88 % | 110 % | 88 % ⇩ | 110 % | 108 % ⇨ | 105 % | 112 % |
| Portalegre | 117 % ⇨ | 113 % ⇨ | 125 % | 100 % | 110 % ⇨ | 110 % | 125 % ⇨ | 125 % | 117 % |
| Porto | 95 % ⇩ | 106 % ⇨ | 100 % | 111 % | 85 % ⇩ | 106 % | 95 % ⇧ | 104 % | 85 % |
| Santarém | 110 % ⇧ | 102 % ⇧ | 121 % | 82 % | 114 % ⇨ | 114 % | 111 % ⇨ | 107 % | 115 % |
| Setúbal | 109 % ⇧ | 109 % ⇧ | 117 % | 100 % | 113 % ⇧ | 113 % | 107 % ⇨ | 104 % | 112 % |
| Viana do Castelo | 101 % ⇧ | 88 % ⇧ | 72 % | 103 % | 108 % ⇧ | 108 % | 105 % ⇩ | 104 % | 105 % |
| Vila Real | 87 % ⇧ | 45 % ⇧ | 7 % | 83 % | 105 % ⇧ | 105 % | 99 % ⇨ | 102 % | 94 % |
| Viseu | 108 % ⇧ | 113 % ⇧ | 118 % | 107 % | 111 % ⇨ | 111 % | 103 % ⇩ | 106 % | 102 % |

**Objetivos com desdobramento distrital**

OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário

OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais

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

**Objetivos sem desdobramento distrital**

OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e evasão contributivas

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

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)

## QUAR Aveiro — M12 / 2022 — 100 %

### Eficácia — 81 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 51 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 22,7 % | 51 % | 60,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 110 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 99,4 % | 110 % | 60,0 % |

### Eficiência — 113 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 113 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 83,37 % | 117 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 70,12 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 126,0 % | 125 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 65,76 | 110 % | 25 % |

### Qualidade — 102 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas** | | | | | 103 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 | 97 % | 86,2 % | 94 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3,0 | 97 % | 96,8 % | 104 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 99 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 84,3 % | 99 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

# QUAR Beja

**M12 / 2022** — **109 %**

## Eficácia — 108 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 118 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 44 % | 2,0 | 49 % | 52,0 % | 118 % | 80,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 98 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 87,9 % | 98 % | 60,0 % |

## Eficiência — 110 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 110 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 85,06 % | 120 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Indice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 73,27 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 97,0 % | 108 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,82 | 108 % | 25 % |

## Qualidade — 110 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediat** | | | | | 106 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 96,7 % | 105 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,6 % | 106 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 115 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 98,1 % | 115 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Mín=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

# QUAR Braga

**M12 / 2022** — **109 %**

## Eficácia — 111 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 120 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 49 % | 2,0 | 47 % | 58,6 % | 120 % | 80,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 102 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 92,2 % | 102 % | 60,0 % |

## Eficiência — 110 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 110 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 80,61 % | 114 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 69,69 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 132,9 % | 125 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 62,57 | 104 % | 25 % |

## Qualidade — 106 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediat** | | | | | 102 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 | 97 % | 82,3 % | 90 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 96,4 % | 104 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 113 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 96,1 % | 113 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Notas: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

# QUAR Bragança — M12 / 2022 — 105 %

## Eficácia — 104 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 115 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 51,9 % | 115 % | 80,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 93 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5ª nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 84,1 % | 93 % | 60,0 % |

## Eficiência — 106 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 106 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 81,48 % | 115 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 71,89 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 91,2 % | 101 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 62,14 | 104 % | 25,0 % |

## Qualidade — 105 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediat** | | | | | 96 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 91,2 % | 100 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 89,2 % | 96 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 114 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 97,0 % | 114 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

# QUAR Castelo Branco — M12 / 2022 — 108 %

## Eficácia — 114 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 125 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 60,0 % | 125 % | 60,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 103 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 92,6 % | 103 % | 60,0 % |

## Eficiência — 107 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 107 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 82,42 % | 116 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Indice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 66,60 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 91,1 % | 101 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,82 | 108 % | 25 % |

## Qualidade — 105 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediat** | | | | | 104 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 90,5 % | 100 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 97,7 % | 105 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 107 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 91,4 % | 107 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Mín=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

# QUAR Coimbra — M12 / 2022 — 109 %

## Eficácia — 108 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 106 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 47,6 % | 106 % | 60,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 110 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 99,4 % | 110 % | 60,0 % |

## Eficiência — 113 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 113 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 89,55 % | 125 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Indice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 65,65 | 94 % | 25,0 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 134,8 % | 125 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,51 | 108 % | 25,0 % |

## Qualidade — 108 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediat** | | | | | 105 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 95,8 % | 100 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,8 % | 106 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 113 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 96,3 % | 113 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

## QUAR Évora — M12 / 2022 — 113 %

### Eficácia — 118 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 125 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 56,1 % | 125 % | 60,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 111 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 99,9 % | 111 % | 60,0 % |

### Eficiência — 111 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 111 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 89,45 % | 126 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Indice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 71,21 | 100 % | 25,0 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 100,0 % | 111 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,19 | 107 % | 25,0 % |

### Qualidade — 110 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediat** | | | | | 106 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 98,4 % | 107 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 99,0 % | 106 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 116 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 98,8 % | 116 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Mín=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

## QUAR Faro — M12 / 2022 — 108 %

### Eficácia — 114 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 124 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 55,9 % | 124 % | 80,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 103 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 92,3 % | 103 % | 60,0 % |

### Eficiência — 112 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 112 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 90,27 % | 125 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 72,12 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 94,3 % | 105 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 67,83 | 113 % | 25 % |

### Qualidade — 103 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediat** | | | | | 105 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 91,9 % | 100 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,5 % | 106 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 101 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 86,2 % | 101 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Mín=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

# QUAR Guarda

**M12 / 2022** — **106 %**

## Eficácia — 97 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | **100 %** | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 45,7 % | 100 % | 60,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | **93 %** | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 83,8 % | 93 % | 60,0 % |

## Eficiência — 111 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | **111 %** | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 89,81 % | 125 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 68,00 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 100,0 % | 111 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 63,48 | 106 % | 25 % |

## Qualidade — 108 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediat** | | | | | **105 %** | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 88,5 % | 100 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,2 % | 106 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | **108 %** | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 91,4 % | 108 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125, Mín=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

## QUAR Leiria — M12 / 2022 — 100 %

### Eficácia — 102 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 121 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 54,4 % | 121 % | 80,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 82 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 73,8 % | 82 % | 60,0 % |

### Eficiência — 88 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 110 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 86,71 % | 122 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 68,65 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 102,2 % | 114 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 62,59 | 104 % | 25 % |

### Qualidade — 107 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas** | | | | | 104 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 94,9 % | 100 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 97,8 % | 105 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 112 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 94,9 % | 112 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

## QUAR Lisboa — M12 / 2022 — 100 %

### Eficácia — 99 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 88 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 39,4 % | 88 % | 80,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 110 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 99,0 % | 110 % | 60,0 % |

### Eficiência — 88 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 110 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 84,22 % | 119 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 72,23 | 100 % | 25 % |
| Ind. Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | | | 100 % | 116,3 % | | |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 65,90 | 110 % | 25 % |

### Qualidade — 108 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediat** | | | | | 105 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4 | 97 % | 88,3 % | 100 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,5 % | 106 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 112 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 95,5 % | 112 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

# QUAR Portalegre

M12 / 2022

117 %

## Eficácia

113 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 125 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 62,8 % | 125 % | 80,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 100 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 90,9 % | 100 % | 60,0 % |

## Eficiência

110 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 110 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 93,89 % | 125 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 71,06 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 92,9 % | 103 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,84 | 108 % | 25 % |

## Qualidade

125 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB7.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediata** | | | | | 125 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 92,3 % | 100 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3,0 | 97 % | 98,2 % | 106 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 117 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 99,2 % | 117 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Mim=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

# QUAR Porto — M12 / 2022 — 95 %

## Eficácia — 106 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | **100 %** | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 44,2 % | 100 % | 80,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | **111 %** | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 99,9 % | 111 % | 60,0 % |

## Eficiência — 85 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | **106 %** | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 80,10 % | 113 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 69,89 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 114,5 % | 125 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 62,03 | 103 % | 25 % |

## Qualidade — 95 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas** | | | | | **104 %** | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4 | 97 % | 81,2 % | 88 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,1 % | 106 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | **85 %** | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 71,9 % | 85 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

# QUAR Santarém — M12 / 2022 — 110 %

## Eficácia — 102 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 121 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 54,2 % | 121 % | 80,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 82 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 74,0 % | 82 % | 60,0 % |

## Eficiência — 114 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 114 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 91,03 % | 125 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 72,82 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 154,0 % | 125 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,32 | 107 % | 25 % |

## Qualidade — 111 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas** | | | | | 107 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4 | 97 % | 98,2 % | 107 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 99,4 % | 107 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 115 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 97,8 % | 115 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

# QUAR Setúbal — M12 / 2022 — 109 %

## Eficácia — 109 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 117 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 52,5 % | 117 % | 80,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 100 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 91,4 % | 100 % | 60,0 % |

## Eficiência — 113 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 113 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 86,12 % | 121 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 68,81 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 168,7 % | 125 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 63,19 | 105 % | 25 % |

## Qualidade — 107 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas** | | | | | 104 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4 | 97 % | 93,7 % | 100 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 97,9 % | 105 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 112 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 95,1 % | 112 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

# QUAR Viana do Castelo — M12 / 2022 — 101 %

## Eficácia — 88 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | **72 %** | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 32,5 % | 72 % | 80,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | **103 %** | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 92,8 % | 103 % | 60,0 % |

## Eficiência — 108 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | **108 %** | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 83,00 % | 117 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 69,83 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 95,2 % | 106 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 63,61 | 106 % | 25 % |

## Qualidade — 105 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas** | | | | | **104 %** | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4 | 97 % | 80,3 % | 87 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,9 % | 106 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | **105 %** | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 89,4 % | 105 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

# QUAR Vila Real — M12 / 2022 — 87 %

## Eficácia — 45 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 7 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 3,1 % | 7 % | 60,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 83 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 74,3 % | 83 % | 60,0 % |

## Eficiência — 105 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 105 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 79,53 % | 112 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 68,42 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 96,9 % | 108 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 60,27 | 100 % | 25 % |

## Qualidade — 99 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediat** | | | | | 102 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 81,2 % | 88 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 96,5 % | 104 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 94 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 80,2 % | 94 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Mín=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

# QUAR Viseu — M12 / 2022 — 108 %

## Eficácia — 113 % — 25,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário** | | | | | 118 % | 30,0 % |
| Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 53,1 % | 118 % | 80,0 % |
| **OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** | | | | | | 40,0 % |
| **OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** | | | | | 107 % | 30,0 % |
| Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 96,5 % | 107 % | 60,0 % |

## Eficiência — 111 % — 30,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** | | | | | | 15,0 % |
| **OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** | | | | | | 40,0 % |
| **OB06.Desenvolver o potencial humano** | | | | | 111 % | 45,0 % |
| Ind. 13 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 94,28 % | 125 % | 30,0 % |
| Ind. 14 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 73,16 | 100 % | 25 % |
| Ind. 15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 95,2 % | 106 % | 20,0 % |
| Ind. 16 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 66,71 | 111 % | 25 % |

## Qualidade — 103 % — 45,0 %

| Objetivo / Indicador | Meta | Tol | Sup | Resultado | Conc | Pond |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediat** | | | | | 106 % | 24,0 % |
| Ind. 17 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4 | 97 % | 96,5 % | 105 % | 11,0 % |
| Ind. 18 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,7 % | 106 % | 89,0 % |
| **OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** | | | | | 102 % | 19,0 % |
| Ind. 19 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 87,0 % | 102 % | 40,0 % |
| **OB09.Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** | | | | | | 57,0 % |

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parametros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Mín=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

## PAISS

| | 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 | 108 % ⇧ | 104 % ● ⇧ | 107 % ● ⇨ | 111 % ● ⇧ | 112 % ● ⇧ | ○ |
| Beja | 110 % ⇧ | 101 % ● ⇧ | 114 % ● ⇧ | 116 % ● ⇩ | 109 % ● ⇧ | ○ |
| Braga | 111 % ⇧ | 106 % ● ⇧ | 109 % ● ⇧ | 120 % ● ⇧ | 108 % ● ⇧ | ○ |
| Bragança | 101 % ⇧ | 95 % ● ⇧ | 106 % ● ⇧ | 96 % ● ⇩ | 108 % ● ⇧ | ○ |
| Castelo Branco | 108 % ⇧ | 96 % ● ⇧ | 110 % ● ⇧ | 116 % ● ⇩ | 110 % ● ⇧ | ○ |
| Coimbra | 116 % ⇧ | 114 % ● ⇧ | 116 % ● ⇧ | 121 % ● ⇩ | 112 % ● ⇧ | ○ |
| Évora | 115 % ⇨ | 112 % ● ⇧ | 116 % ● ⇧ | 119 % ● ⇩ | 111 % ● ⇧ | ○ |
| Faro | 111 % ⇧ | 107 % ● ⇧ | 113 % ● ⇨ | 111 % ● ⇧ | 114 % ● ⇧ | ○ |
| Guarda | 108 % ⇨ | 102 % ● ⇧ | 107 % ● ⇧ | 112 % ● ⇩ | 112 % ● ⇨ | ○ |
| Leiria | 104 % ⇧ | 93 % ● ⇧ | 106 % ● ⇧ | 108 % ● ⇩ | 110 % ● ⇨ | ○ |
| Lisboa | 105 % ⇧ | 107 % ● ⇧ | 104 % ● ⇧ | 99 % ● ⇧ | 111 % ● ⇧ | ○ |
| Portalegre | 102 % ⇧ | 98 % ● ⇧ | 100 % ● ⇧ | 97 % ● ⇧ | 112 % ● ⇧ | ○ |
| Porto | 108 % ⇨ | 103 % ● ⇧ | 105 % ● ⇨ | 117 % ● ⇩ | 109 % ● ⇨ | ○ |
| Santarém | 112 % ⇧ | 102 % ● ⇧ | 110 % ● ⇩ | 123 % ● ⇧ | 114 % ● ⇨ | ○ |
| Setúbal | 105 % ⇧ | 99 % ● ⇧ | 102 % ● ⇧ | 108 % ● ⇩ | 110 % ● ⇨ | ○ |
| Viana do Castelo | 112 % ⇨ | 111 % ● ⇧ | 110 % ● ⇧ | 119 % ● ⇩ | 108 % ● ⇧ | ○ |
| Vila Real | 94 % ⇧ | 85 % ● ⇧ | 74 % ● ⇩ | 112 % ● ⇩ | 106 % ● ⇧ | ○ |
| Viseu | 111 % ⇨ | 95 % ● ⇧ | 114 % ● ⇨ | 120 % ● ⇩ | 114 % ● ⇧ | ○ |

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.

# PAISS Aveiro

M12 / 2022 — 108 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 104 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | | 125 % | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 124 % | 27,00 | 22,71 | 124 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | | 80 % | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 42,6 % | 61 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 80,1 % | 94 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 26,9 % | 32 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 22,7 % | 51 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 98,2 % | 116 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 25,0 % | 37 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 94,1 % | 140 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 80 % | | 85 % | 100,0 % | 125 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | | 107 % | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido | 85 % | | 95 % | 90,9 % | 107 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 107 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | | 102 % | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3,0 | 97 % | 96,8 % | 104 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 | 97 % | 86,2 % | 94 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 84,3 % | 99 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85 % | | 95 % | 97,5 % | 115 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 157 % | 27 | 13 | 157 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 64,6 % | 76 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | | 114 % | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 99,4 % | 110 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 80,0 % | 118 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | | 106 % | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 76,7 % | 113 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 66 % | 78 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 97,9 % | 122 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 70 | | 77 | 76 | 109 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 111 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | | 100 % | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 53,9 % | 77 % |
| Ind. Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | | 114 % | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 66,7 % | 123 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 88 % | 108 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 94,2 % | 111 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | | 120 % | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 100,0 % | 143 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 93,7 % | 114 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 112 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | | 117 % | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 83,37 % | 117 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | | 109 % | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 67,33 | 107 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 65,76 | 110 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | | 110 % | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 72,54 | 112 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 70,12 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 55,38 | 95 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 126,0 % | 140 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Beja

M12 / 2022 — 110 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 101 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 125 % | | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 200 % | 27,00 | 0,00 | 200 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 76 % | | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 55,0 % | 79 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 65 % | | 94 % | 28,6 % | 34 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 65 % | | 95 % | 60,6 % | 71 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 44 % | 2,0 | 49 % | 52,0 % | 118 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 62,5 % | 74 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 75,0 % | 110 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 100,0 % | 149 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 80 % | | 85 % | 0,0 % | 0 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 102 % | | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido | 85 % | | 95 % | 86,6 % | 102 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 114 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 109 % | | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,6 % | 106 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 96,7 % | 105 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 98,1 % | 115 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 94,2 % | 111 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 167 % | 27 | 10 | 167 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 75,9 % | 89 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 112 % | | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 87,9 % | 98 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 85,7 % | 125 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 122 % | | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 85,9 % | 125 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94 % | 95 % | 112 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 99,4 % | 124 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 69 | | 81 | 99 | 143 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 116 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 115 % | | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 85,3 % | 122 % |
| Ind. Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 117 % | | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 89 % | 108 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 100,0 % | 118 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 116 % | | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 80,0 % | 114 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 95,7 % | 117 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 109 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 120 % | | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 85,06 % | 120 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | 107 % | | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 66,45 | 105 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,82 | 108 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 102 % | | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 60,00 | 92 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 73,27 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 52,91 | 91 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 97,0 % | 108 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Braga

M12 / 2022 — 111 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 106 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | | 124 % | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 98,8 % | 123 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 158 % | 27,00 | 12,67 | 158 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | | 93 % | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 41,0 % | 59 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 89,9 % | 106 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 11,2 % | 13 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 49 % | 2,0 | 47 % | 58,6 % | 120 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 88,0 % | 104 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 97,4 % | 143 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 100,0 % | 149 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 80 % | | 85 % | 70,8 % | 89 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | | 102 % | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido | 85 % | | 95 % | 86,8 % | 102 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 109 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | | 104 % | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 96,4 % | 104 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidas no prazo | 92 % | 4,0 | 97 % | 82,3 % | 90 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidas até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 96,1 % | 113 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 95,0 % | 112 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 140 % | 27 | 18 | 140 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 70,0 % | 82 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | | 114 % | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 92,2 % | 102 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 86,7 % | 125 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | | 110 % | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 85,9 % | 125 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 69 % | 81 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 90,0 % | 112 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 107 | | 125 | 132 | 123 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 120 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | | 117 % | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 81,7 % | 117 % |
| Ind. Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 99,6 % | 111 % |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | | 119 % | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 90,9 % | 125 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 96 % | 117 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 98,4 % | 116 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | | 123 % | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 100,0 % | 143 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 99,6 % | 121 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 108 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | | 114 % | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 80,61 % | 114 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | | 104 % | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 65,50 | 104 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 62,57 | 104 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | | 106 % | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 64,16 | 99 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 69,89 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 51,57 | 89 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 132,9 % | 148 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Bragança

M12 / 2022 — 101 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 95 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 110 % | | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 99,6 % | 124 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 96 % | 27,00 | 31,25 | 96 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 71 % | | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 42,9 % | 61 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 51,5 % | 61 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 51,9 % | 115 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 84,8 % | 100 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 5,0 % | 7 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G<br>Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 67 % | | 79 % | 25,0 % | 37 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 105 % | | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido | 85 % | | 95 % | 89,1 % | 105 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 106 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 100 % | | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 89,2 % | 96 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 91,2 % | 100 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 97,0 % | 114 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 93,6 % | 110 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 73 % | 27 | 38 | 73 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 88,6 % | 104 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 109 % | | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 84,1 % | 93 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 300,0 % | 125 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 108 % | | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributiva) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 64,6 % | 95 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 74 % | 87 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 99,7 % | 125 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 40 | | 44 | 64 | 160 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 96 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 106 % | | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 74,2 % | 106 % |
| Ind. Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | | | | | |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 58 % | | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 18,2 % | 34 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 91 % | 111 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 25,0 % | 29 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 123 % | | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 100,0 % | 143 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 98,4 % | 120 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 108 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 115 % | | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 81,48 % | 115 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | 104 % | | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 65,62 | 104 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 62,14 | 104 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 105 % | | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 63,70 | 98 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 71,89 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 57,96 | 100 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 120,0 % | 125 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 91,2 % | 101 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Castelo Branco

M12 / 2022 — 108 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 96 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 104 % | | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 83 % | 27,00 | 35,00 | 83 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 71 % | | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 49,1 % | 70 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 82,4 % | 97 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 48,6 % | 57 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 60,0 % | 125 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 45,8 % | 54 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 25,0 % | 37 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 100,0 % | 149 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 80 % | | 85 % | 0,0 % | 0 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 113 % | | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido | 85 % | | 95 % | 96,2 % | 113 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 110 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 111 % | | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 97,7 % | 105 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidas no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 90,5 % | 100 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 91,4 % | 107 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 99,0 % | 116 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 167 % | 27 | 10 | 167 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 95,2 % | 112 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 103 % | | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 92,6 % | 103 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | | | | | |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 116 % | | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 67,3 % | 99 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 97 % | 114 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 99,6 % | 125 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 60 | | 66 | 89 | 148 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 116 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 119 % | | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 83,1 % | 119 % |
| Ind. Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 81,0 % | 90 % |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 112 % | | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 60,0 % | 111 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 92 % | 112 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 96,9 % | 114 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 118 % | | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 100,0 % | 143 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 90,6 % | 110 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 110 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 116 % | | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 82,42 % | 116 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | 108 % | | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 68,12 | 108 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,82 | 108 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 105 % | | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 65,90 | 101 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 66,60 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 57,59 | 99 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 120,0 % | 125 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 91,1 % | 101 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Coimbra

M12 / 2022 — 116 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 114 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 125 % | | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 99,7 % | 125 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 132 % | 27,00 | 20,50 | 132 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 109 % | | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 64,6 % | 92 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 98,8 % | 114 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 97,6 % | 115 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 47,6 % | 106 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 94,4 % | 111 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 88,0 % | 129 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 100,0 % | 149 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 80 % | | 85 % | 66,7 % | 83 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 107 % | | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido | 85 % | | 95 % | 91,0 % | 107 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 116 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 111 % | | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,8 % | 106 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 95,8 % | 100 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 96,3 % | 113 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 95,3 % | 112 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 153 % | 27 | 14 | 153 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 90,9 % | 107 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 118 % | | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 99,4 % | 110 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 86,7 % | 125 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 121 % | | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 95,0 % | 125 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 93 % | 109 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 100,8 % | 125 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 84 | | 98 | 111 | 132 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 121 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 125 % | | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 87,2 % | 125 % |
| Ind. Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 118 % | | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 97 % | 119 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 94,5 % | 111 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 119 % | | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 94,4 % | 135 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 91,9 % | 112 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 112 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 125 % | | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 89,55 % | 125 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | 106 % | | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 65,64 | 104 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,51 | 108 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 108 % | | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 64,78 | 100 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 65,65 | 94 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 53,17 | 92 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 134,8 % | 150 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Évora

M12 / 2022 — 115 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 112 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 125 % | | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 173 % | 27,00 | 8,13 | 173 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 109 % | | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 71,0 % | 101 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 93,3 % | 110 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 95,0 % | 112 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 56,1 % | 125 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 56,5 % | 83 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 100,0 % | 149 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 80 % | | 85 % | 75,0 % | 94 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 102 % | | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido | 85 % | | 95 % | 86,5 % | 102 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 116 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 112 % | | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 99,0 % | 106 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 98,4 % | 107 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 98,8 % | 116 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 99,5 % | 117 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 173 % | 27 | 8 | 173 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 85,5 % | 101 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 115 % | | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 99,9 % | 111 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 80,0 % | 118 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 122 % | | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 93,6 % | 125 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 96 % | 113 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 69 | | 81 | 90 | 130 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 119 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 115 % | | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 86,0 % | 123 % |
| Ind. Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 120 % | | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, regime AGORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 97 % | 118 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 100,0 % | 118 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 122 % | | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | | | | | |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 100,0 % | 122 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 111 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 125 % | | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 89,45 % | 125 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | 105 % | | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 65,07 | 103 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,19 | 107 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 104 % | | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 62,83 | 97 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 71,21 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 50,00 | 86 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 107,7 % | 125 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 100,0 % | 111 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Faro

M12 / 2022 — 111 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 107 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | | 115 % | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 104 % | 27,00 | 28,80 | 104 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | | 108 % | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 38,0 % | 54 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 96,7 % | 114 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 87,0 % | 102 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 55,9 % | 124 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 98,4 % | 116 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 84,2 % | 124 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 100,0 % | 149 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 80 % | | 85 % | 70,0 % | 88 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | | 100 % | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido | 85 % | | 95 % | 84,6 % | 100 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 113 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | | 110 % | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,5 % | 106 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 91,9 % | 100 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 86,2 % | 101 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 98,6 % | 116 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 163 % | 27 | 11 | 163 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 92,6 % | 109 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | | 114 % | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 92,3 % | 103 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 85,0 % | 125 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | | 116 % | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 89,4 % | 125 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 91 % | 107 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 95,2 % | 119 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 40 | | 44 | 45 | 113 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 111 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | | 93 % | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 90,8 % | 130 % |
| Ind. Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 39,6 % | 44 % |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | | 121 % | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 97 % | 119 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 100,0 % | 118 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | | 120 % | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 100,0 % | 143 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 93,3 % | 114 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 114 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | | 125 % | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 90,27 % | 125 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | | 111 % | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 68,79 | 109 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 67,83 | 113 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | | 107 % | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 70,35 | 108 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 72,12 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 56,93 | 98 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 105,6 % | 124 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 94,3 % | 105 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Guarda

M12 / 2022 — 108 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 102 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 119 % | | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 112 % | 27,00 | 26,27 | 112 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 78 % | | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 58,0 % | 83 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 63,6 % | 75 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 91,0 % | 107 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 45,7 % | 100 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 45,5 % | 53 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 100,0 % | 147 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G<br>Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 67 % | | 79 % | 0,0 % | 0 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 110 % | | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido | 85 % | | 95 % | 93,7 % | 110 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 107 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 108 % | | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,2 % | 106 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 88,5 % | 100 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 91,4 % | 108 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 98,5 % | 116 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 177 % | 27 | 7 | 177 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 80,5 % | 95 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 109 % | | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 83,8 % | 93 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 100,0 % | 125 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 104 % | | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 92,4 % | 125 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 51 % | 60 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 89,7 % | 112 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 40 | | 44 | 48 | 120 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 112 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 111 % | | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 77,6 % | 111 % |
| Ind. 3.1.6 Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | | | | | |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 119 % | | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 83,3 % | 125 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 95 % | 116 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 99,2 % | 117 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 107 % | | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 66,7 % | 95 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 98,0 % | 119 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 112 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 125 % | | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 89,81 % | 125 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | 107 % | | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 67,80 | 108 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 63,48 | 106 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 105 % | | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 66,88 | 103 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 68,00 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 53,64 | 92 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 100,0 % | 111 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Leiria

M12 / 2022 — 104 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 93 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 64 % | | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 3 % | 27,00 | 59,00 | 3 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 108 % | | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 56,3 % | 80 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 88,7 % | 104 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 86,2 % | 101 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 54,4 % | 121 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 60,7 % | 89 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 100,0 % | 149 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 80 % | | 85 % | 100,0 % | 125 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 108 % | | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS.IP na RNCCI. no prazo definido | 85 % | | 95 % | 91,7 % | 108 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 106 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 105 % | | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 97,8 % | 105 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 94,9 % | 100 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 94,9 % | 112 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 96,7 % | 114 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 113 % | 27 | 26 | 113 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 75,1 % | 88 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 103 % | | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 73,8 % | 82 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 83,3 % | 123 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 109 % | | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 91,5 % | 125 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 60 % | 70 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 84 | | 98 | 98 | 117 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 108 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 118 % | | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 82,8 % | 118 % |
| Ind. 3.1.6 Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | | | | | |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | | | | | |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 115 % | | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas - projeto ACORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 62,5 % | 116 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 100 % | 122 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 89,8 % | 106 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 93 % | | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 46,3 % | 66 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 97,5 % | 119 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 110 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 122 % | | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 86,71 % | 122 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | 103 % | | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 64,02 | 102 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 68,0 | 62,59 | 104 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 104 % | | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 64,77 | 100 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 68,65 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 51,73 | 89 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 102,2 % | 114 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Lisboa

M12 / 2022 — 105 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 107 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 124 % | | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 97,8 % | 122 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 166 % | 27,00 | 10,13 | 166 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 97 % | | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 52,3 % | 75 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 92,0 % | 108 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 39,4 % | 88 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 95,4 % | 112 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 25,9 % | 38 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 100,0 % | 149 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 80 % | | 85 % | 86,1 % | 108 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 102 % | | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI. no prazo definido | 85 % | | 95 % | 86,4 % | 102 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 104 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 84 % | | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,5 % | 106 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4 | 97 % | 88,3 % | 100 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 95,5 % | 112 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 89,3 % | 105 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | -20 % | 27 | 66 | -20 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 84,2 % | 99 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 118 % | | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 99,0 % | 110 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 88,0 % | 125 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 110 % | | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 78,0 % | 115 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 82 % | 96 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 88,4 % | 111 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 130 | | 152 | 152 | 117 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 99 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 114 % | | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 79,5 % | 114 % |
| Ind. 3.1.6 Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 116 % | | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, ambito AGCRA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 77,8 % | 125 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 90 % | 110 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 95,4 % | 112 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 66 % | | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 12,9 % | 18 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 93,4 % | 114 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 111 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 119 % | | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 84,22 % | 119 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | 108 % | | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 66,37 | 105 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 65,90 | 110 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 107 % | | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 70,30 | 108 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 72,23 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 54,76 | 94 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 115,5 % | 128 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Portalegre

M12 / 2022 — 102 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 98 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 109 % | | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 99,7 % | 125 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 93 % | 27,00 | 32,00 | 93 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 80 % | | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 56,2 % | 80 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 42,3 % | 50 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 62,8 % | 125 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 13,9 % | 16 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decidido | 68 % | | 75 % | 83,3 % | 123 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 100,0 % | 149 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 80 % | | 85 % | 0,0 % | 0 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 106 % | | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS.IP na RNCCI no prazo definido | 85 % | | 95 % | 90,3 % | 106 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 100 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 104 % | | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3,0 | 97 % | 98,2 % | 106 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4,0 % | 97 % | 92,3 % | 100 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 99,2 % | 117 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 99,6 % | 117 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 163 % | 27 | 11 | 163 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 51,5 % | 61 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 87 % | | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 90,9 % | 100 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 50,0 % | 74 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 110 % | | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 75,2 % | 111 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 67 % | 78 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 99,8 % | 125 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 69 | | 81 | 98 | 142 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 97 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 125 % | | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 90,2 % | 129 % |
| Ind. 3.1.6 Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | | | | | |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | | | | | |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 112 % | | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 97 % | 119 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 77,8 % | 92 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 55 % | | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 14,3 % | 20 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 73,8 % | 90 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 112 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 125 % | | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 93,89 % | 125 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | 108 % | | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 67,29 | 107 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,84 | 108 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 104 % | | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 65,88 | 101 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 71,06 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 58,00 | 100 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 92,9 % | 103 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Porto

M12 / 2022 — 108 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 103 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 103 % | | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 80 % | 27,00 | 36,00 | 80 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 104 % | | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 46,3 % | 66 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 88,4 % | 104 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 89,0 % | 105 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 44,2 % | 100 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 86,5 % | 102 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decidirm | 68 % | | 75 % | 89,7 % | 132 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 100,0 % | 149 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 80 % | | 85 % | 81,3 % | 102 % |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 102 % | | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS.IP na RNCCI. no prazo definido | 85 % | | 95 % | 86,9 % | 102 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 105 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 98 % | | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 98,1 % | 108 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4 | 97 % | 81,2 % | 88 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 71,9 % | 85 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 95,2 % | 112 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 123 % | 27 | 23 | 123 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 54,3 % | 64 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 118 % | | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 99,9 % | 111 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 88,4 % | 125 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 99 % | | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 88,5 % | 125 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 50 % | 59 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 90,2 % | 113 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 130 | | 152 | 130 | 100 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 117 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 123 % | | | | |
| Ind. 3.1.2 %Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 86,3 % | 123 % |
| Ind. 3.1.6 Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 118 % | | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 88,9 % | 125 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 94 % | 114 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 97,8 % | 115 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 109 % | | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 100,0 % | 143 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 75,5 % | 92 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 109 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 113 % | | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 80,10 % | 113 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | 103 % | | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 64,95 | 103 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 62,03 | 103 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 110 % | | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 67,83 | 104 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 69,89 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 55,20 | 95 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 146,2 % | 172 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 114,5 % | 127 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Santarém

M12 / 2022 — 112 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 102 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 99 % | | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 73 % | 27,00 | 38,00 | 73 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 99 % | | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 28,1 % | 40 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 95,3 % | 112 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 99,7 % | 117 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 54,2 % | 121 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 40,0 % | 59 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 100,0 % | 149 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | | | | | |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 109 % | | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI. no prazo definido | 85 % | | 95 % | 92,8 % | 109 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 110 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 112 % | | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 99,4 % | 107 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4 | 97 % | 98,2 % | 107 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 97,8 % | 115 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 98,6 % | 116 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 187 % | 27 | 4 | 187 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 85,4 % | 100 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 104 % | | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 74,0 % | 82 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 100,0 % | 125 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 115 % | | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 92,0 % | 125 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94,0 % | 95 % | 112 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 91,2 % | 114 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 80 | | 88 | 86 | 107 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 123 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 125 % | | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 93,2 % | 133 % |
| Ind. 3.1.6 Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 120 % | | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 98 % | 120 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 98,8 % | 116 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 123 % | | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 100,0 % | 143 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 98,8 % | 120 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 114 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 125 % | | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 91,03 % | 125 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | 107 % | | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 67,17 | 107 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 64,32 | 107 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 110 % | | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 72,30 | 111 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 72,82 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 56,16 | 97 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 154,0 % | 171 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado | Cumprido | Recuperável | Incumprido | n.a | n.d

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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# PAISS Setúbal

M12 / 2022 — 105 %

## OE1. Promover a coesão social e a inclusão — 99 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades | 94 % | | | | |
| Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas | 80 % | | 95 % | 100,0 % | 125 % |
| Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP | 30,00 | 63 % | 27,00 | 41,00 | 63 % |
| PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais | 94 % | | | | |
| Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS | 70 % | | 80 % | 41,4 % | 59 % |
| Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS | 85 % | | 94 % | 94,3 % | 111 % |
| Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP | 85 % | | 95 % | 99,9 % | 117 % |
| Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas | 45 % | 2,0 | 50 % | 52,5 % | 117 % |
| Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | 85 % | | 95 % | 54,0 % | 64 % |
| Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decidíveis | 68 % | | 75 % | 45,3 % | 67 % |
| Ind. 1.2.10 Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G | 67 % | | 79 % | 100,0 % | 149 % |
| Ind. 1.2.11 % de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades) | | | | | |
| PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos | 109 % | | | | |
| Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS.IP na RNCCI. no prazo definido | 85 % | | 95 % | 92,8 % | 109 % |

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social — 102 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento | 106 % | | | | |
| Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo | 93 % | 3 | 97 % | 97,9 % | 105 % |
| Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | 92 % | 4 | 97 % | 93,7 % | 100 % |
| Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias | 85 % | 0,0 | 95 % | 95,1 % | 112 % |
| Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA | 85,00 % | | 95,00 % | 95,3 % | 112 % |
| Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA | 30 | 120 % | 27 | 24 | 120 % |
| Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI | 85 % | | 94 % | 73,6 % | 87 % |
| PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos | 101 % | | | | |
| Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) (2) | 90,0 % | 2,0 | 99,0 % | 91,4 % | 100 % |
| Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 69,2 % | 102 % |
| PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas | 99 % | | | | |
| Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos | 68 % | | 75 % | 27,2 % | 40 % |
| Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) | 85,0 % | | 94 % | 94 % | 110 % |
| Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente | 80 % | | 88 % | 99,0 % | 124 % |
| Ind. 2.3.11 N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização | 107 | | 125 | 131 | 122 % |

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social — 108 %

| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão | 125 % | | | | |
| Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica | 70,0 % | | 77,0 % | 91,7 % | 131 % |
| Ind. 3.1.5 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| Ind. 3.1.6 Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores) | 90 % | | 99 % | 100,0 % | 111 % |
| PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos | 113 % | | | | |
| Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas - projeto ARQUIA) | | | | | |
| Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações | 54,0 % | | 60,0 % | 81,0 % | 150 % |
| Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário | 82,00 % | | 90,00 % | 98 % | 119 % |
| Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial | 85,00 % | | 94,00 % | 79,5 % | 94 % |
| PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas | 86 % | | | | |
| Ind. 3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos no prazo | 70 % | | 77 % | 46,2 % | 66 % |
| Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívida concluídas | 82 % | | 90 % | 87,1 % | 106 % |

## OE4.Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional — 110 %

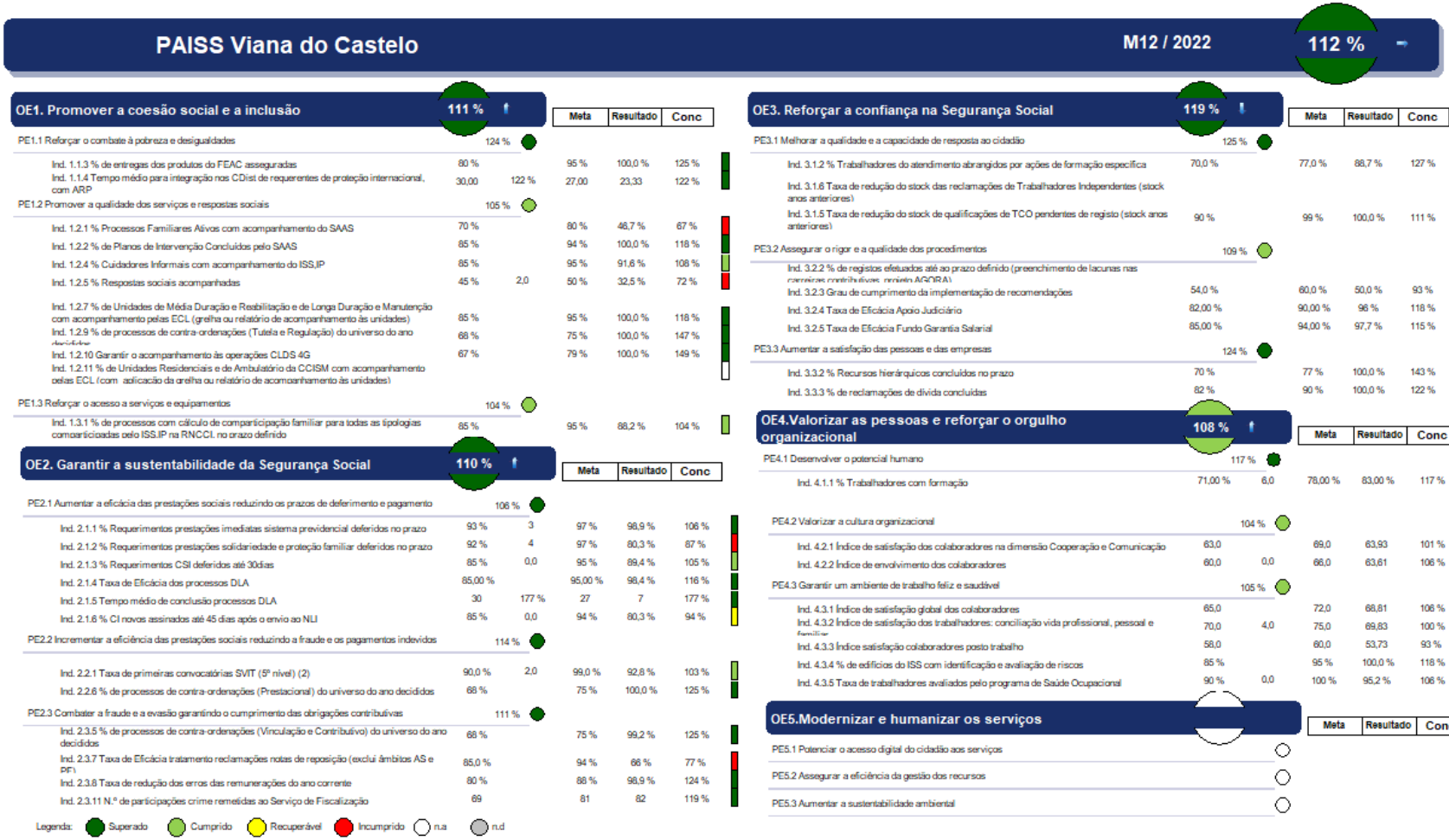
| | | | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|---|---|
| PE4.1 Desenvolver o potencial humano | 121 % | | | | |
| Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação | 71,00 % | 6,0 | 78,00 % | 86,12 % | 121 % |
| PE4.2 Valorizar a cultura organizacional | 104 % | | | | |
| Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação | 63,0 | | 69,0 | 64,88 | 103 % |
| Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores | 60,0 | 0,0 | 66,0 | 63,19 | 105 % |
| PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável | 106 % | | | | |
| Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores | 65,0 | | 72,0 | 62,38 | 96 % |
| Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar | 70,0 | 4,0 | 75,0 | 68,81 | 100 % |
| Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho | 58,0 | | 60,0 | 52,94 | 91 % |
| Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos | 85 % | | 95 % | 100,0 % | 118 % |
| Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | 90 % | 0,0 | 100 % | 168,7 % | 187 % |

## OE5.Modernizar e humanizar os serviços

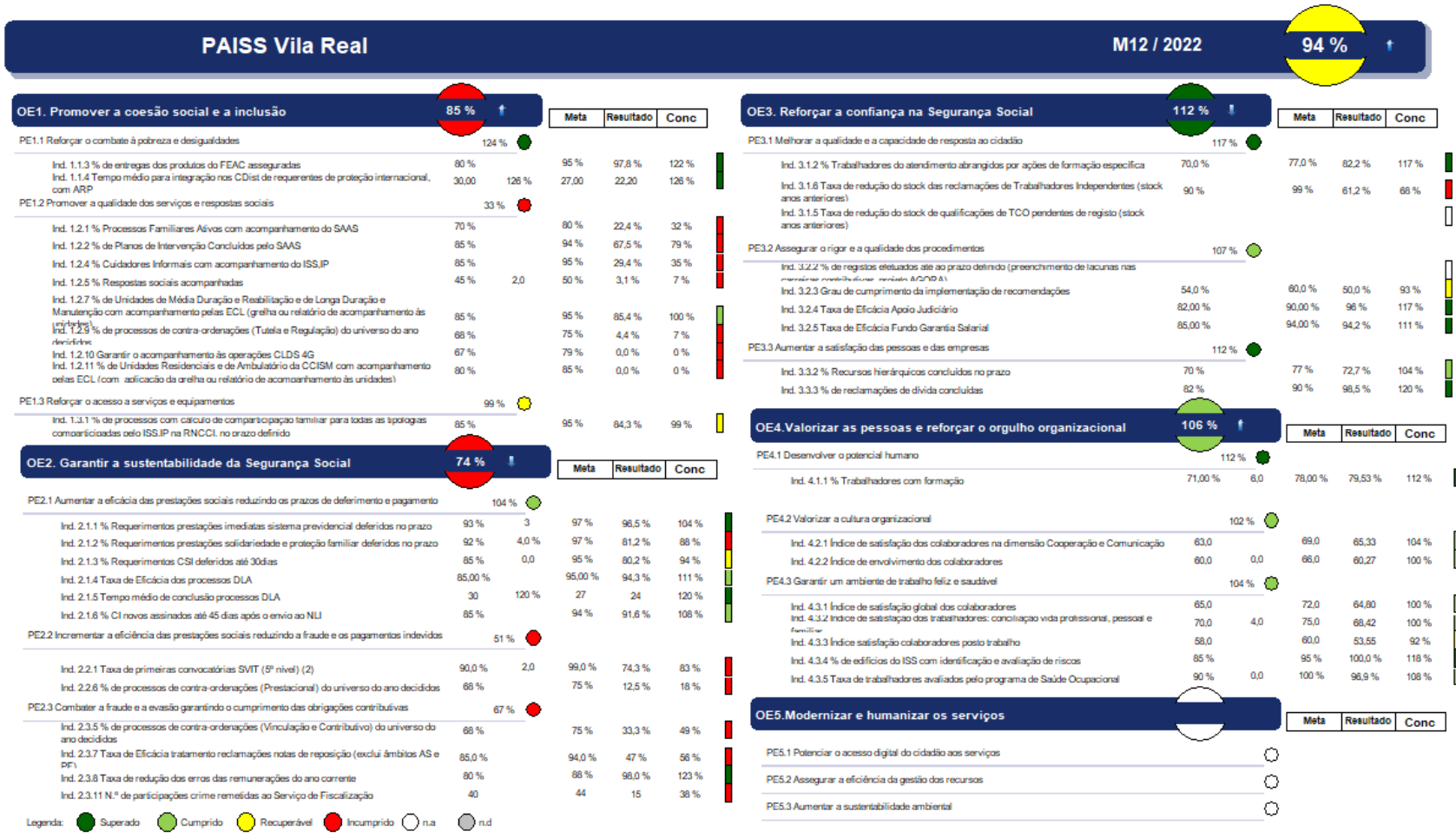
| | Meta | Resultado | Conc |
|---|---|---|---|
| PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços | | | |
| PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos | | | |
| PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental | | | |

Legenda: Superado · Cumprido · Recuperável · Incumprido · n.a · n.d

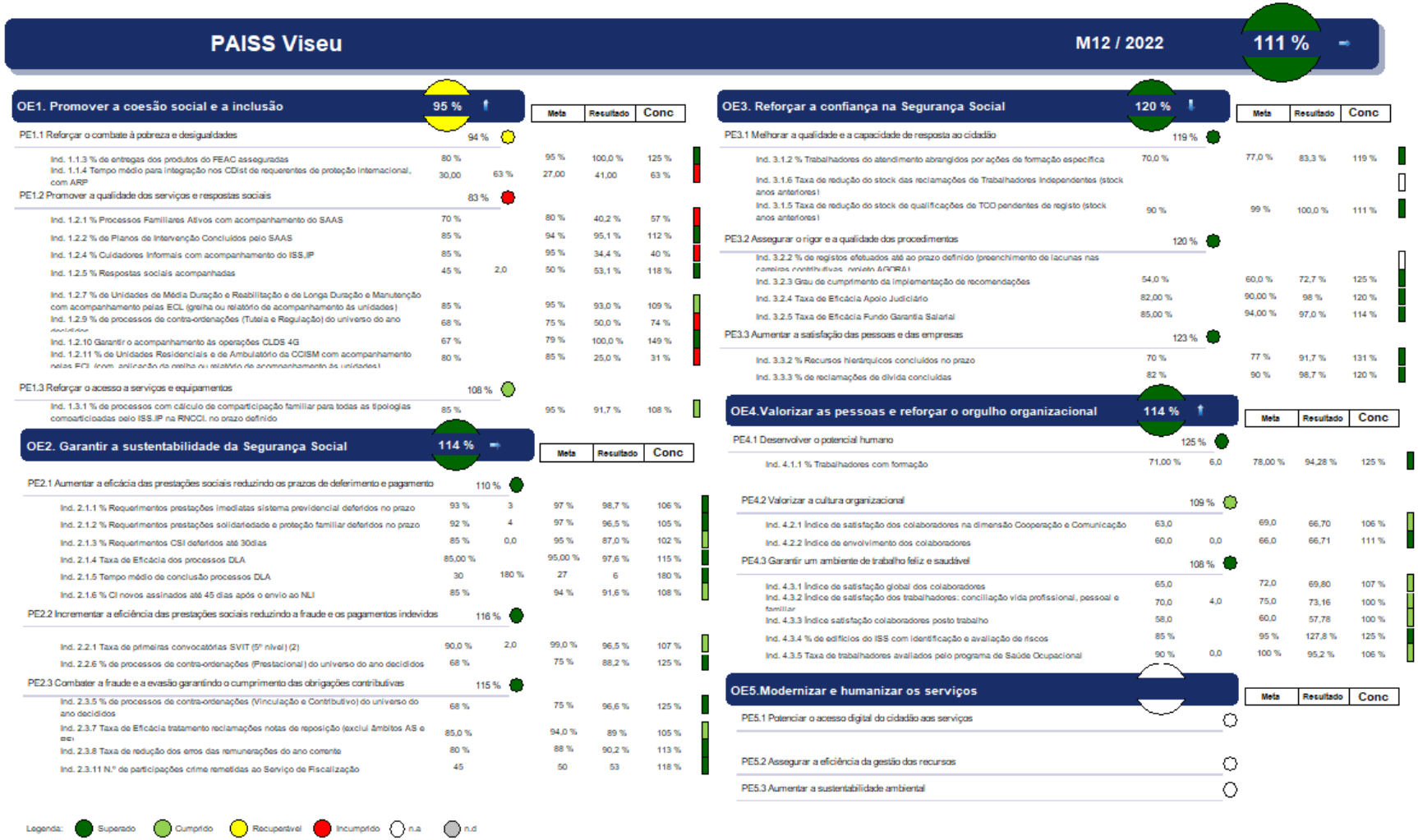
Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.




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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.




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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.




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.
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

# Anexo 6

## SCI – Sistema de Controlo Interno

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
2022

| Questões | Aplicado | | | Fundamentação |
|---|---|---|---|---|
| | S | N | NA | |
| **1. Ambiente de controlo** | | | | |
| 1.1. Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno? | ☒ | ☐ | ☐ | Estão implementadas medidas, mecanismos e instrumentos de controlo interno, como sejam delegações de competências segregação de funções, procedimentos de conferência por 2.ª pessoa, rotatividade de equipas, auditorias internas, suporte legal para as atividades desenvolvidas, orientações internas, manuais de processo e/ou procedimentos, acesso controlado aos sistemas de informação, planeamento e monitorização dos objetivos e indicadores da organização.<br>A estrutura orgânica da organização encontra-se estabelecida e estão identificados os respetivos responsáveis e competências.<br>As atividades desenvolvidas assentam num sistema de informação de suporte, com especificações técnicas claramente definidas embora ainda não cubra todas as atividades desenvolvidas pela organização, de uma forma integrada.<br>Existência de manual de procedimentos e matrizes de controlo de verificação das tarefas inerentes ao fecho de contas mensal, bem como no âmbito do cumprimento da LCPA. |
| 1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão? | ☒ | ☐ | ☐ | As ações de auditoria interna verificam, entre outros objetivos, a conformidade dos procedimentos e atividades desenvolvidas face à legislação e orientações em vigor, o sistema de controlo interno, a fiabilidade e integridade do sistema de informação, bem como o risco.<br>Relativamente à contratação pública encontra-se implementada uma matriz de controlo. No que se refere à informação rececionada para cabimento é verificada a legalidade e o cumprimento da lei do enquadramento orçamental. |
| 1.3. Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função? | ☒ | ☐ | ☐ | Os auditores internos do ISS, I.P possuem a habilitação necessária ao exercício da função, nomeadamente formação especifica e, alguns, uma especialização em auditoria.<br>As equipas são multidisciplinares e objeto de rotatividade interna entre os seus elementos |
| 1.4. Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)? | ☒ | ☐ | ☐ | Os valores da organização encontram-se definidos. Os mesmos encontram-se ainda inseridos no Código de Ética, instrumento divulgado.<br>Os valores do ISS e o Código de Ética são objeto de revisão periódica e ações de sensibilização na organização.<br>Em 2022 foi iniciado novo processo de revisão dos valores do ISS, I.P e do Código de Ética. |
| 1.5. Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas? | ☒ | ☐ | ☐ | |
| 1.6. Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas? | ☒ | ☐ | ☐ | Todas as áreas orgânicas deste Instituto reportam diretamente a um elemento do Conselho Diretivo, de acordo com as respetivas competências.<br>Periodicamente são realizadas reuniões/despachos entre o Conselho Diretivo e os dirigentes dos diferentes serviços, de âmbito central e/ou distrital. |
| 1.7. O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo? | ☒ | ☐ | ☐ | Em 2022 o ISS, I.P foi objeto de auditoria por entidades de controlo externo, nomeadamente: Tribunal de Contas e Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Inspeção-Geral de Finanças e Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P, para além da Autoridade de Gestão no âmbito dos programas comunitários.<br>Anualmente é elaborado pelo Tribunal de Contas o Parecer sobre a Conta da Segurança Social. |
| **2. Estrutura organizacional** | | | | |

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
2022

| Questões | Aplicado | | | Fundamentação |
|---|---|---|---|---|
| | S | N | NA | |
| 2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente? | ☒ | ☐ | ☐ | A estrutura orgânica encontra-se legalmente definida e implementada, sofrendo ajustamentos periódicos, nos termos legalmente previstos. |
| 2.2. Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3? | ☒ | ☐ | ☐ | 100% |
| 2.3. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação? | ☒ | ☐ | ☐ | 82.90% |
| **3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço** | | | | |
| 3.1. Existem manuais de procedimentos internos? | ☒ | ☐ | ☐ | Existem manuais de Processo e/ou Subprocesso e diversas instruções de trabalho, nomeadamente: orientações técnicas, manuais de procedimentos, guiões práticos para cidadão, boletins e notas informativos, circulares, entre outros. |
| 3.2. A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada? | ☒ | ☐ | ☐ | A competência para a autorização da despesa encontra-se definida nas delegações de competências. |
| 3.3. É elaborado anualmente um plano de compras? | ☒ | ☐ | ☐ | |
| 3.4. Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores? | ☒ | ☐ | ☐ | Esta medida, enquanto instrumento de controlo interno, encontra-se implementada nas áreas, sempre que aplicável/adequado.<br>O sistema de rotação de funções existe nos serviços onde é possível estabelecer essa rotatividade. |
| 3.5. As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas? | ☒ | ☐ | ☐ | Encontram-se publicadas delegações e sub-delegações de competências, que decorrem das responsabilidades e competências estabelecidas nos próprios Estatutos e estrutura orgânica do ISS, I.P. Por outro lado, ao nível dos sistemas de informação, as atividades a desenvolver correspondem a um determinado nível de hierarquica, para efeitos de controlo.<br>Encontram-se definidas no SIADAP, nas circulares normativas e manual de procedimentos |
| 3.6. Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos? | ☒ | ☐ | ☐ | Sim, embora ainda não estejam abrangidos todos os processos de negócio, de suporte e de gestão do Instituto. No entanto, todos os anos o ISS, I.P prevê a modelação/desenho de novos processos ou a revisão/atualização dos processos já descritos. |
| 3.7. Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias? | ☒ | ☐ | ☐ | Existem descrições quanto aos circuitos a observar, plasmados em instruções de trabalho e manuais de processo/subprocesso.<br>A descrição é suportada num fluxograma, descrição de atividades previstas, responsáveis, instrumentos de suporte, entre outras informações.<br>Os circuitos dos documentos encontram-se definidos de acordo com as competências de cada Núcleo. |
| 3.8. Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas? | ☒ | ☐ | ☐ | Existe um Plano de Gestão de Riscos, que inclui os riscos de corrupção e infrações conexas. |

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação.

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.

| Questões | Aplicado | | | Fundamentação |
|---|---|---|---|---|
| | S | N | NA | |
| 3.9. O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado? | ☒ | ☐ | ☐ | O Plano de Gestão de Riscos é objeto de acompanhamento e avaliação periódica. Em 2022 foi iniciado novo processo de atualização do documento. |
| **4. Fiabilidade dos sistemas de informação** | | | | |
| 4.1. Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria? | ☒ | ☐ | ☐ | As aplicações informáticas existentes consistem no Sistema de Informação Financeira, Smartdocs e GT-Gestão de Tesouraria |
| 4.2. As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação? | ☒ | ☐ | ☐ | Relativamente à aplicação de Gestão de Tesouraria existem Interfaces entre essa aplicação e SIF. Quanto à aplicação Smartdocs não existe interligação com as outras aplicações referidas. |
| 4.3. Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas? | ☒ | ☐ | ☐ | |
| 4.4. A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão? | ☒ | ☐ | ☐ | Informação relativa à execução orçamental e recebimentos nas tesourarias. |
| 4.5. Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço? | ☒ | ☐ | ☐ | |
| 4.6. A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)? | ☒ | ☐ | ☐ | |
| 4.7. A segurança na troca de informações e software está garantida? | ☒ | ☐ | ☐ | |

## Anexo 7

## Questionário de Avaliação da Satisfação dos Trabalhadores

# Avaliação da Satisfação dos Trabalhadores do ISS em 2022

Departamento de Recursos Humanos

Núcleo de Apoio Técnico

SEGURANÇA SOCIAL

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

**FICHA TÉCNICA**

**TÍTULO**
Avaliação da Satisfação dos Trabalhadores do ISS em 2022

**PROPRIEDADE**
Instituto da Segurança Social, I.P.

**AUTORES**
Bruno Maria
Conceição Barradas
João Silva
Sara Bonneville
Sara Silva

**RESPONSÁVEL**
João Mendes

**MORADA**
Avenida 5 de Outubro, 175 - 8.º | 1069-451 Lisboa

**DATA DE PUBLICAÇÃO**
janeiro 2023

**ÍNDICE**

1. Enquadramento e síntese comparativa ..... 4
2. Caracterização dos trabalhadores respondentes ao inquérito ..... 6
3. Análise dos resultados ..... 9
4. Avaliação global ..... 20
5. Motivos de insatisfação e propostas de melhoria ..... 23

## 1. Enquadramento e síntese comparativa

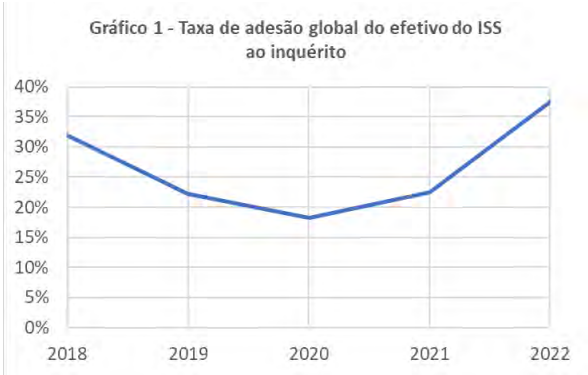
Com o intuito de apurar os motivos que geram maior ou menor satisfação aos trabalhadores do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS) e, a partir das respostas a um questionário promovido online, elencar um conjunto de propostas de melhoria, o Departamento de Recursos Humanos desenvolveu um estudo, de âmbito nacional, cujos resultados apresenta nas páginas seguintes.

No ano em que se regista a 5.ª edição deste estudo, foi decidido rever o inquérito aplicado, no sentido de eliminar algumas redundâncias e de o tornar mais fácil e rápido na resposta.

Neste sentido, o novo questionário passou a ser composto por 51 perguntas fechadas e uma aberta, distribuídas por 6 dimensões:

- Satisfação face à imagem, cultura, organização e participação;
- Satisfação com a liderança de topo;
- Satisfação com a liderança intermédia;
- Satisfação com as condições de trabalho, alimentação, higiene e segurança;
- Satisfação com a gestão de recursos humanos;
- Níveis de motivação pessoal.

Foram obtidas 160.495 respostas a perguntas fechadas e 637 respostas a perguntas abertas (observações/escrita livre), repartidas por 3.147 respondentes devidamente validados. Pelo que, considerando que a 30 de novembro de 2022, data de fecho do presente questionário, o ISS tinha 8.401 trabalhadores em exercício de funções, conseguiu-se uma taxa de adesão de 37,46%, o que representa o melhor resultado desde o primeiro ano de realização deste estudo, como evidencia o Gráfico 1.



A subida significativa na taxa de adesão ao inquérito não foi acompanhada pelo índice médio global de satisfação que, apesar de se encontrar largamente em terreno positivo, voltou a sofrer um ligeiro decréscimo (1,4%) para 67,48.

Tal como registado nos anos anteriores, a dimensão níveis de motivação pessoal – que avalia a predisposição dos trabalhadores para a melhoria do seu desempenho, a aquisição de competências, a participação em projetos de diversa natureza e a assunção de mais responsabilidades, entre outras –, foi aquela que recolheu melhor classificação (70,57).

Do lado oposto, a dimensão satisfação com as condições de trabalho, alimentação, higiene e segurança – que avalia a higiene e a segurança nos edifícios, os equipamentos e o mobiliário, mas também o ambiente de trabalho e as medidas de bem-estar implementadas, entre outras –, foi a pior classificada (57,86).

Entre as questões que, em 2022, receberam melhor classificação, a maioria enquadrou-se na dimensão níveis de motivação pessoal, incluindo “Desenvolver trabalho em equipa?” (73,82), “Adquirir/desenvolver novas competências?” (73,72), “Aprender novos métodos de trabalho?” (73,53) e “Participar em projetos de mudança no Instituto?” (70,35), mas também a “Flexibilidade de adaptação do horário de trabalho” (71,76).

Do lado das questões pior classificadas, ficaram as “Medidas de bem-estar implementadas” (52,59), o “Mobiliário de trabalho” (53,11), os “Serviços de refeitório/cafetaria e espaços de refeições” (53,20), as “Condições de higiene e limpeza dos espaços” (53,26) e a “Condução do processo de avaliação de desempenho no Instituto” (54,01).

Nas páginas seguintes apresentamos o relatório completo de avaliação da satisfação dos trabalhadores do ISS em 2022, o qual se inicia com uma caracterização dos inquiridos, seguindo-se a análise dos resultados apurados sobre as dimensões analisadas e respetivos indicadores, após o que se procede a uma avaliação conjunta das dimensões e dos indicadores analisados, terminando com uma análise mais qualitativa, apresentando-se os principais motivos de insatisfação dos inquiridos, a par de algumas propostas de melhoria.

## 2. Caracterização dos trabalhadores respondentes ao inquérito

Analisando a distribuição das respostas por escalão etário dos respondentes, registou-se maior adesão da parte dos trabalhadores com idades entre os 40 e os 60 (correspondendo a quase 3/4 deste universo), sendo igualmente este o intervalo de idades com maior representação no efetivo total (70,3%), conforme Tabela 1.

| Escalões Etários | Respostas | PTR | PET |
|---|---|---|---|
| < 30 anos | 40 | 1,3% | 1,0% |
| 30 - 39 anos | 241 | 7,7% | 5,7% |
| 40 - 49 anos | 1.216 | 38,6% | 32,0% |
| 50 - 59 anos | 1.140 | 36,2% | 38,3% |
| ≥ 60 anos | 510 | 16,2% | 22,9% |

**Tabela 1** - Distribuição das respostas por escalões etários
PTR - Peso sobre o total de respostas
PET - Peso sobre o efetivo total

Quanto à distribuição das respostas por grupo profissional e tendo em conta o seu peso sobre o efetivo total, registou-se uma maior adesão por parte dos Técnicos Superiores e dos Assistentes Técnicos (83,1%), grupos estes que compõem 4/5 dos profissionais do ISS (80,9%), conforme Tabela 2 e Gráfico 2.1.

| Grupo Profissional | Respostas | PTR | PET |
|---|---|---|---|
| Dirigente/Chefia | 416 | 13,2% | 10,8% |
| Técnico Superior | 1.207 | 38,4% | 35,5% |
| Assistente Técnico | 1.408 | 44,7% | 45,4% |
| Assistente Operacional | 44 | 1,4% | 4,1% |
| Outro | 72 | 2,3% | 4,3% |

**Tabela 2** - Distribuição das respostas por grupo profissional
PTR - Peso sobre o total de respostas
PET - Peso sobre o efetivo total

**Gráfico 2.1 - Distribuição dos respondentes por grupo profissional**

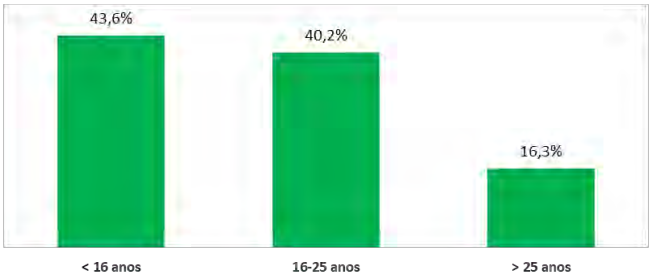



Já na Tabela 3, podemos observar que a participação neste estudo foi feita, maioritariamente, por trabalhadores com uma antiguidade entre os 16 e os 25 anos, em linha com a sua proporção no total do efetivo em funções no ISS. No entanto, o segundo grupo mais participativo foi o dos 1 a 5 anos de antiguidade (27,8% dos respondentes), representando esse apenas 12,4% dos efetivos totais. Pelo que, se considerando o valor agregado abaixo dos 16 anos (Gráfico 2.2), constatou-se que essas foram, de facto, as antiguidades que mais aderiram a este inquérito, tendo sido, por outro lado, a participação menor entre os trabalhadores com mais antiguidade. Esta tendência tem-se verificado nos sucessivos estudos de análise da satisfação dos trabalhadores que temos realizado.

| Antiguidade | Respostas | PTR | PET |
|---|---|---|---|
| < 1 ano | 142 | 4,5% | 3,5% |
| 1 - 5 anos | 876 | 27,8% | 12,4% |
| 6 - 10 anos | 140 | 4,4% | 5,4% |
| 11 - 15 anos | 213 | 6,8% | 9,7% |
| 16 - 25 anos | 1.264 | 40,2% | 48,4% |
| 26 - 34 anos | 249 | 7,9% | 11,1% |
| ≥ 35 anos | 263 | 8,4% | 9,5% |

**Tabela 3** - Distribuição das respostas por antiguidade
PTR - Peso sobre o total de respostas
PET - Peso sobre o efetivo total

Gráfico 2.2 - Distribuição dos respondentes por antiguidade agregada




Quanto à distribuição dos respondentes por sexo, levando em conta existir uma grande maioria de mulheres neste Instituto, foram também elas as que mais participaram neste estudo (Gráfico 2.3). Contudo, se compararmos o peso sobre o total de respostas com o peso sobre o efetivo total, podemos então dizer que os homens manifestaram maior interesse em participar neste estudo (Tabela 4).

Gráfico 2.3 - Distribuição dos respondentes por sexo



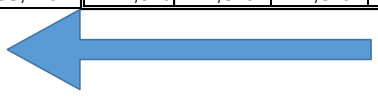

| Género | Respostas | PTR | PET |
|---|---|---|---|
| Feminino | 2.510 | 79,8% | 83,5% |
| Masculino | 637 | 20,2% | 16,5% |

**Tabela 4** - Distribuição das respostas por género
PTR - Peso sobre o total de respostas
PET - Peso sobre o efetivo total

Por último, olhamos para a caracterização dos respondentes por Serviço do ISS, que nos é dada pela Tabela 5.

| | | | | | PRE anos anteriores | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Serviço | Respostas | PTR | PES | PRE | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
| Serviços Centrais | 440 | 14,0% | 15,1% | 34,6% | 24,4% | 19,1% | 16,0% | 21,1% |
| CNP | 208 | 6,6% | 5,4% | 45,9% | 15,2% | 13,6% | 8,1% | 8,3% |
| Aveiro | 173 | 5,5% | 5,3% | 38,5% | 18,4% | 20,6% | 36,6% | 37,2% |
| Beja | 55 | 1,7% | 1,8% | 35,9% | 13,9% | 16,4% | 21,3% | 40,7% |
| Braga | 230 | 7,3% | 7,0% | 39,0% | 39,6% | 15,3% | 18,1% | 35,9% |
| Bragança | 54 | 1,7% | 1,6% | 40,0% | 24,3% | 15,7% | 21,4% | 32,1% |
| Castelo Branco | 141 | 4,5% | 3,1% | 54,7% | 25,7% | 18,4% | 21,7% | 36,1% |
| Coimbra | 161 | 5,1% | 4,2% | 45,4% | 19,2% | 14,2% | 22,7% | 32,1% |
| Évora | 92 | 2,9% | 2,3% | 47,2% | 27,8% | 25,0% | 43,3% | 41,8% |
| Faro | 114 | 3,6% | 3,9% | 35,0% | 37,3% | 36,5% | 33,6% | 45,8% |
| Guarda | 66 | 2,1% | 1,8% | 42,6% | 29,1% | 19,6% | 26,9% | 45,2% |
| Leiria | 156 | 5,0% | 3,4% | 54,7% | 32,5% | 18,5% | 27,9% | 35,1% |
| Lisboa | 267 | 8,5% | 11,7% | 27,2% | 20,5% | 18,5% | 28,5% | 38,7% |
| Portalegre | 85 | 2,7% | 2,1% | 47,5% | 30,5% | 23,5% | 40,2% | 60,5% |
| Porto | 352 | 11,2% | 13,5% | 31,0% | 14,6% | 15,4% | 14,9% | 26,4% |
| Santarém | 125 | 4,0% | 3,5% | 43,0% | 24,8% | 20,4% | 22,9% | 33,2% |
| Setúbal | 194 | 6,2% | 6,2% | 37,0% | 16,5% | 15,9% | 19,6% | 26,0% |
| Viana do Castelo | 59 | 1,9% | 2,4% | 29,5% | 19,9% | 15,0% | 19,1% | 30,2% |
| Vila Real | 76 | 2,4% | 2,0% | 45,0% | 16,5% | 15,9% | 20,2% | 30,4% |
| Viseu | 99 | 3,1% | 3,5% | 33,4% | 17,9% | 17,3% | 22,6% | 34,2% |

**Tabela 5** - Distribuição das respostas por Serviço
PTR - Peso sobre o total de respostas
PES - Peso do efetivo do Serviço sobre o efetivo total
PRE - Peso do total de repostas sobre o efetivo do Serviço



Linha cronológica

Desde logo assinalamos que, embora 40,3% do efetivo total do ISS esteja afeto aos Serviços Centrais e aos Centros Distritais de Lisboa e do Porto, estes correspondem a apenas 33,7% do total de repostas, sendo aliás o Porto, em termos relativos, o terceiro Serviço menos aderente a este inquérito, com Lisboa a ter o menor índice de participação e Viana do Castelo a ocupar então a penúltima posição.

No sentido inverso, e continuando nesta perspetiva (ao se refletir no PRE o diferencial entre PTR e o PES, isto é, a relação entre a proporção de respondentes afetos a determinado serviço e o peso deste no total de efetivos do ISS), Leiria revelou-se como o Serviço mais participativo, seguido de Castelo Branco e Portalegre.

Comparando ainda esta coluna com as dos anos anteriores, e recordando o comportamento da taxa de adesão no Gráfico 1, torna-se evidente um aumento de aderência a este inquérito, desviando-nos assim da tendência decrescente sentida nos anos mais recentes. De facto, 2022 foi o ano mais participativo desde 2018, e isso foi observável na generalidade dos Serviços.

## 3. Análise dos resultados

Passamos agora à análise dos resultados sobre as questões fechadas, enquadradas nas seis dimensões já referidas, as quais se basearam numa escala de Likert com as opções Totalmente Satisfeito, Muito Satisfeito, Satisfeito, Pouco Satisfeito e Nada Satisfeito, acrescidas da opção Não sabe/Não responde, para as dimensões 1 a 5, e com as opções Totalmente Motivado, Muito Motivado, Motivado, Pouco Motivado e Nada Motivado, acrescidas da opção Não sabe/Não responde, para a dimensão 6, convertidas numa escala de 0 a 100 pontos.

A primeira dimensão avaliada foi a da satisfação face à imagem, cultura, organização e participação. Com uma nota média global de 61,85 pontos no conjunto das questões colocadas, a maioria dos respondentes (60,7%) afirmou estar entre satisfeita e totalmente satisfeita, e 36,3% afirmaram estar pouco ou nada satisfeitos (Gráficos 3.1.1 a 3.1.10).

Gráfico 3.1.1. Projeção externa da imagem do ISS

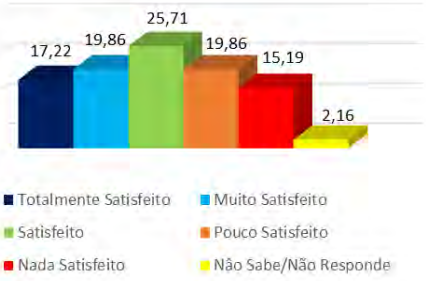



Gráfico 3.1.2. Desempenho global do ISS junto dos clientes e sociedade

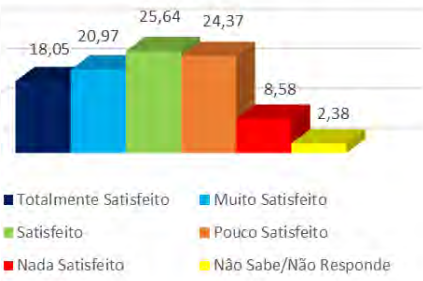



Gráfico 3.1.3. Responsabilidade social da organização

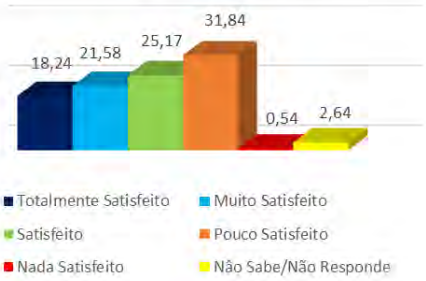



Gráfico 3.1.4. Cultura organizacional percecionada




Gráfico 3.1.5. Capacidade de adaptação do ISS à mudança

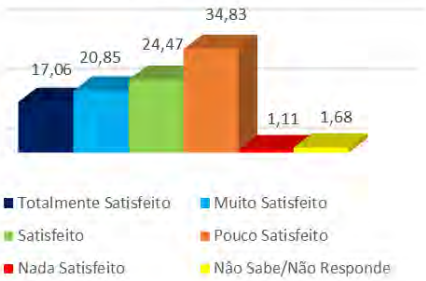



Gráfico 3.1.6. Capacidade de inovação do ISS



**Gráfico 3.1.7. Participação dos trabalhadores na definição da estratégia e nos processos de tomada de decisão**

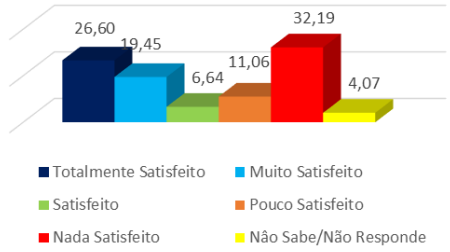



**Gráfico 3.1.8. Participação dos trabalhadores em projetos transversais e atividades de melhoria**

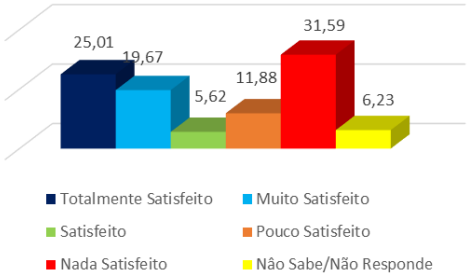



**Gráfico 3.1.9. Avaliação Global da Dimensão 1**

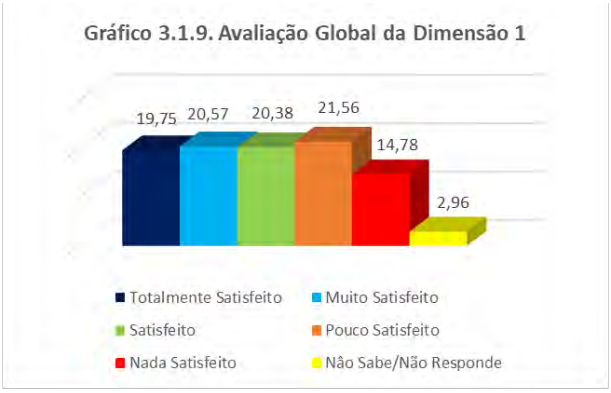
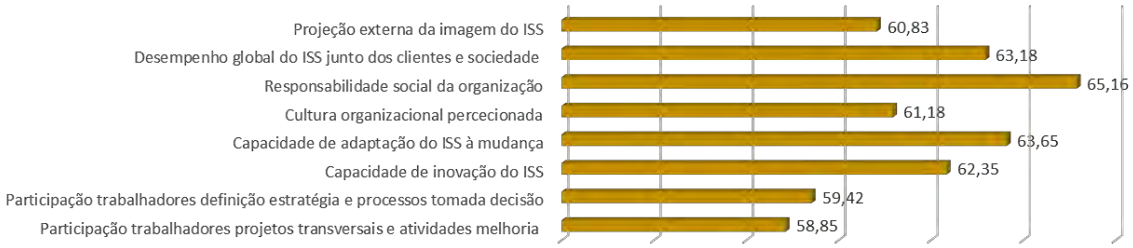



**Gráfico 3.1.10. Satisfação face à imagem, cultura, organização e participação**




A responsabilidade social da organização foi o indicador com melhor classificação nesta dimensão (65,16), ao contrário da participação dos trabalhadores em projetos transversais e atividades de melhoria, que recolheu a menor apreciação, com uma pontuação média de 58,85 pontos.

Relativamente à satisfação com a liderança de topo, a segunda dimensão em análise, a maioria dos inquiridos (64,2%) afirmou estar entre satisfeita e totalmente satisfeita, contra 31,3% que afirmaram estar pouco ou nada satisfeitos, configurando uma nota média global de 63,22 pontos (Gráficos 3.2.1 a 3.2.10).

Gráfico 3.2.1. Lidera através do exemplo

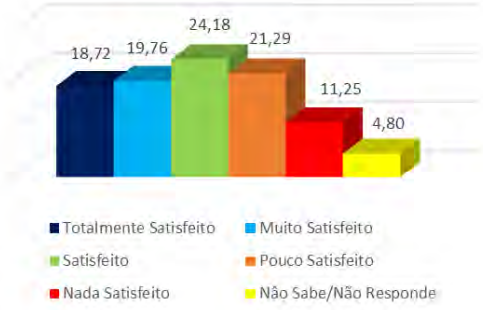



Gráfico 3.2.2. Promove o planeamento e a organização




Gráfico 3.2.3. Inova, desenvolve e moderniza o ISS

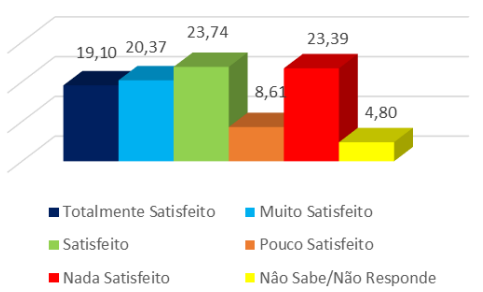



Gráfico 3.2.4. Promove os valores e a missão do ISS

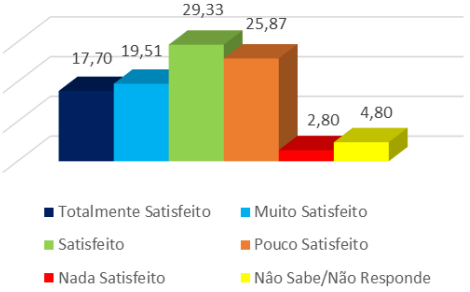



Gráfico 3.2.5. Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua

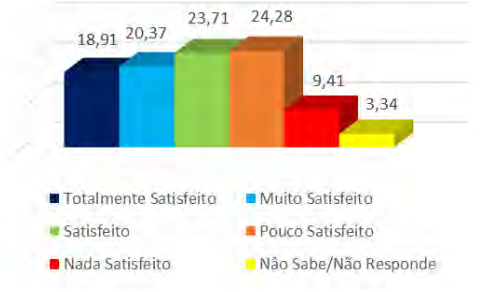



Gráfico 3.2.6. Informa e comunica, de forma clara, com dirigentes e trabalhadores sobre assuntos relevantes

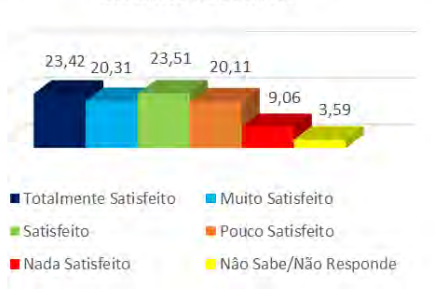



Gráfico 3.2.7. Cria condições para a delegação de responsabilidades e competências

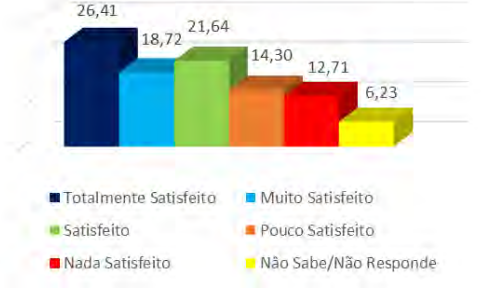
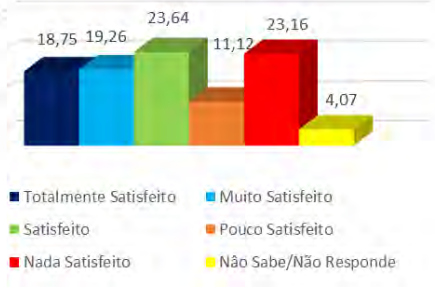



Gráfico 3.2.8. Reconhece os esforços individuais e das equipas



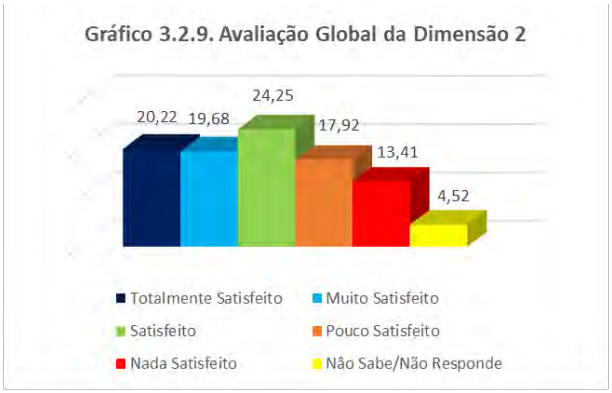
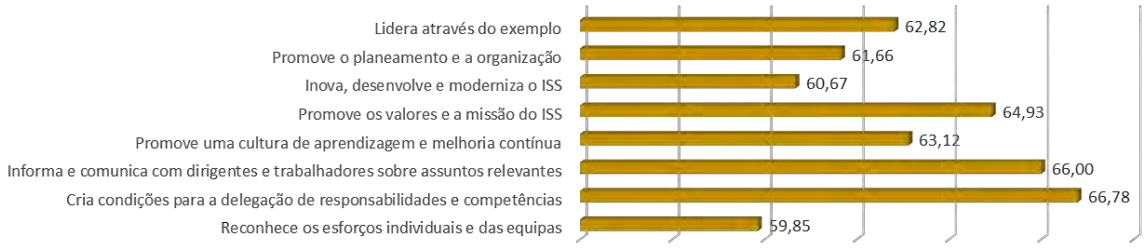



**Gráfico 3.2.10. Satisfação com a liderança de topo**




A criação de condições para a delegação de responsabilidades e competências foi o indicador melhor classificado com uma nota apreciativa de 66,78 pontos, tendo o reconhecimento dos esforços individuais e das equipas recebido a avaliação mais baixa (59,85 pontos).

Passando agora para a terceira dimensão estudada – a satisfação com a liderança intermédia –, a maioria dos respondentes (70,3%) garantiu estar entre satisfeita e totalmente satisfeita enquanto que 27,7% se pronunciaram pouco ou nada satisfeitos, obtendo-se desse modo uma avaliação média global de 66,49 pontos no conjunto das questões colocadas (Gráficos 3.3.1 a 3.3.12).

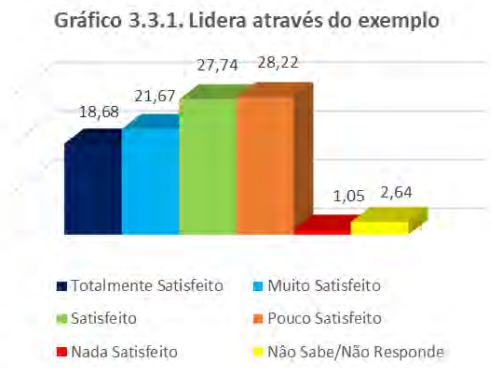





Gráfico 3.3.3. Define tarefas/atividades e delega competências/responsabilidades

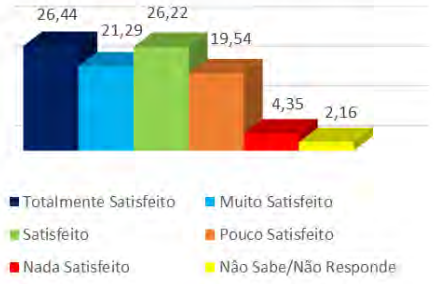



Gráfico 3.3.4. Estimula a autonomia dos trabalhadores

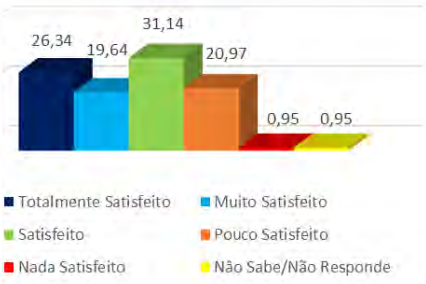



Gráfico 3.3.5. Aceita sugestões de melhoria




Gráfico 3.3.6. Promove uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua

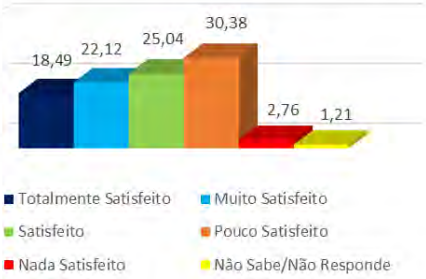



Gráfico 3.3.7. Acompanha os trabalhadores e dá feedback sobre o seu desempenho

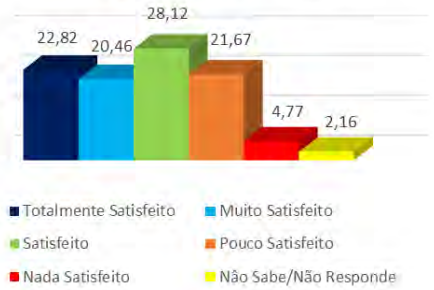



Gráfico 3.3.8. Reconhece os esforços individuais e das equipas

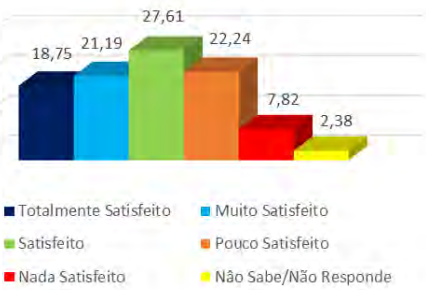



Gráfico 3.3.9. Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa

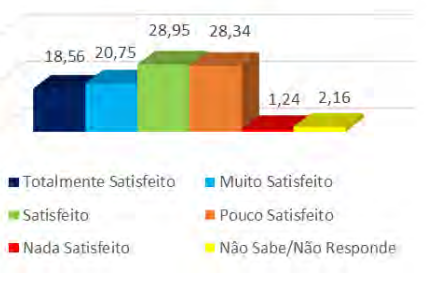
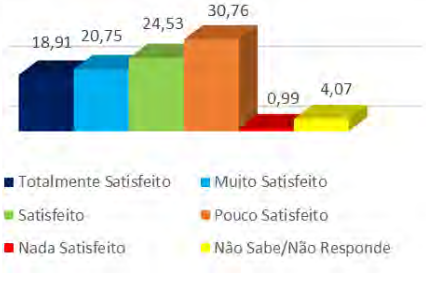



Gráfico 3.3.10. Gere os conflitos profissionais e/ou pessoais



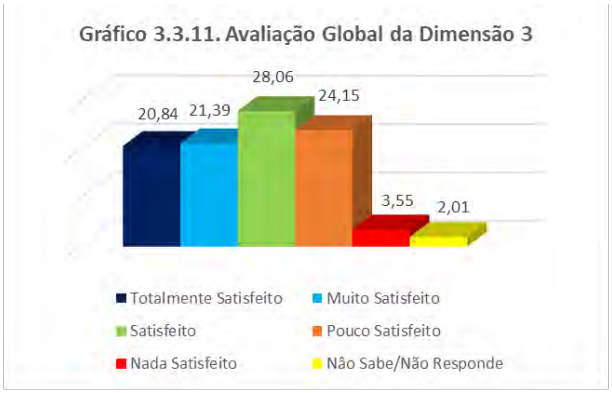
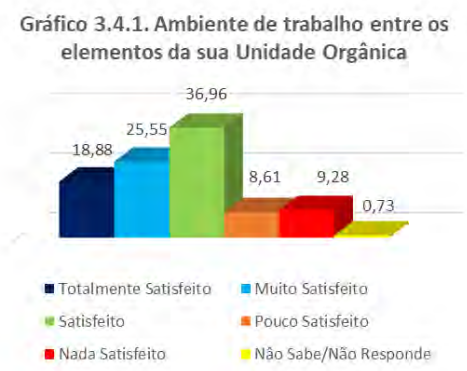



**Gráfico 3.3.12. Satisfação com a liderança intermédia**




O estímulo à autonomia dos trabalhadores foi o indicador que apresentou uma classificação média mais elevada nesta dimensão (69,98 pontos), sendo que o reconhecimento dos esforços individuais e das equipas obteve a pior nota (64,26 pontos).

A satisfação com as condições de trabalho, alimentação, higiene e segurança foi a quarta dimensão analisada. Com uma nota média global de 57,86 pontos no conjunto das questões colocadas, esta dimensão foi a pior classificada, com 63,1% dos respondentes entre o satisfeito e o nada satisfeito e apenas 35,1% de entre o muito e o totalmente satisfeito (Gráficos 3.4.1 a 3.4.12).



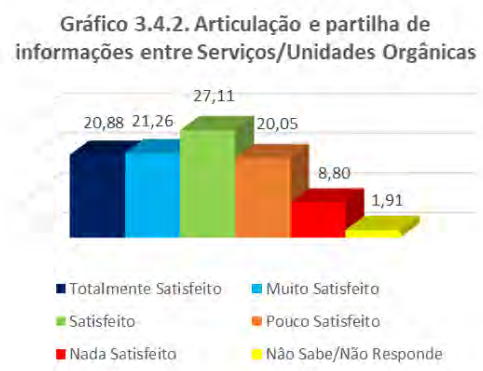



Gráfico 3.4.3. Equipamentos informáticos e de comunicações disponíveis

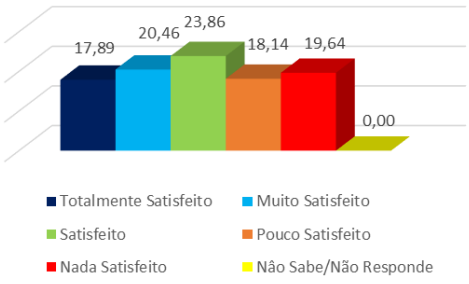



Gráfico 3.4.4. Software disponível e apoio informático

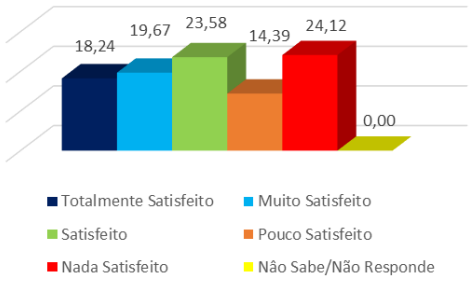



Gráfico 3.4.5. Mobiliário de trabalho




Gráfico 3.4.6. Condições de higiene e limpeza dos espaços

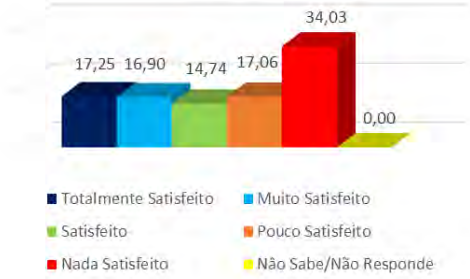



Gráfico 3.4.7. Condições de segurança (integridade física, saúde, ausência de riscos de acidentes, ...)

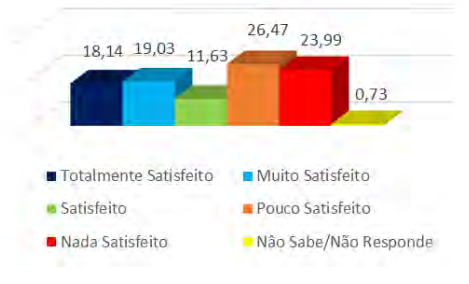



Gráfico 3.4.8. Medidas de bem-estar implementadas




Gráfico 3.4.9. Promoção do envolvimento dos trabalhadores em comportamentos sustentáveis

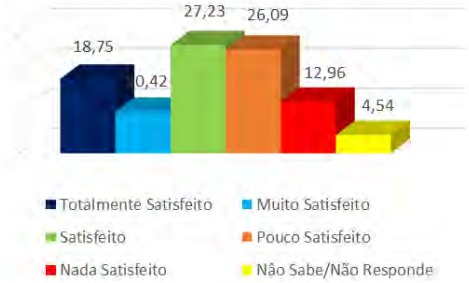
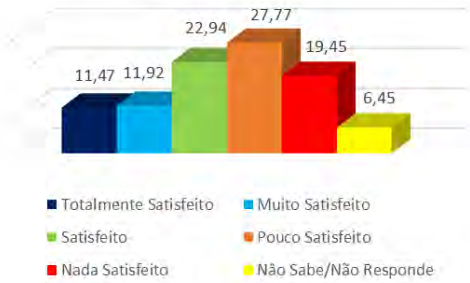



Gráfico 3.4.10. Serviços de refeitório/cafetaria e espaços de refeições



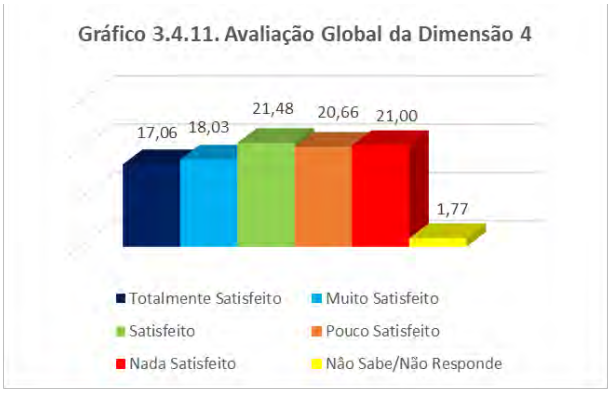
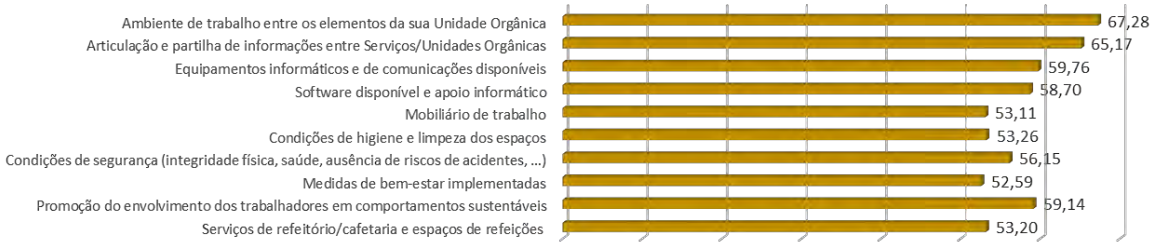
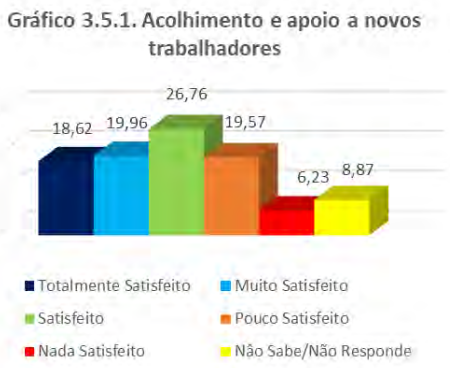



**Gráfico 3.4.12. Satisfação com as condições de trabalho, alimentação, higiene e segurança**




O ambiente de trabalho entre os elementos da unidade orgânica dos inquiridos foi o indicador com melhor classificação média nesta dimensão (67,28 pontos), ao contrário das medidas de bem-estar implementadas, que obtiveram a apreciação mais baixa (52,59 pontos). Este foi, de resto, o indicador com pior classificação em todo o inquérito.

Quanto à satisfação com a gestão de recursos humanos – a quinta dimensão analisada –, concluiu-se que 62,9% dos participantes neste questionário declararam estar entre satisfeitos e totalmente satisfeitos, enquanto que 32,4% se posicionaram entre o pouco e o nada satisfeito, tendo-se apurado uma classificação média global de 62,44 pontos (Gráficos 3.5.1 a 3.5.8).



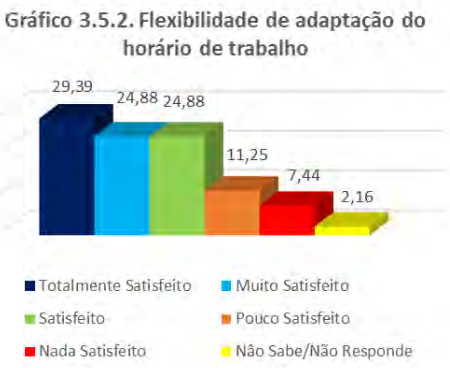



Gráfico 3.5.3. Possibilidade de conciliar a vida familiar e assuntos pessoais e académicos com o trabalho

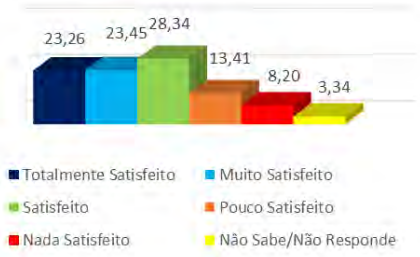



Gráfico 3.5.4.Condução do processo de avaliação de desempenho no Instituto

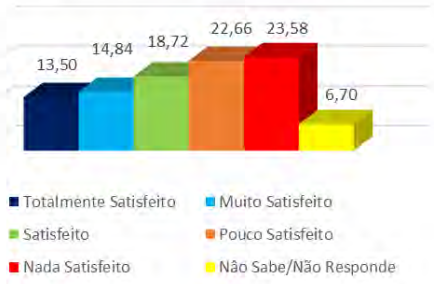



Gráfico 3.5.5. Ações de formação frequentadas no presente ano

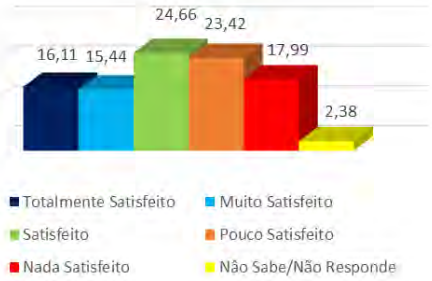



Gráfico 3.5.6. Igualdade de tratamento e de oportunidades

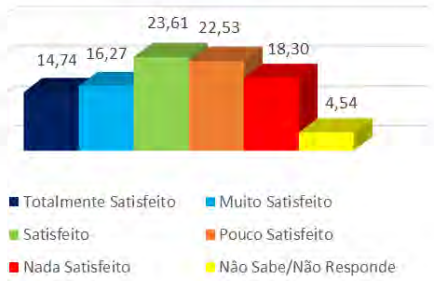



Gráfico 3.5.7. Avaliação Global da Dimensão 5

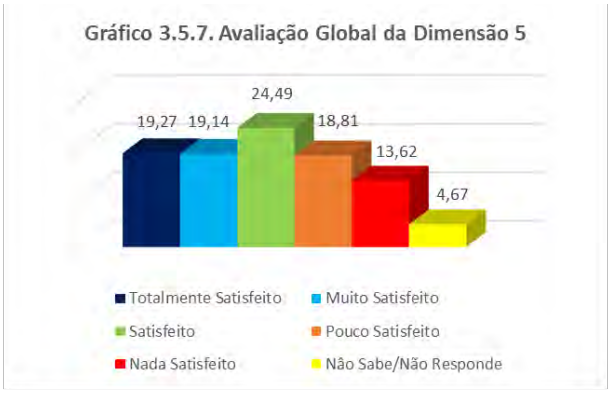
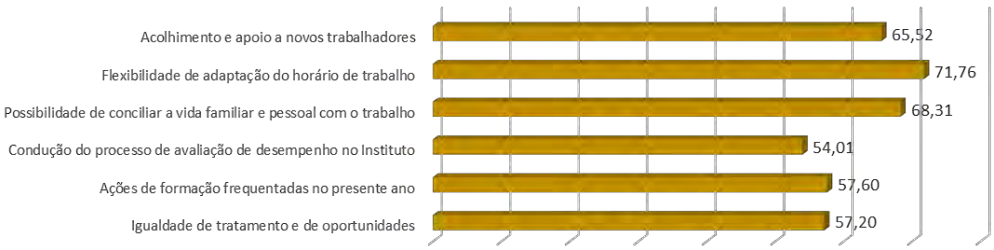



Gráfico 3.5.8. Satisfação com a gestão de recursos humanos



Com 71,76 pontos, a flexibilidade de adaptação do horário de trabalho foi o indicador melhor classificado nesta dimensão, quedando-se a igualdade de tratamento e oportunidades no lado oposto, com 57,20 pontos.

Já na última dimensão – a melhor pontuada –, relativa aos níveis de motivação pessoal, refira-se que uma maioria de 60,7% dos inquiridos se revelou entre o motivado e o totalmente motivado, restando 36,3% de trabalhadores pouco ou nada motivados, resultando numa nota média global de 70,60 pontos (Gráficos 3.6.1 a 3.6.10).

**Gráfico 3.6.1. Melhorar o desempenho individual?**

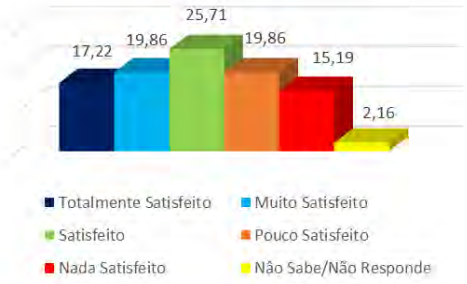



**Gráfico 3.6.2. Aprender novos métodos de trabalho?**

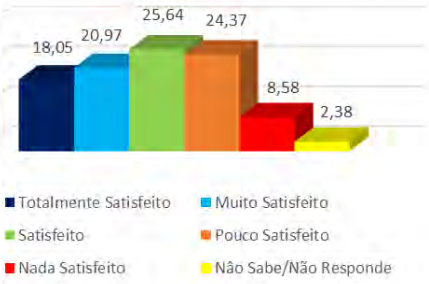



**Gráfico 3.6.3.Desenvolver trabalho em equipa?**

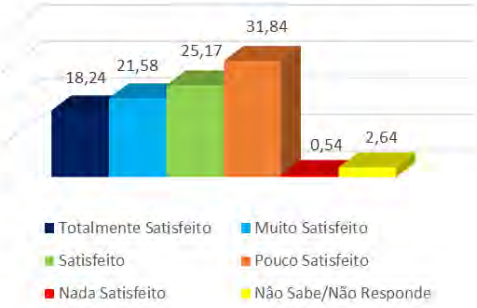



**Gráfico 3.6.4. Adquirir/desenvolver novas competências?**




**Gráfico 3.6.5. Participar em projetos de mudança no Instituto?**

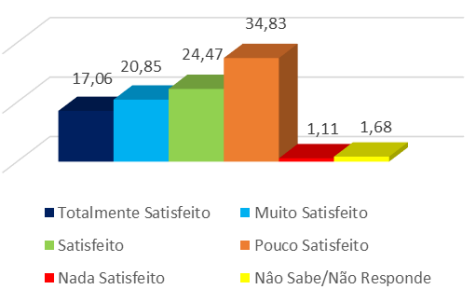



**Gráfico 3.6.6. Participar em projetos transversais ao Instituto?**

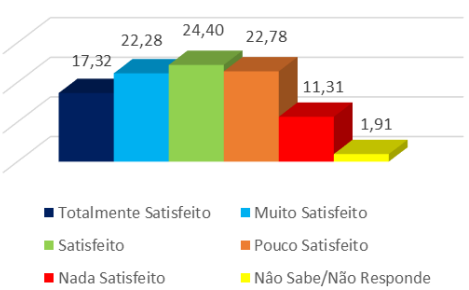


**Gráfico 3.6.7. Participar em ações de convívio social, coesão e espírito de equipa?**

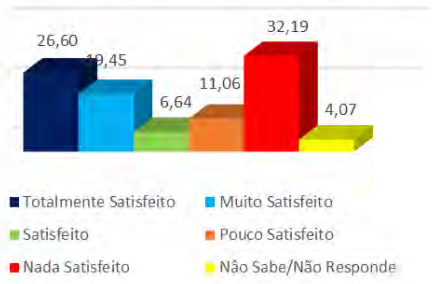



**Gráfico 3.6.8. Assumir mais responsabilidades?**

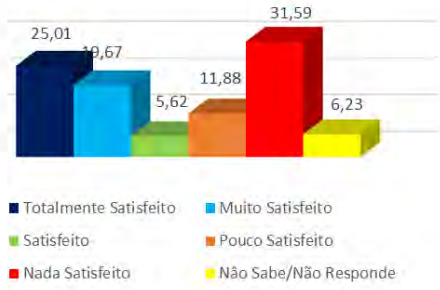



**Gráfico 3.6.9. Avaliação Global da Dimensão 6**

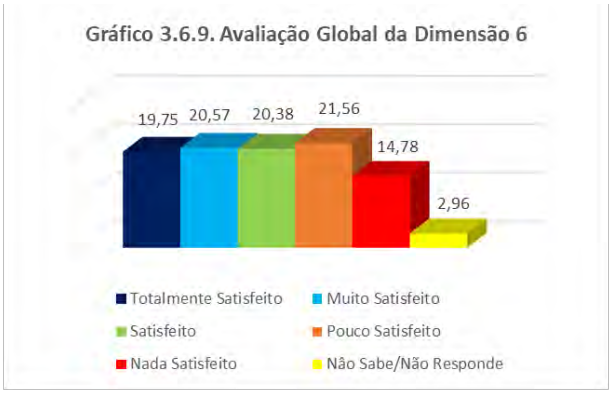
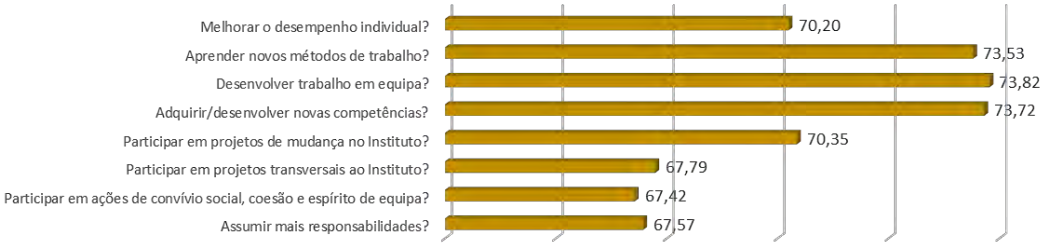



**Gráfico 3.6.10. Níveis de motivação pessoal – qual a minha motivação para:**



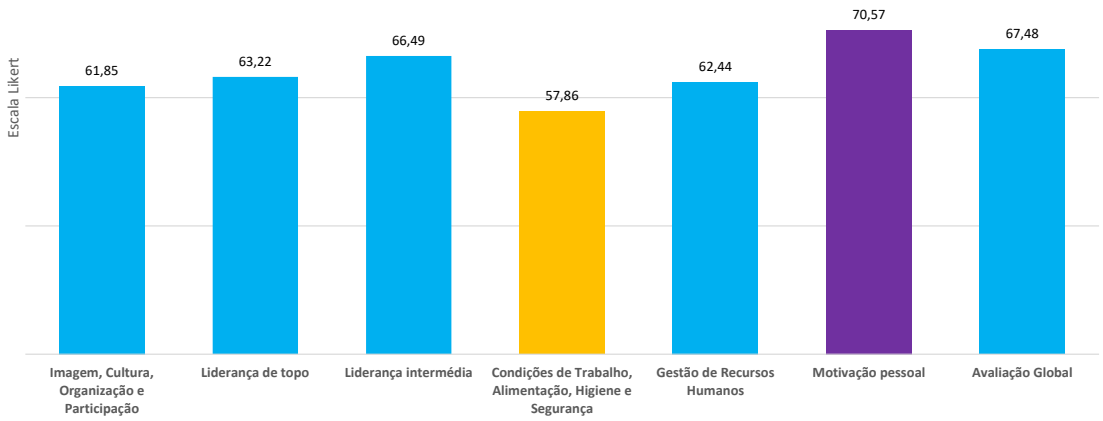

Nesta dimensão, onde encontramos a maioria das questões com melhor classificação por parte dos respondentes, a motivação para o desenvolvimento de trabalho em equipa quedou-se no primeiro lugar (73,82 pontos) – sendo esta a questão que recolheu melhor classificação em todo o inquérito –, e a motivação para a participação em ações de convívio social, coesão e espírito de equipa ocupou a última posição (67,42 pontos).

## 4. Avaliação global

O índice médio global de satisfação registado no ISS, em 2022, foi de 67,48, assinalando uma pequena queda (-1,40%) em relação ao ano anterior, em sintonia com o sucedido em 2021.

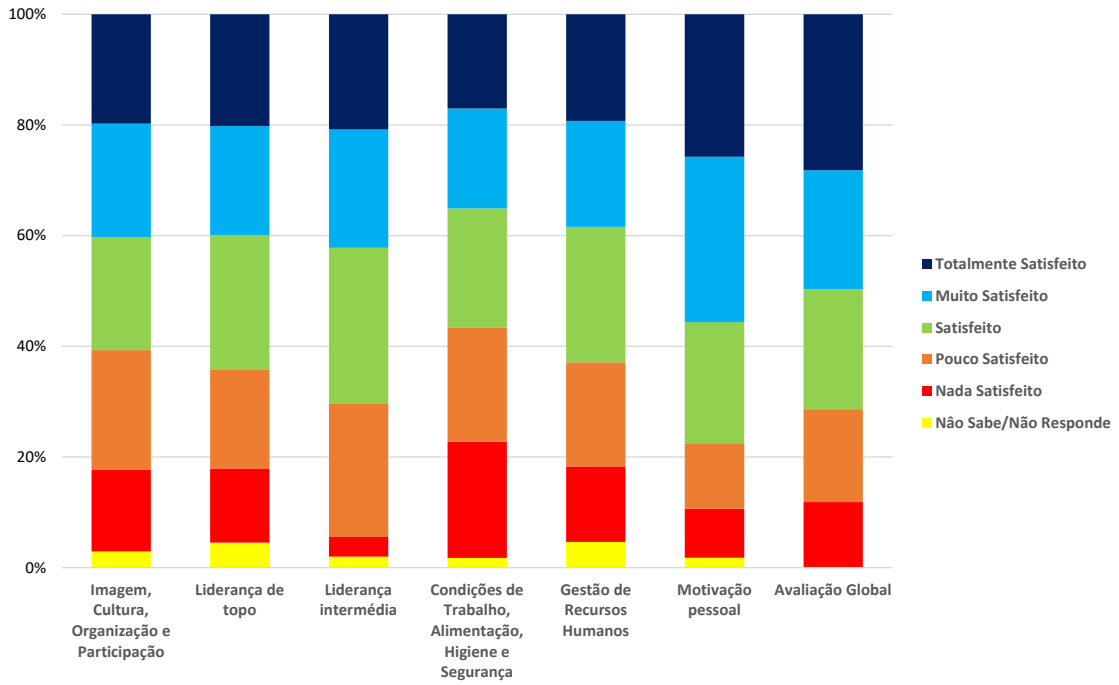
A classificação média global de cada dimensão analisada pode ser observada no Gráfico 4.1, em que se assinalou a dimensão com melhor classificação a roxo e a pior a âmbar. Ainda que os resultados de todas as dimensões sejam satisfatórios (superando a nota 20, na escala de Likert), a que obteve melhor classificação média foi a Motivação Pessoal (70,57), enquanto a pontuação média mais baixa recaiu nas Condições de Trabalho, Alimentação, Higiene e Segurança (57,86). As restantes dimensões apresentam classificação média global acima de 60.

Gráfico 4.1 - Distribuição dos níveis de satisfação por dimensão por valor médio



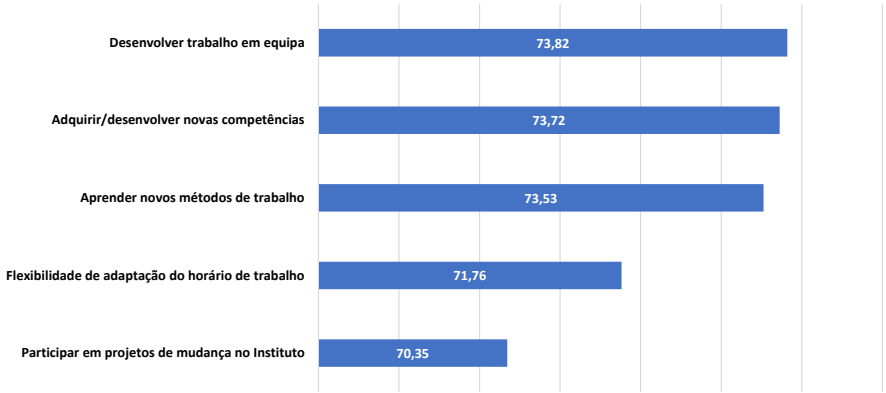

O Gráfico 4.2 apresenta a proporção de cada resposta em cada dimensão avaliada, verificando-se que a Motivação Pessoal apresenta a maior quantidade de respostas positivas, enquanto as Condições de Trabalho, Alimentação, Higiene e Segurança tiveram a maior quantidade de resposta negativas, o que corrobora os resultados apresentados no Gráfico 4.1.

Gráfico 4.2 - Distribuição percentual dos níveis de satisfação por dimensão



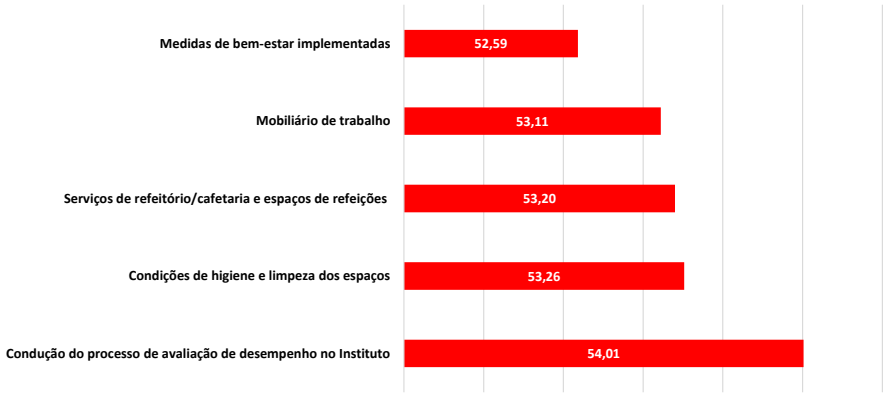

Finalmente, para uma análise mais fina do conjunto das dimensões analisadas e dos resultados obtidos nas respetivas respostas, apresentam-se em seguida as cinco perguntas com melhor classificação média e as cinco perguntas com pior classificação média (Gráficos 4.3 e 4.4).

Gráfico 4.3 - Perguntas com avaliação mais elevada




Conforme referido, a Motivação Pessoal foi a melhor classificada de entre as dimensões analisadas. Foi também nesta dimensão que surgiram as questões com maior pontuação, à exceção da Flexibilidade de adaptação do horário de trabalho, que pertence à dimensão da Gestão de Recursos Humanos.

**Gráfico 4.4 - Perguntas com avaliação mais baixa**




Já as perguntas com as piores classificações estão, sobretudo, relacionadas com a dimensão das Condições de Trabalho, Alimentação, Higiene e Segurança, mas também com a dimensão da Gestão de Recursos Humanos, no que concerne à Condução do processo de avaliação de desempenho no ISS.

## 5. Motivos de insatisfação e propostas de melhoria

Ao analisar as respostas dos inquiridos foi possível identificar e apresentar os principais motivos de insatisfação e as respetivas propostas de melhoria. Para esse efeito, no que diz respeito à pergunta aberta "Sugestões de melhoria", foram selecionados e agrupados em nove áreas temáticas os comentários mais pertinentes e de maior prevalência, de modo a facilitar a sua leitura, tal como se apresenta em seguida.

1. Liderança e Relação entre Hierarquias

Os trabalhadores referem a necessidade de um acompanhamento de proximidade por parte dos dirigentes e a criação de condições para o desempenho de um trabalho de qualidade e excelência. Para ultrapassar estes condicionalismos, é sugerida a melhoria da comunicação através da promoção de reuniões periódicas de forma a uniformizar procedimentos e métodos de trabalho, bem como o esclarecimento de dúvidas.

Os inquiridos apontam ainda a falta de imparcialidade, isenção e motivação das chefias diretas, sugerindo-se ações de formação na área das competências de liderança em contexto de trabalho, resolução de conflitos, tomada de decisões, gestão de desempenho e eficácia, desenvolvimento de competências e alinhamento entre objetivos pessoais e profissionais.

É aconselhada uma maior interação entre os dirigentes de topo, as chefias intermédias e os trabalhadores, quer a nível institucional que a nível pessoal, com o recurso a ações de *Team Building*, com o objetivo de unir e integrar os trabalhadores.

2. Articulação entre Serviços

A divulgação e a circulação da informação interna e externa entre os vários serviços, bem como com os serviços de atendimento, para assegurar uma maior fiabilidade da informação, é referenciada pelos trabalhadores como fundamental no desempenho das suas funções. É ainda mencionado o papel decisivo que este fator tem na operacionalização da estratégia do ISS.

Por outro lado, é sugerida a melhoria da articulação de resposta aos processos entre as áreas do *backoffice* e *frontoffice*, a promoção de atividades em conjunto (presenciais ou online) entre todos os Centros Distritais, o Centro Nacional de Pensões e os Serviços Centrais, de forma a estimular a partilha de ideias e métodos de trabalho, criando assim oportunidades de melhoria e inovação.

É ainda recomendado o reforço das equipas dos Serviços Centrais e o investimento em publicidade e dinamização dos projetos e da imagem do ISS.

3. Gestão de Recursos Humanos

A gestão de recursos humanos foi apontada como desempenhando uma das funções mais importantes para o bom funcionamento da organização. A maioria dos inquiridos refere a necessidade de adequar os recursos humanos à responsabilidade, complexidade e volume de trabalho, uma vez que a exigência é muito elevada, proporcionalmente às condições de trabalho.

É ainda mencionado que a motivação passa pela valorização do trabalho desempenhado, quer a nível salarial, quer de reconhecimento individual, bem como no que diz respeito à possibilidade de progressão na carreira.

Consequentemente, como referido pelos respondentes, uma política de recursos humanos mais humanizada tende a aumentar a satisfação, a motivação e a produtividade. Há necessidade de um melhor planeamento e organização, bem como da implementação de práticas que favoreçam o espírito de equipa e o espírito de missão e valores do ISS.

4. Formação

A formação é encarada como um fator determinante na valorização pessoal, aquisição de competências e conhecimentos técnicos, sendo os seus benefícios, cada vez mais, reconhecidos pelos trabalhadores. Foi sugerido um maior investimento em ações de formação específicas para o desempenho de funções nas diferentes áreas de negócio do ISS, contribuindo desta forma para o desenvolvimento de técnicas e de processos mais eficazes e eficientes.

Os inquiridos apontaram ainda a necessidade de um maior investimento em ações de formação na área da liderança.

5. Planeamento e Avaliação de Desempenho

No que diz respeito ao planeamento, é referido que o ISS é uma organização de grandes dimensões e complexa em que o tempo para planear, organizar e refletir é diminuto e não há partilha de conhecimento entre as várias áreas de atuação.

É apontada a necessidade de fazer uma análise do perfil dos trabalhadores, de modo a definir as competências, funções e atividades mais adequadas a cada trabalhador. Por fim, a criação de fóruns de debate é apontada como um meio eficaz na troca de informação em tempo útil.

A avaliação de desempenho é uma temática que continua a suscitar muitas críticas. É visível a insatisfação junto dos inquiridos que pedem uma avaliação mais eficiente e mais célere, que aumente a perceção de justiça e rigor do processo, contribuindo desta forma para o aumento da satisfação.

A imposição de quotas na avaliação de desempenho é também, uma vez mais, um dos fatores negativos apontados pelos trabalhadores, sendo que desrespeita a igualdade de tratamento e a valorização profissional.

6. Comunicação e Envolvimento

Relativamente ao envolvimento dos trabalhadores e à comunicação organizacional, é referida a importância da auscultação e participação dos trabalhadores na definição de estratégias e nos processos de tomada de decisão, com o objetivo de promover o compromisso e dar a conhecer os objetivos, a visão e a missão do ISS.

A realização de reuniões regulares com as equipas para aferir os objetivos atingidos, as dificuldades sentidas e a definição ou alteração de métodos de trabalho é um dos temas mais frequentemente mencionado pelos inquiridos. É também aconselhada a melhoria da gestão da comunicação entre as áreas do *backoffice* e *frontoffice*.

No que diz respeito à comunicação externa, é referida a importância da redução do tempo de espera na resposta às solicitações dos beneficiários e a melhoria da qualidade da comunicação com os mesmos, usando uma linguagem mais simples e mais direta.

No entanto, de forma geral, também se verifica a existência do sentimento de pertença ao ISS e da vontade de cooperação entre pares.

7. Condições de Trabalho

À semelhança do apurado em 2021, em matéria de conciliação entre a vida profissional e a vida familiar, a adoção de horários de trabalho e de regimes de teletrabalho total ou parcial (nas áreas funcionais em que seja conciliável), a atribuição de salários mais justos, a valorização dos trabalhadores e do trabalho desenvolvido, e a melhoraria da gestão organizacional, são fatores considerados pelos trabalhadores sendo como determinantes na sua motivação e produtividade.

Os inquiridos sublinham ainda que a exigência aos técnicos superiores é muito elevada, proporcionalmente às condições oferecidas, nomeadamente no que diz respeito à ausência de recursos humanos adequados ao volume de trabalho existente.

Finalmente, na área da segurança e saúde no trabalho, os inquiridos destacam a falta de investimentos em ações que promovam a satisfação ao nível das condições de trabalho, bem como da saúde física e mental, principalmente nos serviços de atendimento.

8. Instalações e Equipamentos

As instalações e equipamentos foram alvo de observações menos positivas, designadamente, no que diz respeito às condições de trabalho físicas e dos equipamentos.

Relativamente às instalações, os inquiridos mencionam a falta de condições nas salas de trabalho, principalmente a má qualidade do ar, aparelhos de ar condicionado mal regulados, com interferência no bem-estar físico e consequente diminuição da motivação e produtividade. É também destacada a existência de mobiliário degradado e a falta de condições de segurança nos edifícios. A falta de higiene nos espaços de trabalho e nas casas de banho foi outro dos pontos mencionados pelos trabalhadores.

Foi igualmente sugerida a melhoria e a ampliação da área do bar, principalmente a zona dos micro-ondas, e a criação de outras áreas destinadas às refeições, devidamente equipadas, bem como a melhoria do serviço de refeitório, com principal destaque para a falta de qualidade das refeições apresentadas.

Os equipamentos informáticos foram considerados desadequados e ultrapassados, sem correspondência às efetivas necessidades dos trabalhadores, verificando-se a necessidade de renovação dos mesmos com câmaras e microfones incorporados, evitando assim o recurso, por parte dos trabalhadores, aos seus bens pessoais para colmatar as necessidades do serviço.

A área do apoio informático deve ser reforçada e dinamizada, de modo a tornar-se mais célere na resolução das questões técnicas e dúvidas apresentadas pelos trabalhadores.

9. Sustentabilidade Ambiental

As medidas ambientais foram objeto de preocupação por parte dos inquiridos, que apresentaram algumas sugestões com o objetivo de minimizar o impacto ambiental no ISS. Foram sugeridas a redução do gasto de papel, através da digitalização de documentos, a limpeza regular dos espaços físicos, separação e reciclagem do lixo e o recurso ao teletrabalho – com uma redução significativa das deslocações dos trabalhadores – como forma de promover a redução do consumo de água e energia no ISS.

Foi ainda proposto incentivar a participação, o envolvimento e o contributo dos trabalhadores na área temática da sustentabilidade ambiental.

## Anexo 8
## Questionário Satisfação dos Clientes

## Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Canal PRESENCIAL

| N.º Presencial | Questão |
|---|---|
| 1 | **Distrito**<br>Por favor selecione… |
| 2 | **Sexo**<br>O Feminino O Masculino |
| 3 | **Idade**<br>O Até 24 anos O 25 a 44 anos O 45 a 64 anos O Mais de 65 anos |
| 4 | **Situação perante o trabalho**<br>Por favor selecione… |
| 5 | **Serviço**<br>Por favor selecione… (surgem os serviços de atendimento presencial, de acordo com o distrito selecionado) |
| 6 | **Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social?**<br>Selecione todas as que se apliquem:<br>O Pedido de informação geral<br>O Pedido de informação de processo<br>O Pedido de alteração/comunicação de dados<br>O Pedido de declaração<br>O Entrega de requerimento(s) e/ou documento(s)<br>O Reclamação<br>O Denúncia |
| 7 | **E quais os temas principais do contacto?**<br>Selecione todas as que se apliquem:<br>O Ação Social<br>O Contribuições<br>O COVID-19<br>O Declarações de Remunerações<br>O Desemprego<br>O Doença<br>O Enquadramento de entidade empregadora e admissão de trabalhadores<br>O Gestão de Remunerações<br>O Inscrição na Segurança Social<br>O Marcar um atendimento presencial<br>O Parentalidade<br>O Pensões e Complementos<br>O Prestações Familiares<br>O Rendimento Social de Inserção<br>O RPC - Regime Público de Capitalização |
| 8 | **Foi a 1ª vez que nos contactou para tratar deste(s) assunto(s)?**<br>O Sim O Não |
| 9 | **Se respondeu não à pergunta anterior, indique-nos por favor o total de número de vezes que já nos contactou para tratar deste(s) assunto(s):**<br>O 2 vezes O 3 vezes O 4 vezes O Mais de 4 vezes |
| 10 | **O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido?**<br>O Sim O Não |
| 11 | **O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?**<br>O Sim, nesse contacto O Sim, de outra forma O Não, não está resolvido O Não sabe |
| 12 | **Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica o último contacto ti a Segurança Social:** |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Tempo de espera até ser atendido/respondido | O | O | O | O | O |
| Simpatia e cortesia do atendedor | O | O | O | O | O |
| Identificação do atendedor através do seu nome | O | O | O | O | O |
| Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor | O | O | O | O | O |
| Clareza e objetividade na informação disponibilizada | O | O | O | O | O |
| Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido | O | O | O | O | O |
| Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar | O | O | O | O | O |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 13 | **No se refere à Informação, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como cla** | | | | |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 Não sei/ Não |
|---|---|---|---|---|---|
| Informação disponível (folhetos, cartazes, etc.) | O | O | O | O | O |
| Clareza das cartas que recebe da Segurança Social | O | O | O | O | O |
| Visibilidade da existência do livro de reclamações | O | O | O | O | O |
| Visibilidade da existência de caixa de sugestões e opiniões | O | O | O | O | O |
| Simplicidade dos impressos utilizados | O | O | O | O | O C |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 14 | **No que se refere às Instalações, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, com classifica:** | | | | |

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 Não sei/ Não |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Identificação exterior do edifício | O | O | O | O | O |
| | Acesso facilitado/possível a pessoas com mobilidade condicionada (cadeira de rodas, cegos, etc.) | O | O | O | O | O |
| | Arrumação, organização e limpeza | O | O | O | O | O |
| | Sinalização dos locais onde se tratam os assuntos | O | O | O | O | O |
| | Condições de conforto | O | O | O | O | |
| | Condições de privacidade durante o atendimento | O | O | O | O | O |
| | Sistema de senhas | O | O | O | O | |
| | Sistema de marcação prévia do atendimento | O | O | O | O | O |
| | Instalações sanitárias | O | O | O | O | O |

15 **No que se refere à Proximidade e Horário, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente sat como classifica:**

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 Não sei/ Não |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Localização do serviço de atendimento | O | O | O | O | O |
| | Atendimento facilitado a pessoas com deficiência | O | O | O | O | O |
| | Atendimento prioritário | O | O | O | O | |
| | Horários de atendimento | O | O | O | O | O |

16 **Avalie o serviço prestado neste <u>último contacto</u> com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

17 **Avalie <u>globalmente</u> o serviço prestado através deste meio de contacto com a Segurança Social (pensando em todas as vezes que nos contactou por esta utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

18 **Classifique o seu grau de satisfação com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

19 **Qual a probabilidade de recomendar este meio de contacto com a Segurança Social a um amigo, familiar ou conhecido, utilizando uma escala de 1 a 5, er significa que nunca recomendaria e 5 significa que recomendaria plenamente:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

20 **Já alguma vez acedeu ao site da Segurança Social, em http://www.seg-social.pt?**

O Sim O Não

21 **Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com o site da Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 sig completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

22 **Já acedeu ao serviço Segurança Social Direta, disponível na Internet?**

O Sim O Não

23 **Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com o serviço Segurança Social Direta, utilizando uma escala de 1 a 5, em qu significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

24 **Já contactou o atendimento telefónico Linha Segurança Social, através do número 300 502 502 ou 210 545 400?**

O Sim O Não

25 **Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com a Linha Segurança Social (300 502 502 ou 210 545 400), utilizando uma de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

26 **Se não tivesse ido a um atendimento presencial da Segurança Social, de que forma iria procurar esclarecer este assunto?**

O Atendimento telefónico Linha Segurança Social (300 502 502 ou 210 545 400)
O Telefone de um serviço de atendimento da Segurança Social
O E-mail da Segurança Social Direta
O Outro e-mail da Segurança Social
O Outros

27 Deixe-nos as suas sugestões, para melhorar o atendimento da Segurança Social:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

## Questionário de Avaliação de Satisfação do Cliente - Canal Telefónico – Linha Seguran

| N.º Tel. | Questão |
|---|---|
| 1 | **Distrito**<br>Por favor selecione… |
| 2 | **Sexo**<br>O Feminino O Masculino |
| 3 | **Idade**<br>O Até 24 anos O 25 a 44 anos O 45 a 64 anos O Mais de 65 anos |
| 4 | **Situação perante o trabalho**<br>Por favor selecione… |
| 5 | **Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social?**<br>Selecione todas as que se apliquem:<br>O Pedido de informação geral<br>O Pedido de informação de processo<br>O Pedido de alteração/comunicação de dados<br>O Pedido de declaração<br>O Reclamação<br>O Denúncia |
| 6 | **E quais os temas principais do contacto?**<br>Selecione todas as que se apliquem:<br>O Ação Social<br>O Contribuições<br>O COVID-19<br>O Declarações de Remunerações<br>O Desemprego<br>O Doença<br>O Enquadramento de entidade empregadora e admissão de trabalhadores<br>O Gestão de Remunerações<br>O Inscrição na Segurança Social<br>O Marcar um atendimento presencial<br>O Parentalidade<br>O Pensões e Complementos<br>O Prestações Familiares<br>O Rendimento Social de Inserção<br>O RPC - Regime Público de Capitalização<br>O Segurança Social Direta<br>O Trabalhadores Independentes |
| 7 | **Foi a 1ª vez que nos contactou para tratar deste(s) assunto(s)?**<br>O Sim O Não |
| 8 | **Se respondeu não à pergunta anterior, indique-nos por favor o total de número de vezes que já nc**<br>O 2 vezes O 3 vezes O 4 vezes O Mais de 4 vezes |
| 9 | **O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido?**<br>O Sim O Não |
| 10 | **O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?**<br>O Sim, nesse contacto O Sim, de outra forma O Não, não está resolvido O Não sabe |

11 **Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa complet tido com a Segurança Social:**

| | |
|---|---|
| Tempo de espera até ser atendido/respondido | O |
| Simpatia e cortesia do atendedor | O |
| Identificação do atendedor através do seu nome | O |
| Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor | O |
| Clareza e objetividade na informação disponibilizada | O |
| Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido | O |
| Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar | O |

12 **Avalie o serviço prestado neste <u>último contacto</u> com a Segurança Social, utilizando uma escala de 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

13 **Avalie <u>globalmente</u> o serviço prestado através deste meio de contacto com a Segurança Social (pe via), utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa cor**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

14 **Classifique o seu grau de satisfação com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em qu completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

15 **Qual a probabilidade de recomendar este meio de contacto com a Segurança Social a um amigo, fa que 1 significa que nunca recomendaria e 5 significa que recomendaria plenamente:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

16 **Já alguma vez acedeu ao site da Segurança Social, em http://www.seg-social.pt?**

O Sim O Não

17 **Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com o site da Seguran significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

18 **Já acedeu ao serviço Segurança Social Direta, disponível na Internet?**

O Sim O Não

19 **Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com o serviço Segurar 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

20 **Se não tivesse ligado para a Linha Segurança Social, de que forma iria procurar esclarecer este assu**

O E-mail da Segurança Social Direta
O Outro e-mail da Segurança Social
O Serviço de atendimento presencial da Segurança Social
O Telefone de um serviço de atendimento da Segurança Social
O Loja do Cidadão

21 Deixe-nos as suas sugestões, para melhorar o atendimento da Segurança Social:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

## Questionário de Avaliação de Satisfação do Cliente - Canal E-mail enviado através do formu

| N.º E-mail | Questão |
|---|---|
| 1 | **Distrito**<br>Por favor selecione… |
| 2 | **Sexo**<br>O Feminino O Masculino |
| 3 | **Idade**<br>O Até 24 anos O 25 a 44 anos O 45 a 64 anos O Mais de 65 anos |
| 4 | **Situação perante o trabalho**<br>Por favor selecione… |
| 5 | **Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social?**<br>Selecione todas as que se apliquem:<br>O Pedido de informação geral<br>O Pedido de informação de processo<br>O Pedido de alteração/ comunicação de dados<br>O Pedido de declaração<br>O Reclamação<br>O Denúncia |
| 6 | **E quais os temas principais do contacto?**<br>Selecione todas as que se apliquem:<br>O Ação Social<br>O Contribuições<br>O COVID-19<br>O Declarações de Remunerações<br>O Desemprego<br>O Doença<br>O Enquadramento de entidade empregadora e admissão de trabalhadores<br>O Gestão de Remunerações<br>O Inscrição na Segurança Social<br>O Marcar um atendimento presencial<br>O Parentalidade<br>O Pensões e Complementos<br>O Prestações Familiares<br>O Rendimento Social de Inserção<br>O RPC - Regime Público de Capitalização |
| 7 | **Foi a 1ª vez que nos contactou para tratar deste(s) assunto(s)?**<br>O Sim O Não |
| 8 | **Se respondeu não à pergunta anterior, indique-nos por favor o total de número de vezes que já**<br><br>O 2 vezes O 3 vezes O 4 vezes O Mais de 4 vezes |
| 9 | **O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido?**<br>O Sim O Não |
| 10 | **O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?**<br>O Sim, nesse contacto O Sim, de outra forma O Não, não está resolvido O Não sabe |
| 11 | **Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa compl tido com a Segurança Social:** |

| | |
|---|---|
| Tempo de espera até ser atendido/respondido | O |
| Simpatia e cortesia do atendedor | O |
| Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor | O |
| Clareza e objetividade na informação disponibilizada | O |
| Facilidade de acesso ao envio de e-mail pela Segurança Social Direta | O |
| Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar | O |

12 **Avalie o serviço prestado neste <u>último contacto</u> com a Segurança Social, utilizando uma escala d 5 significa completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

13 **Avalie <u>globalmente</u> o serviço prestado através deste meio de contacto com a Segurança Social (p via), utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa c**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

14 **Classifique o seu grau de satisfação com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em q completamente satisfeito:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

15 **Qual a probabilidade de recomendar este meio de contacto com a Segurança Social a um amigo, que 1 significa que nunca recomendaria e 5 significa que recomendaria plenamente:**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

16 **Já contactou o atendimento telefónico Linha Segurança Social, através do número 300 502 502 o**

O Sim O Não

17 **Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com a Linha Segurar escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisf**

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

18 **Se não tivesse enviado um e-mail através da Segurança Social Direta, de que forma iria procurar**

O Atendimento telefónico Linha Segurança Social (300 502 502 ou 210 545 400)
O Telefone de um serviço de atendimento da Segurança Social
O Outro e-mail da Segurança Social
O Serviço de atendimento presencial da Segurança Social
O Loja do Cidadão
O Outros

19 Deixe-nos as suas sugestões, para melhorar o atendimento da Segurança Social:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

# Anexo 9
# Balanço Social

# BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de Outubro

# 2022

## IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ENTIDADE

**Código SIOE:** 90310000

**Ministério:** Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

**Serviço / Entidade:** Instituto da Segurança Social, IP

## NÚMERO DE PESSOAS EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES NO SERVIÇO

**(Não incluir Prestações de Serviços)**

| | |
|---|---|
| Em 1 de Janeiro de 2022 | 8314 |
| Em 31 de Dezembro de 2022 | 8370 |

**Nota: Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2022, indicar o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2022 na folha "Criterio"**


*Contacto(s) do(s) responsável(eis) pelo preenchimento*

**Nome** Rita Neves

**Tel:** 300 510 350

**E-mail:** rita.p.neves@seg-social.pt


**Data** 20/03/2023

***Notas Explicativas:***

***Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2022 deverá ser indicado o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2022.***

***Por exemplo:*** *caso de uma entidade que resulta da fusão de 2 entidades, em que a nova entidade iniciou o seu funcionamento a 1 de junho 2022:*
*Deverá registar os dados da entidade nova referente ao período de 1 junho a 31 dezembro, especificando em baixo na descrição da entidade a data de início da nova entidade e o número de trabalhadores em exercício de funções nessa data, em substituição do n.º de trabalhadores a 1 de janeiro 2022 na folha de identificação.*

***Caso este critério não seja aplicável para algum dos quadros, deverá também ser descrita neste campo de descrição o critério adotado.***

***Critério adotado (descrição da entidade):***

# BALANÇO SOCIAL 2022

## ÍNDICE DE QUADROS

### CAPÍTULO 1 - RECURSOS HUMANOS


Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro
Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro
Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro
Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro
Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro
Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro
Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação
Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género
Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género
Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento
Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género
Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro
Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género, em 31 de dezembro
Quadro 14: Contagem das horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género
Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género
Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género
Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação


### CAPÍTULO 2 - REMUNERAÇÕES E ENCARGOS


Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género
Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal
Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios
Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais
Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais


### CAPÍTULO 3 - HIGIENE E SEGURANÇA


Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género
Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho
Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano
Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano
Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo
Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano
Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho
Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano


### CAPÍTULO 4 - FORMAÇÃO PROFISSIONAL


Quadro 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração
Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção
Quadro 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção
Quadro 30: Despesas anuais com formação


### CAPÍTULO 5 - RELAÇÕES PROFISSIONAIS


Quadro 31: Relações profissionais
Quadro 32: Disciplina

## Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro

| Grupo/cargo/carreira/ / Modalidades de vinculação | Cargo Político / Mandato | | Nomeação definitiva | | Nomeação Transitória por tempo determinado | | Nomeação Transitória por tempo determinável | | CT em Funções Públicas por tempo indeterminado | | CT em Funções Públicas a termo resolutivo certo | | CT em Funções Públicas a termo resolutivo incerto | | Comissão de Serviço no âmbito da LTFP | | CT no âmbito do Código do Trabalho por tempo indeterminado | | CT no âmbito do Código do Trabalho a termo (certo ou incerto) | | Comissão de Serviço no âmbito do Código do Trabalho | | TOTAL | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 0 | 1 | 1 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 | | | | | | | 1 | 2 | 3 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | 13 | 18 | | | | | | | 13 | 18 | 31 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | 84 | 234 | | | | | | | 84 | 234 | 318 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | | | | | | | | | | | | | | | 132 | 411 | | | | | | | 132 | 411 | 543 |
| Técnico Superior | | | | 1 | | | | | 423 | 2.499 | 18 | 40 | | | | | | | | | | | 441 | 2.540 | 2.981 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | | | | | | | | | 499 | 3.085 | 28 | 184 | | | | | | | | | | | 527 | 3.269 | 3.796 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | | | | | | | | | 85 | 255 | | | | | | | | | | | | | 85 | 255 | 340 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Informático | | | | | | | | | 16 | 12 | | | | | | | | | | | | | 16 | 12 | 28 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Inspecção | | | 75 | 162 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 75 | 162 | 237 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | | | | | | | 2 | 81 | | | | | | | | | | | | | 2 | 81 | 83 |
| Médico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Enfermeiro | | | | | | | | | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 | 1 | 3 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | | | | | 6 | | | | | | | | | | | | | 0 | 6 | 6 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 75 | 163 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.027 | 5.939 | 46 | 224 | 0 | 0 | 230 | 666 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.378 | 6.992 | 8.370 |

| Prestações de Serviços | M | F | Total |
|---|---|---|---|
| Tarefa | | | 0 |
| Avença | 204 | 193 | 397 |
| Total | 204 | 193 | 397 |

**NOTAS:**

**Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.**

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

## Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

| Grupo/cargo/carreira / Escalão etário e género | Menos que 20 anos | | 20-24 | | 25-29 | | 30-34 | | 35-39 | | 40-44 | | 45-49 | | 50-54 | | 55-59 | | 60-64 | | 65-69 | | maior ou igual a 70 anos | | TOTAL | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 1 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | 1 | 2 | 3 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | 1 | 4 | 6 | 7 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | | | | 13 | 18 | 31 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | | | | | | | | 1 | 1 | 6 | 11 | 26 | 88 | 25 | 76 | 13 | 31 | 12 | 21 | 1 | 6 | | | 84 | 234 | 318 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | | | | | | | 2 | 3 | 5 | 2 | 12 | 35 | 42 | 131 | 26 | 99 | 16 | 59 | 22 | 61 | 7 | 21 | | | 132 | 411 | 543 |
| Técnico Superior | | | | 3 | 2 | 17 | 14 | 52 | 21 | 102 | 56 | 260 | 125 | 673 | 100 | 681 | 55 | 410 | 47 | 251 | 21 | 90 | | 1 | 441 | 2.540 | 2.981 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | | | 1 | 5 | 11 | 45 | 13 | 95 | 21 | 118 | 62 | 297 | 125 | 527 | 93 | 564 | 75 | 623 | 89 | 758 | 37 | 237 | | | 527 | 3.269 | 3.796 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | | | | | | | 1 | | 2 | 3 | 2 | 5 | 11 | 17 | 13 | 31 | 29 | 49 | 20 | 102 | 7 | 48 | | | 85 | 255 | 340 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Informático | | | | | | | | | | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 6 | 1 | 1 | 3 | | | 16 | 12 | 28 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Inspecção | | | | | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 8 | 13 | 20 | 24 | 61 | 13 | 45 | 8 | 13 | 5 | 9 | 4 | 3 | | | 75 | 162 | 237 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | | | | | | | | | 1 | | | 12 | 1 | 13 | | 18 | | 28 | | 10 | | | 2 | 81 | 83 |
| Médico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Enfermeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | 1 | | | 2 | 1 | 3 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | | | | | | | 1 | | 2 | | 2 | | 1 | | | | | | | 0 | 6 | 6 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 1 | 8 | 14 | 63 | 32 | 152 | 55 | 234 | 153 | 630 | 356 | 1.519 | 282 | 1.521 | 201 | 1.212 | 205 | 1.233 | 79 | 419 | 0 | 1 | 1.378 | 6.992 | 8.370 |

| Prestações de Serviços | Menos que 20 anos | | 20-24 | | 25-29 | | 30-34 | | 35-39 | | 40-44 | | 45-49 | | 50-54 | | 55-59 | | 60-64 | | 65-69 | | maior ou igual a 70 anos | | TOTAL | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Tarefa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Avença | | | 1 | | 1 | | 14 | 17 | 27 | 33 | 19 | 18 | 8 | 11 | 6 | 7 | 4 | 2 | 31 | 50 | 83 | 49 | 10 | 6 | 204 | 193 | 397 |
| Total | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 14 | 17 | 27 | 33 | 19 | 18 | 8 | 11 | 6 | 7 | 4 | 2 | 31 | 50 | 83 | 49 | 10 | 6 | 204 | 193 | 397 |

**NOTAS:**

**Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.**

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

## Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

| Grupo/cargo/carreira/ Tempo de serviço | até 5 anos | | 5 - 9 | | 10 - 14 | | 15 - 19 | | 20 - 24 | | 25 - 29 | | 30 - 34 | | 35 - 39 | | 40 ou mais anos | | TOTAL | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 1 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 1 | 2 | 3 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | 1 | 1 | | 1 | | | 1 | | 5 | 10 | 3 | 3 | 1 | 2 | | 1 | 2 | | 13 | 18 | 31 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | 1 | | 2 | 4 | 5 | 1 | 7 | 53 | 157 | 13 | 31 | 5 | 13 | 3 | 12 | 5 | 6 | 84 | 234 | 318 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | 3 | 8 | | 1 | 4 | 16 | 7 | 9 | 64 | 219 | 22 | 71 | 4 | 20 | 5 | 22 | 23 | 45 | 132 | 411 | 543 |
| Técnico Superior | 87 | 238 | 15 | 70 | 34 | 189 | 17 | 135 | 173 | 1.185 | 45 | 375 | 32 | 172 | 25 | 96 | 13 | 80 | 441 | 2.540 | 2.981 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 105 | 777 | 4 | 61 | 11 | 95 | 22 | 98 | 177 | 766 | 84 | 631 | 28 | 291 | 38 | 238 | 58 | 312 | 527 | 3.269 | 3.796 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | 4 | 1 | 2 | | 1 | | 2 | | 33 | 85 | 20 | 27 | 6 | 45 | 9 | 27 | 8 | 70 | 85 | 255 | 340 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Informático | | | | | 1 | 1 | 1 | | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | | 1 | 4 | 16 | 12 | 28 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Inspecção | 3 | 4 | 7 | 6 | 6 | 27 | 6 | 6 | 36 | 95 | 6 | 14 | | 5 | 3 | 2 | 8 | 3 | 75 | 162 | 237 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | | | | | | | 2 | 26 | | 10 | | 6 | | 15 | | 24 | 2 | 81 | 83 |
| Médico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Enfermeiro | | | | | | | | | | | 2 | 1 | | | | | | | 2 | 1 | 3 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | | | | | 3 | | 1 | | 2 | | | | | 0 | 6 | 6 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Total | 204 | 1.032 | 28 | 141 | 61 | 333 | 57 | 255 | 545 | 2.550 | 200 | 1.166 | 77 | 558 | 88 | 413 | 118 | 544 | 1.378 | 6.992 | 8.370 |

**NOTAS:**

**Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.**

**A antiguidade reporta-se ao tempo de serviço na Administração Pública.**

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

## Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

| Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária | Menos de 4 anos de escolaridade | | 4 anos de escolaridade | | 6 anos de escolaridade | | 9.º ano ou equivalente | | 11.º ano | | 12.º ano ou equivalente | | Bacharelato | | Licenciatura | | Mestrado | | Doutoramento | | TOTAL | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | 0 | 1 | 1 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 2 | 3 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | 11 | 16 | 2 | 1 | | 1 | 13 | 18 | 31 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | | 1 | | 72 | 213 | 10 | 20 | 1 | 1 | 84 | 234 | 318 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | | | | | | | 5 | 4 | 4 | 18 | 48 | 145 | | 6 | 66 | 220 | 9 | 17 | | 1 | 132 | 411 | 543 |
| Técnico Superior | | | | | | | | | | | 1 | 4 | 3 | 32 | 393 | 2.282 | 41 | 214 | 3 | 8 | 441 | 2.540 | 2.981 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | | 1 | | 52 | 3 | 56 | 25 | 156 | 33 | 239 | 395 | 2.328 | | 24 | 64 | 372 | 7 | 41 | | | 527 | 3.269 | 3.796 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | 1 | 3 | 19 | 51 | 15 | 45 | 27 | 76 | 6 | 32 | 14 | 47 | | | 3 | 1 | | | | | 85 | 255 | 340 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Informático | | | | | | | | | 1 | | 5 | 5 | | | 9 | 6 | 1 | 1 | | | 16 | 12 | 28 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Inspecção | | | | | | | | | 2 | | 2 | 1 | 1 | 1 | 65 | 148 | 5 | 11 | | 1 | 75 | 162 | 237 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | | | | | | | | | | 2 | | 10 | 2 | 63 | | 6 | | | 2 | 81 | 83 |
| Médico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Enfermeiro | | | | | | | | | 1 | | 1 | 1 | | | | | | | | | 2 | 1 | 3 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | | | | | | | | | 3 | | 2 | | 1 | | | 0 | 6 | 6 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Total | 1 | 4 | 19 | 103 | 18 | 101 | 57 | 236 | 47 | 289 | 466 | 2.533 | 5 | 76 | 685 | 3.325 | 75 | 313 | 5 | 12 | 1.378 | 6.992 | 8.370 |

| Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária | Menos de 4 anos de escolaridade | | 4 anos de escolaridade | | 6 anos de escolaridade | | 9.º ano ou equivalente | | 11.º ano | | 12.º ano ou equivalente | | Bacharelato | | Licenciatura | | Mestrado | | Doutoramento | | TOTAL | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Tarefa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Avença | | | | | | | | | | | | | | | 203 | 193 | 1 | | | | 204 | 193 | 397 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 203 | 193 | 1 | 0 | 0 | 0 | 204 | 193 | 397 |

**NOTAS:**

**Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.**

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

## Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro

| Grupo/cargo/carreira<br>Proveniência do trabalhador | União Europeia | | CPLP | | Outros países | | TOTAL | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | 1 | | | 1 | | | 1 | 1 | 2 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Técnico Superior | | 4 | 2 | 12 | | 1 | 2 | 17 | 19 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | | 8 | 5 | 14 | 1 | 3 | 6 | 25 | 31 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | | | | 1 | | | 0 | 1 | 1 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Informático | | | | 1 | | | 0 | 1 | 1 |
| Magistrado | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Diplomata | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Inspecção | | 1 | | | | | 0 | 1 | 1 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Médico | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Enfermeiro | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Bombeiro | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Total | 1 | 13 | 7 | 29 | 1 | 4 | 9 | 46 | 55 |

| Prestações de Serviços / Proveniência do trabalhador | União Europeia | | CPLP | | Outros países | | TOTAL | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Tarefa | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Avença | 1 | 1 | 2 | | | | 3 | 1 | 4 |
| Total | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 |

**NOTAS:**
**CPLP -** Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

Considerar o total de trabalhadores estrangeiros, **não naturalizados**, em efectividade de funções no serviço em 31 de dezembro, de acordo com a naturalidade;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

## Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

| Grupo/cargo/carreira | menor que 20 anos | | 20 - 24 | | 25 - 29 | | 30 - 34 | | 35 - 39 | | 40 - 44 | | 45 - 49 | | 50 - 54 | | 55 - 59 | | 60 - 64 | | 65 - 69 | | maior ou igual a 70 anos | | TOTAL | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | | | | 1 | 1 | 1 | | | 4 | 10 | 14 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | | | | | | | 1 | | | | | | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | | 7 | 1 | 3 | | | 7 | 15 | 22 |
| Técnico Superior | | | | | | | 2 | 1 | | 1 | 3 | 7 | 5 | 30 | 5 | 51 | 2 | 32 | 7 | 28 | 3 | 10 | | | 27 | 160 | 187 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | | | | | | 2 | | 4 | | 2 | 6 | 6 | 7 | 26 | 5 | 35 | 1 | 42 | 8 | 52 | 3 | 21 | | | 30 | 190 | 220 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | | | | | | | | | | 1 | | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | 8 | 4 | 13 | 2 | 3 | | | 16 | 32 | 48 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Informático | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | | 1 | 1 | 2 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Inspecção | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 2 | 2 | | 4 | | 1 | | 1 | | 1 | | | 3 | 10 | 13 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 3 | | 3 | | | 0 | 7 | 7 |
| Médico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Enfermeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 | 0 | 4 | 10 | 16 | 19 | 67 | 15 | 100 | 10 | 85 | 20 | 105 | 11 | 41 | 0 | 0 | 88 | 425 | 513 |

| Prestações de Serviços | menos de 20 anos | | 20 - 24 | | 25 - 29 | | 30 - 34 | | 35 - 39 | | 40 - 44 | | 45 - 49 | | 50 - 54 | | 55 - 59 | | 60 - 64 | | 65 - 69 | | maior ou igual a 70 anos | | TOTAL | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Tarefa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Avença | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 2 | 2 | | | 2 | 4 | 6 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 4 | 6 |

**NOTAS:**

**Considere o total de trabalhadores que beneficiem de redução fiscal por motivo da sua deficiência;**

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

## Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

| Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho | Procedimento concursal | | Cedência | | Mobilidade | | Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental | | Comissão de serviço | | Outras situações | | TOTAL | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | | | | | 1 | | | 0 | 1 | 1 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 0 | 1 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | | | | | | 3 | | | 0 | 3 | 3 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | | | | | | | | 7 | 21 | | 1 | 7 | 22 | 29 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | | | | | | | | | 22 | 48 | | | 22 | 48 | 70 |
| Técnico Superior | 33 | 89 | | 5 | 6 | 47 | 4 | 4 | 4 | 30 | 1 | 18 | 48 | 193 | 241 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 37 | 260 | | 1 | 2 | 28 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 14 | 46 | 311 | 357 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | | 2 | | 24 | 5 | 2 | | 1 | | | 2 | 2 | 7 | 31 | 38 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Informático | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Inspecção | 22 | 14 | | | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | | 1 | 25 | 21 | 46 |
| Pessoal de Investigação Cientifica | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | | 3 | | 6 | | | | | | | 0 | 9 | 9 |
| Médico | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Enfermeiro | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Total | 92 | 365 | 0 | 33 | 14 | 85 | 7 | 11 | 39 | 109 | 4 | 36 | 156 | 639 | 795 |

| Prestações de Serviços (Modalidades de vinculação) | M | F | Total |
|---|---|---|---|
| Tarefa | | | 0 |
| Avença | 16 | 12 | 28 |
| Total | 16 | 12 | 28 |

**Notas:**

**Considerar o total de efectivos admitidos pela 1ª vez ou regressados ao serviço entre 1 de Janeiro e 31 de dezembro inclusive;**

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

| Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano) | Morte | | Reforma/ /Aposentação | | Limite de idade | | Conclusão sem sucesso do período experimental | | Cessação por mútuo acordo | | Exoneração a pedido do trabalhador | | Aplicação de pena disciplinar expulsiva | | Mobilidade | | Cedência | | Comissão de serviço | | Outras situações | | TOTAL | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 0 | 1 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 0 | 1 | 1 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | 3 | | | 2 | 4 | 6 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | 14 | | | 2 | 15 | 17 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | 1 | 1 | 10 | 13 | 1 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | | 11 | 30 | | | 25 | 46 | 71 |
| Técnico Superior | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Informático | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Inspecção | | | 3 | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 1 | | | 1 | 2 | 1 | | 7 | 3 | 10 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Médico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Enfermeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Total | 1 | 1 | 13 | 14 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 3 | 0 | 15 | 50 | 1 | 0 | 37 | 69 | 106 |

**NOTAS:**

**Incluir todos os trabalhadores em regime de Nomeação ao abrigo do art. 8.º e em Comissão de Serviço ao abrigo do art. 9.º da LTFP, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho;**

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género

| Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano) | Morte | | Caducidade (termo) | | Reforma/ /Aposentação | | Limite de idade | | Conclusão sem sucesso do período experimental | | Revogação (cessação por mútuo acordo) | | Resolução (por iniciativa do trabalhador) | | Denúncia (por iniciativa do trabalhador) | | Despedimento por inadaptação | | Despedimento colectivo | | Despedimento por extinção do posto de trabalho | | Mobilidade | | Cedência | | Outras situações | | TOTAL | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Técnico Superior | | 2 | | 1 | 11 | 24 | 1 | 2 | | | | | | | 7 | 13 | | | | | | | 9 | 57 | 1 | 4 | 25 | 85 | 54 | 188 | 242 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 1 | 5 | 1 | 7 | 16 | 108 | 1 | 3 | | | | | | | 2 | 20 | | | | | | | 9 | 31 | | 2 | 27 | 90 | 57 | 266 | 323 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | | | | | 4 | 27 | | 2 | | | | | | | | 3 | | | | | | | | 1 | | 1 | 7 | 8 | 11 | 42 | 53 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Informático | | | | | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | 4 | 2 | 6 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Inspecção | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | | | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | 0 | 8 | 8 |
| Médico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Enfermeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 1 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Total | 1 | 7 | 1 | 8 | 32 | 168 | 2 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 36 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 91 | 1 | 7 | 62 | 183 | 126 | 507 | 633 |

**NOTAS:**

**Incluir todos os trabalhadores em Contrato de Trabalho em Funções Públicas, e com Contrato de Trabalho no âmbito do Código do Trabalho;**

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento

| Grupo/cargo/carreira/ Dificuldades de recrutamento | Não abertura de procedimento concursal | Impugnação do procedimento concursal | Falta de autorização da entidade competente | Procedimento concursal improcedente | Procedimento concursal em desenvolvimento | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | 0 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | 0 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | | 0 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | | | | | 0 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | | | | | | 0 |
| Técnico Superior | | | | | | 0 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | | | 125 | | | 125 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | | | 10 | | | 10 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | 0 |
| Informático | | | | | | 0 |
| Magistrado | | | | | | 0 |
| Diplomata | | | | | | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | 0 |
| Pessoal de Inspecção | | | 35 | | | 35 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | | | | 0 |
| Médico | | | | | | 0 |
| Enfermeiro | | | | | | 0 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | 0 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | 0 |
| Bombeiro | | | | | | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | 0 |
| Total | 0 | 0 | 170 | 0 | 0 | 170 |

**Notas:**

**- Para cada grupo, cargo ou carreira, indique o número de postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, mas não ocupados durante o ano, por motivo de:**

- não abertura de procedimento concursal, por razões imputáveis ao serviço;
- impugnação do procedimento concursal, devido a recurso com efeitos suspensivos ou anulação do procedimento;
- recrutamento não autorizado por não satisfação do pedido formulado à entidade competente;
- procedimento concursal improcedente, deserto, inexistência ou desistência dos candidatos aprovados;
- procedimento concursal em desenvolvimento.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género

| Grupo/cargo/carreira/ Tipo de mudança | Promoções (carreiras não revistas e carreiras subsistentes) | | Alteração obrigatória do posicionamento remuneratório (1) | | Alteração do posicionamento remuneratório por opção gestionária (2) | | Procedimento concursal | | Consolidação da mobilidade na categoria (3) | | TOTAL | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Técnico Superior | | | 214 | 924 | | | 6 | 20 | 11 | 24 | 231 | 968 | 1.199 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | | | 197 | 1.240 | | | 2 | 8 | 3 | 11 | 202 | 1.259 | 1.461 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | | | | | | | | | 1 | | 1 | 0 | 1 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Informático | | | | | | | | | | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Inspecção | | | | | | | 8 | 10 | | | 8 | 10 | 18 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | | 11 | | | | | | | 0 | 11 | 11 |
| Médico | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Enfermeiro | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 411 | 2.175 | 0 | 0 | 16 | 38 | 15 | 36 | 442 | 2.249 | 2.691 |

**NOTAS:**

(1) e (2) - Artigos 156.º, 157.º e 158.º da LTFP, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho

(3) - Artigo 99.º da LTFP, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

| Grupo/cargo/carreira | Rígido | | Flexível | | Desfasado | | Jornada contínua | | Trabalho por turnos | | Específico (*) | | Isenção de horário | | TOTAL | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | 13 | 18 | 13 | 18 | 31 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | | 84 | 234 | 84 | 234 | 318 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | | | | | | | | | | | | | 132 | 411 | 132 | 411 | 543 |
| Técnico Superior | 6 | 19 | 414 | 2.175 | 1 | 15 | 17 | 306 | 1 | 9 | 1 | 7 | 1 | 9 | 441 | 2.540 | 2.981 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 28 | 114 | 465 | 2.833 | 8 | 65 | 22 | 249 | 2 | 6 | 2 | 2 | | | 527 | 3.269 | 3.796 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | 23 | 25 | 53 | 159 | 5 | 26 | | 16 | 4 | 26 | | 3 | | | 85 | 255 | 340 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Informático | | | 16 | 10 | | | | 2 | | | | | | | 16 | 12 | 28 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Inspecção | 8 | 18 | 65 | 119 | | | 2 | 25 | | | | | | | 75 | 162 | 237 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | 5 | 1 | 70 | | 3 | 1 | 3 | | | | | | | 2 | 81 | 83 |
| Médico | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Enfermeiro | | | 2 | 1 | | | | | | | | | | | 2 | 1 | 3 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | 4 | | | | 1 | | | | 1 | | | 0 | 6 | 6 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Total | 65 | 181 | 1.016 | 5.371 | 14 | 109 | 42 | 602 | 7 | 41 | 3 | 13 | 231 | 675 | 1.378 | 6.992 | 8.370 |

**NOTAS:**

**Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.**

**(*) Artigo 110.º da LTFP, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho**

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Considerar a meia jornada (Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto)

## Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

| Grupo/cargo/carreira | Tempo completo | | | | | | | | PNT inferior ao praticado a tempo completo | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | células abertas para indicar nº horas/semana | | Tempo parcial ou outro regime especial (*) | | Tempo parcial ou outro regime especial (*) | | Tempo parcial ou outro regime especial (*) | | Tempo parcial ou outro regime especial (*) | | Tempo parcial ou outro regime especial (*) | | Tempo parcial ou outro regime especial (*) | | Tempo parcial ou outro regime especial (*) | | Tempo parcial ou outro regime especial (*) | | M | F | |
| | 35 horas | | 40 horas | | 42 horas | | <24 | | células abertas para indicar nº horas/semana | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | 24 a 35 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 1 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 | 3 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | 13 | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 13 | 18 | 31 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | 84 | 234 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 84 | 234 | 318 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | 132 | 411 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 132 | 411 | 543 |
| Técnico Superior | 440 | 2.533 | | | | | | 4 | 1 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | 441 | 2.540 | 2.981 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 525 | 3.267 | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 527 | 3.269 | 3.796 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | 85 | 252 | | | | | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | 255 | 340 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Informático | 16 | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 16 | 12 | 28 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Inspecção | 75 | 162 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 75 | 162 | 237 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | 2 | 81 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 81 | 83 |
| Médico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Enfermeiro | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 1 | 3 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | 5 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 6 | 6 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Total | 1.375 | 6.979 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.378 | 6.992 | 8.370 |

**NOTAS:**

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

Indique para cada um dos horários de trabalho semanal, assinalados ou a assinalar, o **número de trabalhadores** que o praticam;

**PNT -** Número de horas de trabalho semanal em vigor no serviço, fixado ou autorizado por lei. No mesmo serviço pode haver diferentes períodos normais de trabalho;

**(*) -** Trabalho a tempo parcial, meia jornada ou outro regime: indicar o número de horas de trabalho semanais, se inferior ao praticado a tempo completo;

Quando existirem mais do que 3 horários a tempo parcial (incompletos) deve optar por estabelecer escalões em cada uma das células abertas de modo a contemplar todos os horários incompletos.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

## Quadro 14: Contagem das horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género

| Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho suplementar | Trabalho suplementar diurno | | Trabalho suplementar nocturno | | Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório | | Trabalho em dias de descanso semanal complementar | | Trabalho em dias feriados | | TOTAL | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Técnico Superior | 601:30 | 3267:58 | | | | | 1464:27 | 6662:55 | | | 2065:57 | 9930:53 | 11996:51 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 130:22 | 104065:50 | | | | | 2446:33 | 11185:16 | | | 2576:56 | 115251:06 | 117828:03 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | 19371:33 | 5763:19 | | | | | 1526:46 | 3995:15 | | | 20898:19 | 9758:35 | 30656:55 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Informático | | 221:23 | | | | | | 155:51 | | | 0:00 | 377:15 | 377:15 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Pessoal de Inspecção | 69:50 | 133:32 | | | | | 81:30 | 312:00 | | | 151:20 | 445:33 | 596:53 |
| Pessoal de Investigação Cientifica | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | 37:34 | | | | | | 827:00 | | | 0:00 | 864:34 | 864:34 |
| Médico | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Enfermeiro | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Total | 20173:17 | 113489:38 | 0:00 | 0:00 | 0:00 | 0:00 | 5519:16 | 23138:19 | 0:00 | 0:00 | 25692:34 | 136627:57 | 162320:31 |

**NOTAS:**

**Considerar o total de horas suplementares/extraordinárias efetuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;**

O trabalho suplementar diurno e noturno só contempla o trabalho suplementar efectuado em **dias normais de trabalho** (primeiras 2 colunas).

As 3 colunas seguintes são especificas para o trabalho suplementar em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género

| Grupo/cargo/carreira/ Horas de trabalho noturno | Trabalho nocturno normal | | Trabalho nocturno suplementar | | TOTAL | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Técnico Superior | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Assistente técnico, técnico de nivel intermédio, pessoal administrativo | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Informático | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Magistrado | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Diplomata | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Pessoal de Inspecção | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Pessoal de Investigação Cientifica | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Médico | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Enfermeiro | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Chefia Tributária | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Conservador e Notário | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Oficial de Justiça | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Polícia Judiciária | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Policia de Segurança Pública - Oficial | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Policia de Segurança Pública - Agente | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Guarda Prisional | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Bombeiro | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Polícia Municipal | | | | | 0:00 | 0:00 | 0:00 |
| Total | 0:00 | 0:00 | 0:00 | 0:00 | 0:00 | 0:00 | 0:00 |

**NOTAS:**
**Considerar o total de horas efetuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;**

Este quadro refere-se **apenas a trabalho noturno**. Para o preenchimento da coluna "**trabalho noturno suplementar**" neste quadro deve-se considerar o trabalho suplementar efetuado em dias normais e em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

| Grupo/cargo/carreira/ Motivos de ausência | Casamento | | Protecção na parentalidade | | Falecimento de familiar | | Doença | | Por acidente em serviço ou doença profissional | | Assistência a familiares | | Trabalhador-estudante | | Por conta do período de férias | | Com perda de vencimento | | Cumprimento de pena disciplinar | | Greve | | Injustificadas | | Outros | | Total | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F | |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | | | | | 5,0 | 6,0 | 8,0 | 0,5 | | | | | | | | 1,0 | | | | | | | | | | | 13,0 | 7,5 | 20,5 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | 12,0 | | | 39,0 | 18,0 | 75,0 | 192,0 | 513,5 | | | | | | 6,0 | 9,0 | 32,0 | | | | | | 1,0 | | | 3,0 | 3,0 | 234,0 | 669,5 | 903,5 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | 8,0 | 50,0 | 131,0 | 253,0 | 45,0 | 121,0 | 313,0 | 2.877,0 | 82,0 | 396,0 | | 23,0 | 46,0 | 108,0 | 14,0 | 63,0 | | | | | | 1,0 | 7,0 | | 8,0 | 18,5 | 648,0 | 3.916,5 | 4.564,5 |
| Técnico Superior | 52,0 | 178,0 | 218,0 | 6.519,0 | 174,0 | 779,0 | 4.458,5 | 47.154,0 | 75,0 | 2.044,0 | | 11,0 | 113,5 | 228,0 | 55,0 | 340,0 | | | | | | 34,0 | 152,5 | 0,5 | 97,0 | 277,0 | 5.277,0 | 57.683,0 | 62.960,0 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 110,0 | 240,0 | 260,0 | 4.216,0 | 175,0 | 1.262,5 | 10.627,5 | 82.647,5 | 207,0 | 2.786,5 | | | 575,0 | 2.254,0 | 104,0 | 599,0 | | | 172,0 | | 131,5 | 700,5 | 4,0 | 3,0 | 255,5 | 625,5 | 12.621,5 | 95.334,5 | 107.956,0 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | | | | 72,0 | 13,0 | 124,0 | 2.674,5 | 11.852,5 | | 1.263,5 | | | | | 9,0 | 47,0 | | | | | 8,0 | 40,5 | | 2,0 | 7,5 | 25,0 | 2.712,0 | 13.426,5 | 16.138,5 |
| Aprendizes e praticantes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Informático | | | | | 5,0 | 4,0 | 108,0 | 24,5 | | | | | | | | | | | | | 1,0 | | | | | 0,5 | 114,0 | 29,0 | 143,0 |
| Magistrado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Diplomata | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Pessoal de Inspecção | | 15,0 | 95,0 | 151,0 | 19,0 | 47,0 | 603,5 | 2.346,0 | | | | | 5,0 | 33,5 | 13,0 | 20,0 | | | | | | 4,0 | | | 32,0 | 9,5 | 767,5 | 2.626,0 | 3.393,5 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Docente Ensino Universitário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | | | 3,0 | 24,0 | | 46,0 | 3,5 | 2.144,0 | | | | | | | | 4,0 | | | | | | 4,0 | | | 0,5 | 4,5 | 7,0 | 2.226,5 | 2.233,5 |
| Médico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Enfermeiro | | | | | 2,0 | | 3,0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 5,0 | 0,0 | 5,0 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | | | | | | | 43,0 | | | | | | | | 3,0 | | | | | | 1,0 | | | | 19,0 | 0,0 | 66,0 | 66,0 |
| Técnico Superior de Saúde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Chefia Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Pessoal Aduaneiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Conservador e Notário | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Oficial de Justiça | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Polícia Judiciária | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Guarda Prisional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Bombeiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Polícia Municipal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Total | 182,0 | 483,0 | 707,0 | 11.274,0 | 456,0 | 2.464,5 | 18.991,5 | 149.602,5 | 364,0 | 6.490,0 | 0,0 | 34,0 | 739,5 | 2.629,5 | 204,0 | 1.109,0 | 0,0 | 0,0 | 172,0 | 0,0 | 175,5 | 910,5 | 4,0 | 5,5 | 403,5 | 982,5 | 22.399,0 | 175.985,0 | 198.384,0 |

**NOTAS:**

**Considerar o total de dias completos de ausência ou períodos de meio dia;**

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);
b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);
c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação

| Identificação da greve | | | |
|---|---|---|---|
| Data | Âmbito (escolher da lista em baixo) | | Motivo(s) da greve |
| 20/05/2022 | Adm.Pública-Geral | | Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve. |
| PNT (*) | Nº de trabalhadores em greve | Duração da paralisação (em hh/mm) | |
| 35 horas | 353 | 24:00 | 101_AUMENTOS SALARIAIS |
| 40 horas | | | |
| 42 horas | | | |
| Trabalho a tempo parcial (**) | | | |
| Outros | | | |
| Total | 353 | 24:00 | |

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

(**) Artigo 68.º da LTFP, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

| Identificação da greve | | | |
|---|---|---|---|
| Data | Âmbito (escolher da lista em baixo) | | Motivo(s) da greve |
| 07/07/2022 | Adm.Pública-Geral | | Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve. |
| PNT (*) | Nº de trabalhadores em greve | Duração da paralisação (em hh/mm) | |
| 35 horas | 47 | 24:00 | 101_AUMENTOS SALARIAIS |
| 40 horas | | | |
| 42 horas | | | |
| Trabalho a tempo parcial (**) | | | |
| Outros | | | |
| Total | 47 | 24:00 | |

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

(**) Artigo 68.º da LTFP, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

| Identificação da greve | | | |
|---|---|---|---|
| Data | Âmbito (escolher da lista em baixo) | | Motivo(s) da greve |
| 18/11/2022 | Greve Geral | | Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve. |
| PNT (*) | Nº de trabalhadores em greve | Duração da paralisação (em hh/mm) | |
| 35 horas | 636 | 24:00 | 101_AUMENTOS SALARIAIS |
| 40 horas | | | |
| 42 horas | | | |
| Trabalho a tempo parcial (**) | | | |
| Outros | | | |
| Total | 636 | 24:00 | |

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

(**) Artigo 68.º da LTFP, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

| Identificação da greve | | | |
|---|---|---|---|
| Data | Âmbito (escolher da lista em baixo) | | Motivo(s) da greve |
| dd-mm-aaaa | | | Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve. |
| PNT (*) | Nº de trabalhadores em greve | Duração da paralisação (em hh/mm) | |
| 35 horas | | | |
| 40 horas | | | |
| 42 horas | | | |
| Trabalho a tempo parcial (**) | | | |
| Outros | | | |
| Total | 0 | 0:00 | |

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

(**) Artigo 68.º da LTFP, aprovada em anexo à Lei n.º 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

| Identificação da greve | | | |
|---|---|---|---|
| Data | Âmbito (escolher da lista em baixo) | | Motivo(s) da greve |
| dd-mm-aaaa | | | Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve. |
| PNT (*) | Nº de trabalhadores em greve | Duração da paralisação (em hh/mm) | |
| 35 horas | | | |
| 40 horas | | | |
| 42 horas | | | |
| Trabalho a tempo parcial (**) | | | |
| Outros | | | |
| Total | 0 | 0:00 | |

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponivel

# Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

## A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

### Mês de referência: Dezembro

(Indicar o N.º de trabalhadores de acordo com a respectiva posição remuneratória, independentemente de terem ou não recebido a remuneração ou outros abonos no mês de dezembro)

| (Excluindo prestações de serviço) | Número de trabalhadores | | |
|---|---|---|---|
| Género / Escalão de remunerações | Masculino | Feminino | Total |
| Até 500 € | | | 0 |
| 501-1000 € | 463 | 2586 | 3049 |
| 1001-1250 € | 144 | 919 | 1063 |
| 1251-1500 € | 273 | 1212 | 1485 |
| 1501-1750 € | 155 | 735 | 890 |
| 1751-2000€ | 68 | 454 | 522 |
| 2001-2250 € | 57 | 246 | 303 |
| 2251-2500 € | 59 | 285 | 344 |
| 2501-2750 € | 25 | 94 | 119 |
| 2751-3000 € | 16 | 110 | 126 |
| 3001-3250 € | 46 | 188 | 234 |
| 3251-3500 € | 17 | 60 | 77 |
| 3501-3750 € | 22 | 57 | 79 |
| 3751-4000 € | 5 | 15 | 20 |
| 4001-4250 € | 12 | 11 | 23 |
| 4251-4500 € | 2 | 4 | 6 |
| 4501-4750 € | | 2 | 2 |
| 4751-5000 € | | 1 | 1 |
| 5001-5250 € | 11 | 7 | 18 |
| 5251-5500 € | | | 0 |
| 5501-5750 € | | | 0 |
| 5751-6000 € | | | 0 |
| Mais de 6000 € | 3 | 6 | 9 |
| Total | 1378 | 6992 | 8370 |

**NOTAS:**

**i) Deve indicar o número de trabalhadores em cada escalão por genero;**

**ii) O total do quadro 17 deve ser igual ao total dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13, por género;**

**iii) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em li**

**iv)** Remunerações mensais ilíquidas (brutas): Considerar remuneração mensal base ilíquida mais

**v) Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais;**

**vi) Não considerar o duodécimo do subsídio de natal.**

## B - Remunerações máximas e mínimas dos trabalhadores a tempo completo

### Período de referência: mês de Dezembro

| | Euros | |
|---|---|---|
| Remuneração (€) | Masculino | Feminino |
| Mínima ( € ) | 705,00 € | 705,00 € |
| Máxima ( € ) | 8.076,91 € | 8.150,07 € |

**NOTA:**

**Na remuneração deve incluir o valor (euros) das remunerações, mínima e máxima;**

**Reportar a remuneração mensal base ilíquida mais os suplementos regulares e/ou adicionais/ refere**

## Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal

| Encargos com pessoal | Valor (Euros) |
|---|---|
| Remuneração base (*) | 155.991.790,51 € |
| Suplementos remuneratórios | 10.259.790,12 € |
| Prémios de desempenho | 0,00 € |
| Prestações sociais | 9.903.399,77 € |
| Benefícios sociais | 0,00 € |
| Outros encargos com pessoal (**) | 54.379.692,93 € |
| Total | 230.534.673,33 € |

**Nota:**

Não incluir prestadores de serviços.

(*) - incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal.

(**) registar:

- as indemnizações por férias não gozadas;
- as compensações por caducidade dos contratos dos trabalhadores saídos;
- os encargos da entidade patronal com a CGA e a Segurança Social;
- os abonos pagos ao trabalhador a aguardar aposentação até que a pensão passe a ser paga pela entidade competente.

## Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

| Suplementos remuneratórios | Valor (Euros) |
|---|---|
| Trabalho suplementar (diurno e nocturno) | 926.772,13 € |
| Trabalho normal nocturno | |
| Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*) | 314.520,26 € |
| Isenção de horário de trabalho | |
| Disponibilidade permanente | |
| Outros regimes especiais de prestação de trabalho (**) | |
| Risco, penosidade e insalubridade | |
| Fixação na periferia | |
| Trabalho por turnos | 209.986,60 € |
| Abono para falhas | 248.994,98 € |
| Participação em reuniões | |
| Ajudas de custo | 493.231,74 € |
| Representação | 7.396.226,38 € |
| Secretariado | |
| Outros suplementos remuneratórios (***) | 670.058,03 € |
| Total | 10.259.790,12 € |

**Nota:**

(*) - caso nao tenha sido incluido em trabalho suplementar (diurno e noturno);

(**) - incluir também tempo prolongado na carreira médica e suplemento de comando;

(***) - incluir também o subsídio de residência.

## Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

| Prestações sociais | Valor (Euros) |
|---|---|
| Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção) | |
| Abono de família | 287.587,91 € |
| Subsídio de educação especial | |
| Subsídio mensal vitalício | |
| Subsídio para assistência de 3ª pessoa | |
| Subsídio de funeral | |
| Subsídio por morte | |
| Acidente de trabalho e doença profissional | 22.988,90 € |
| Subsídio de desemprego | |
| Subsídio de refeição | 9.185.227,11 € |
| Outras prestações sociais | 407.595,85 € |
| Total | 9.903.399,77 € |

## Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

| Benefícios de apoio social | Valor (Euros) |
|---|---|
| Grupos desportivos/casa do pessoal | |
| Refeitórios | |
| Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar | |
| Colónias de férias | |
| Subsídio de estudos | |
| Apoio socio-económico | |
| Outros benefícios sociais | |
| Total | 0,00 € |

## Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género

| Acidentes de trabalho | | No local de trabalho | | | | | | *In itinere* | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Total | Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa) | 1 a 3 dias de baixa | 4 a 30 dias de baixa | Superior a 30 dias de baixa | Mortal | Total | Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa) | 1 a 3 dias de baixa | 4 a 30 dias de baixa | Superior a 30 dias de baixa | Mortal |
| Nº total de acidentes de trabalho (AT) ocorridos no ano de referência | M | 4 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| | F | 30 | 7 | 1 | 9 | 13 | 0 | 42 | 6 | 1 | 9 | 26 | |
| Nº de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano de referência | M | 2 | | 0 | 0 | 2 | | 1 | | 0 | 0 | 1 | |
| | F | 23 | | 1 | 9 | 13 | | 36 | | 1 | 9 | 26 | |
| Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano | M | 196 | | 0 | 0 | 196 | | 34 | | 0 | 0 | 34 | |
| | F | 2.132 | | 2 | 118 | 2.012 | | 2.651 | | 1 | 114 | 2.536 | |
| Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores | M | 888 | | 0 | 0 | 888 | | 226 | | 0 | 0 | 226 | |
| | F | 1.121 | | 0 | 0 | 1.121 | | 2.289 | | 0 | 0 | 2.289 | |

**Notas:**

**Considerar os acidentes de trabalho registados num auto de notícia.**

**O "Nº total de acidentes" refere-se ao total de ocorrências, com baixa, sem baixa e mortais. O "Nº de acidentes com baixa" exclui os mortais. Excluir os acidentes mortais no cálculo dos dias de trabalho perdidos na sequência de acidentes de trabalho.**

## Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho

| Casos de incapacidade | Nº de casos |
|---|---|
| Casos de incapacidade permanente: | 25 |
| - absoluta | 5 |
| - parcial | 20 |
| - absoluta para o trabalho habitual | 0 |
| Casos de incapacidade temporária e absoluta | 4 |
| Casos de incapacidade temporária e parcial | 10 |
| Total | 39 |

## Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano

| Doenças profissionais | | Nº de casos | Nº de dias de ausência |
|---|---|---|---|
| Código(*) | Designação | | |
| 4501 | Bursite (fase aguda ou crónica) olecraniana ou acromial | 2 | 268,0 |
| 4502 | Tendinites, tenossinovites e miotenossinovites crónicas, periartrite da escá | 3 | 96,0 |
| 4503 | Síndrome do túnel cárpico, Síndrome do canal de Guyon, Síndrome da gote | 1 | 352,0 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**Nota:**
(*) **-** Conforme lista constante do DR n.º 6/2001, de 3 de maio, atualizado pelo DR n.º 76/2007, de 17 de julho.

## Quadro 22: Número  e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

| Actividades de medicina no trabalho | Número | Valor (Euros) |
|---|---|---|
| Total dos exames médicos efectuados: | 6.120 | 133.171,20 € |
| Exames de admissão | 246 | 5.352,96 € |
| Exames periódicos | 5.826 | 126.773,76 € |
| Exames ocasionais e complementares | 48 | 1.044,48 € |
| Exames de cessação de funções | 0 | 0,00 € |
| Despesas com a medicina no trabalho (*) | | |
| Visitas aos postos de trabalho | 10 | |

**Nota:**

**(*)** incluir os montantes pagos aos médicos, enfermeiros, outros técnicos de saúde e técnicos de higiene e segurança no trabalho que prestaram serviço durante o ano, desde que não tenham sido contabilizados no quadro 1. ("pessoas ao serviço em 31 de dezembro"), as despesas efeituadas com a aquisição de medicamentos, meios auxiliares de diagnóstico, exames médicos e todo e qualquer gasto relacionado com a medicina do trabalho, à exceção dos montantes investidos em infraestruturas.

## Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo

| Segurança e saúde no trabalho<br>Intervenções das comissões | Número |
|---|---|
| Reuniões da Comissão | 0 |
| Visitas aos locais de trabalho | 0 |
| Outras | 0 |

## Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano

| Segurança e saúde no trabalho<br>Acções de reintegração profissional | Número |
|---|---|
| Alteração das funções exercidas | |
| Formação profissional | |
| Adaptação do posto de trabalho | |
| Alteração do regime de duração do trabalho | |
| Mobilidade interna | |

**Nota:**

Artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 503/99, de 20 de novembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 50-C/2007, de 6 de março e pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de dezembro.

## Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

| Segurança e saúde no trabalho<br>Acções de formação | Número |
|---|---|
| Acções realizadas durante o ano | 25 |
| Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas | 498 |

## Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

| Segurança e saúde no trabalho<br>Custos | Valor (Euros) |
|---|---|
| Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a) | |
| Equipamento de protecção (b) | 15.830,23 € |
| Formação em prevenção de riscos (c) | |
| Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d) | |

**Nota:**

(a) Encargos na organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho e encargos na organização / modificação dos espaços de trabalho

(b) Encargos na aquisição de bens ou equipamentos

(c) Encargos na formação, informação e consulta

(d) Incluir única e exclusivamente os encargos com a criação e manutenção de estruturas destinadas à medicina do trabalho e à segurança do trabalhador no exercício da sua profissão.

## Quadro 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração

| Tipo de acção/duração | Menos de 30 horas | De 30 a 59 horas | de 60 a 119 horas | 120 horas ou mais | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Internas | 11.898 | 335 | 89 | 1 | 12.323 |
| Externas | 7.034 | 153 | 7 | 114 | 7.308 |
| Total | 18.932 | 488 | 96 | 115 | 19.631 |

**Notas:**
Relativamente às acções de formação profissional realizadas durante o ano e em que tenham participado os efectivos do serviço, considerar como:

- **acção interna,** organizada pela entidade;
- **acção externa,** organizada por outras entidades;

**- N.º de participações = n.º trabalhadores na acção 1 + n.º trabalhadores na acção 2 +...+ n.º trabalhadores na acção n (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);**

## Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

| Grupo/cargo/carreira/ Nº de participações e de participantes | Acções internas | Acções externas | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|
| | Nº de participações | Nº de participações | Nº de participações (*) | Nº de participantes (**) |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | 0 | |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | 7 | 7 | 3 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | 11 | 45 | 56 | 17 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | 8 | 35 | 43 | 12 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | 634 | 573 | 1.207 | 292 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | 1.391 | 796 | 2.187 | 520 |
| Técnico Superior | 4.375 | 2.413 | 6.788 | 2.536 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 5.337 | 3.117 | 8.454 | 3.100 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | 175 | 117 | 292 | 183 |
| Aprendizes e praticantes | | | 0 | |
| Informático | 32 | 13 | 45 | 24 |
| Magistrado | | | 0 | |
| Diplomata | | | 0 | |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo | | | 0 | |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional | | | 0 | |
| Pessoal de Inspecção | 289 | 112 | 401 | 176 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | 0 | |
| Docente Ensino Universitário | | | 0 | |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | 0 | |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | 68 | 78 | 146 | 63 |
| Médico | | | 0 | |
| Enfermeiro | | | 0 | |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | 3 | 2 | 5 | 3 |
| Técnico Superior de Saúde | | | 0 | |
| Chefia Tributária | | | 0 | |
| Pessoal de Administração Tributária | | | 0 | |
| Pessoal Aduaneiro | | | 0 | |
| Conservador e Notário | | | 0 | |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | 0 | |
| Oficial de Justiça | | | 0 | |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | 0 | |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | 0 | |
| Forças Armadas - Praça b) | | | 0 | |
| Polícia Judiciária | | | 0 | |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | 0 | |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | 0 | |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | 0 | |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | 0 | |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | 0 | |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | 0 | |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | 0 | |
| Guarda Prisional | | | 0 | |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | 0 | |
| Bombeiro | | | 0 | |
| Polícia Municipal | | | 0 | |
| Total | 12.323 | 7.308 | 19.631 | 6.929 |
| | Totais devem ser iguais aos do Q. 27 | | | |

**Notas:**
**(*) - N.º de participações = n.º trabalhadores na acção 1 + n.º trabalhadores na acção 2 +...+ n.º trabalhadores na acção n (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);**

**(**) - Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupo/cargo/carreira, participou em pelo menos 1 acção de formação (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta apenas como 1 participante);**

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

| Grupo/cargo/carreira/ Horas dEspendidas | Horas dEspendidas em acções internas | Horas dEspendidas em acções externas | Total de horas em acções de formação |
|---|---|---|---|
| Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos | | | 0:00 |
| Dirigente superior de 1º grau a) | | 68:00 | 68:00 |
| Dirigente superior de 2º grau a) | 24:00 | 392:00 | 416:00 |
| Dirigente intermédio de 1º grau a) | 24:00 | 452:00 | 476:00 |
| Dirigente intermédio de 2º grau a) | 2402:54 | 19004:18 | 21407:12 |
| Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a) | 4929:05 | 5229:36 | 10158:41 |
| Técnico Superior | 25695:48 | 19565:30 | 45261:18 |
| Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo | 31099:12 | 15630:36 | 46729:48 |
| Assistente operacional, operário, auxiliar | 897:18 | 539:00 | 1436:18 |
| Aprendizes e praticantes | | | 0:00 |
| Informático | 166:00 | 85:00 | 251:00 |
| Magistrado | | | 0:00 |
| Diplomata | | | 0:00 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo | | | 0:00 |
| Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional | | | 0:00 |
| Pessoal de Inspecção | 2146:00 | 1163:00 | 3309:00 |
| Pessoal de Investigação Científica | | | 0:00 |
| Docente Ensino Universitário | | | 0:00 |
| Docente Ensino Superior Politécnico | | | 0:00 |
| Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário | 366:00 | 832:00 | 1198:00 |
| Médico | | | 0:00 |
| Enfermeiro | | | 0:00 |
| Téc. Diagnóstico e Terapêutica | | 28:00 | 28:00 |
| Técnico Superior de Saúde | | | 0:00 |
| Chefia Tributária | | | 0:00 |
| Pessoal de Administração Tributária | | | 0:00 |
| Pessoal Aduaneiro | | | 0:00 |
| Conservador e Notário | | | 0:00 |
| Oficial dos Registos e do Notariado | | | 0:00 |
| Oficial de Justiça | | | 0:00 |
| Forças Armadas - Oficial b) | | | 0:00 |
| Forças Armadas - Sargento b) | | | 0:00 |
| Forças Armadas - Praça b) | | | 0:00 |
| Polícia Judiciária | | | 0:00 |
| Polícia de Segurança Pública - Oficial | | | 0:00 |
| Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia | | | 0:00 |
| Polícia de Segurança Pública - Agente | | | 0:00 |
| Guarda Nacional Republicana - Oficial | | | 0:00 |
| Guarda Nacional Republicana - Sargento | | | 0:00 |
| Guarda Nacional Republicana - Guarda | | | 0:00 |
| Serviço Estrangeiros Fronteiras | | | 0:00 |
| Guarda Prisional | | | 0:00 |
| Outro Pessoal de Segurança c) | | | 0:00 |
| Bombeiro | | | 0:00 |
| Polícia Municipal | | | 0:00 |

**Notas:**

**Considerar as horas despendidas por todos os efectivos do serviço em cada um dos tipos de acções de formação realizadas durante o ano;**

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e sucessivamente alterado);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 30: Despesas anuais com formação

| Tipo de acção/valor | Valor (Euros) |
|---|---|
| Despesa com acções internas | |
| Despesa com acções externas | 150.823,80 € |
| Total | 150.823,80 € |

**Notas:**

**i) Considerar as despesas efetuadas durante ano em atividades de formação e suportadas pelo orçamento da entidade;**

**ii) Considerar também as despesas de deslocação relacionadas com a formação.**

## Quadro 31: Relações profissionais

| Relações profissionais | Número |
|---|---|
| Trabalhadores sindicalizados | 1.645 |
| Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores | |
| Total de votantes para comissões de trabalhadores | |

## Quadro 32: Disciplina

| Disciplina | Número |
|---|---|
| Processos transitados do ano anterior | 38 |
| Processos instaurados durante o ano | 22 |
| Processos transitados para o ano seguinte | 28 |
| Processos decididos - total: | 32 |
| * Arquivados | 18 |
| * Repreensão escrita | 2 |
| * Multa | 7 |
| * Suspensão | 3 |
| * Demissão(1) | 0 |
| * Despedimento por facto imputável ao trabalhador(2) | 2 |
| * Cessação da comissão de serviço | 0 |

Notas:
(1) - para trabalhadores Nomeados
(2) - para trabalhadores em Contrato de Trabalho em Funções Públicas

**Anexo 10**

**QUAR 2022 v1.2**

REPÚBLICA PORTUGUESA
TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

# QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2022
## Auto Avaliação 31.12.2022

**Data:** 18/10/2022

**Versão:** 1.2

## Ciclo de Gestão

**2022**

**Designação do Serviço/Organismo:**

**Instituto da Segurança Social, I.P.**

**Missão:**

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

**Objetivos Estratégicos (OE)**

| | |
|---|---|
| **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** |

**Objetivos Operacionais (OP)**

**EFICÁCIA** — **PESO: 25%**

**OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário** — **Peso: 30%**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ind.1** | % de respostas sociais acompanhadas | 42% | 55% | 42% | 51% | 45% | 2 | 50% | 80% | (N.º Respostas acompanhadas / N.º Respostas 31/12/n-1) * 100 | **46%** | **100%** | **5%** |
| **Ind.2** | % de protocolos pagos no mês | 100% | 100% | 95% | 100% | 95% | | 100% | 20% | (N.º de Protocolos pagos no mês / n.º de protocolos em condições de pagamento)*100 | **100%** | **125%** | **25%** |
| | | | | | | | | | | | **Taxa de Realização do OP1** | | **105%** |

**OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas** — **Peso: 40%**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ind.3** | Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes | 7770 | 5.524 | 5.500 | 5.776 | 5.500 | 300 | 6.380 | 25% | Nº Processos de fiscalização a contribuintes | **6.194** | **120%** | 11% |
| **Ind.4** | Nº de processos inquérito crime concluídos | 1771 | 1.579 | 1.395 | 1.426 | 1.550 | 100 | 1.815 | 35% | Nº de processos Inquérito crime concluídos | **1.646** | **100%** | 0% |
| **Ind.5** | % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte | 94% | 97% | 95% | 99% | 95% | | 100% | 40% | (N.º contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos) * 100 | **98%** | **115%** | **14%** |
| | | | | | | | | | | | **Taxa de Realização do OP2** | | **111%** |

**OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais** — **Peso: 30%**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ind.6** | % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias | 83% | 96% | 80% | 85% | 80% | 5 | 88% | 40% | (N.º de processos tratados no prazo / N.º de processos tratados) *100 | **89%** | **128%** | **28%** |
| **Ind.7** | Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5 º nível da bolsa de convocáveis | 100% | 67% | 60% | 65% | 90% | 2 | 100% | 60% | [Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível) )] * 100 | **93%** | **108%** | **8%** |
| | | | | | | | | | | | **Taxa de Realização do OP3** | | **116%** |

**EFICIÊNCIA** — **PESO: 30%**

**OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** — **Peso: 15%**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ind.8** | Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada) | 96% | 100% | 95% | 98% | 75% | | 83% | 100% | (Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada) * 100 | **66%** | **88%** | **-12%** |
| | | | | | | | | | | | **Taxa de Realização do OP4** | | **88%** |

**OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema** — **Peso: 40%**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ind.9** | Taxa de atendimento nos canais não presenciais | 85% | 96% | 90% | 96% | 90% | 2 | 96% | 30% | (N.º de atendimentos não presenciais / Nº de atendimentos totais) * 100 | **96%** | **124%** | **24%** |
| **Ind.10** | % de NISS com password de acesso à SSD | 50% | 56% | 58% | 60% | 60% | 2 | 65% | 30% | (N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos) * 100 | **64%** | **118%** | **18%** |
| **Ind.11** | % de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ | 14% | 18% | 19% | 22% | 20% | 1 | 22% | 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 | **26%** | **178%** | **78%** |
| **Ind.12** | Taxa de execução das medidas SIMPLEX | - | 100% | 90% | 90% | 90% | | 100% | 20% | (N.º medidas concluídas / N.º de medidas previstas) *100 | **100%** | **125%** | **25%** |
| | | | | | | | | | | | **Taxa de Realização do OP5** | | **133%** |

**OP6: Desenvolver o potencial humano** — **Peso: 45%**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ind.13** | % de trabalhadores com formação | 69% | 48% | 65% | 78% | 71% | 6 | 78% | 30% | (Nº acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS) * 100 | **82%** | **139%** | **39%** |
| **Ind.14** | Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar | 72 | 72 | 75 | 68 | 70 | 4 | 75 | 25% | Pontuação média obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores | **70,07** | **100%** | **0%** |
| **Ind.15** | Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | - | 63% | 90% | 95% | 90% | | 100% | 20% | (Nº de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional/ Nº total de trabalhadores) * 100 | **113%** | **158%** | **58%** |
| **Ind.16** | Promover o envolvimento dos trabalhadores com o ISS, IP | - | - | 60 | 65 | 60 | | 66 | 25% | Pontuação média obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores | **64,11** | **117%** | **17%** |
| | | | | | | | | | | | **Taxa de Realização do OP6** | | **128%** |

**QUALIDADE** — **PESO: 45%**

**OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas** — **Peso: 24%**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ind.17** | % de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | - | 85% | 80,5% | 88% | 92% | 4 | 99% | 11% | (Nº requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo / Nº Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos) * 100 | **89%** | **100%** | **-3%** |
| **Ind.18** | % de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo | 98,6% | 97% | 90% | 97% | 93% | 3 | 99% | 89% | (Nº requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo / Nº Requerimentos o sistema previdencial deferidos) * 100 | **98%** | **121%** | **31%** |
| | | | | | | | | | | | | **Taxa de Realização do OP7** | **119%** |

**OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos** — **Peso: 19%**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ind.19** | % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias | 85% | 86% | 85% | 84% | 85% | | 95% | 40% | (Nº Requerimentos CSI deferidos até 30dias / Nº Requerimentos deferidos CSI) * 100 | **87%** | **105%** | **4%** |
| **Ind.20** | Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência) | - | 119% | 120% | 133% | 115% | | 125% | 30% | (N.º de processos encerrados / n.º de processos entrados) * 100 | **145%** | **175%** | **75%** |
| **Ind.21** | Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS) | - | 27% | 40% | 48% | 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] | **29%** | **128%** | **28%** |
| | | | | | | | | | | | | **Taxa de Realização do OP8** | **133%** |

**OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social** — **Peso: 57%**

| | Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ind.22** | Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço | 3,4 | 3,3 | 3,5 | 3,7 | 3,6 | 0,1 | 4 | 50% | Pontuação média nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico) | **3,54** | **100%** | **0%** |
| **Ind.23** | % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (máx) | - | n.d. | 80% | 94% | 85% | 3 | 95% | 50% | (Nº de respostas dos Contribuintes Estratégicos com pontuação maior ou igual a 4 / N.º total de respostas dos Contribuintes Estratégicos) * 100 | **96%** | **128%** | **28%** |
| | | | | | | | | | | | | **Taxa de Realização do OP9** | **114%** |

| **Objectivos Estratégicos vs Operacionais\|** matriz de enquadramento | OP1 | OP2 | OP3 | OP4 | OP5 | OP6 | OP7 | OP8 | OP 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Objetivo Estratégico 1** | ● | ● | | | ● | | | | |
| **Objetivo Estratégico 2** | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | |
| **Objetivo Estratégico 3** | | | | | ● | | | ● | ● |
| **Objetivo Estratégico 4** | | | | | | ● | | | ● |
| **Objetivo Estratégico 5** | | | | | ● | ● | | | ● |

| OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12) | | Peso dos parâmetros na avaliação final | Peso dos objetivos no respetivo parâmetro | Peso de cada objetivo na avaliação final | Objetivos Relevantes |
|---|---|---|---|---|---|
| **Eficácia** | | | 100% | | |
| OP1 | Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário | | **30%** | **8%** | |
| OP2 | Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas | **25%** | **40%** | **10%** | **Relevante** |
| OP3 | Combater a Fraude e Evasão Prestacionais | | **30%** | **8%** | |
| **Eficiência** | | | 100% | | |
| OP4 | Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos | | **15%** | **5%** | |
| OP5 | Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema | **30%** | **40%** | **12%** | **Relevante** |
| OP6: | Desenvolver o potencial humano | | **45%** | **14%** | **Relevante** |
| **Qualidade** | | | 100% | | |
| OP7: | Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas | | **24%** | **11%** | **Relevante** |
| OP8: | Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos | **45%** | **19%** | **9%** | |
| OP9: | Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social | | **57%** | **26%** | **Relevante** |
| | **Total** | 100% | São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos. | | **72%** |

| RECURSOS HUMANOS | | | | | | | | Dias úteis 2022 (só considerados feriados) | | 228 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DESIGNAÇÃO | Pontuação CCAS | Pontuação efetivos planeados 2022 | | | Pontuação efetivos Executados 2022 | | | Desvio (em n.º) | Pontuação Executada / Pontuação Planeada | UERHE / UERHP |
| | | N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal) | UERHP | Pontuação Planeada | N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social) | UERHE | Pontuação Executada | | | |
| Dirigentes - Direção Superior | 20 | 4 | 912 | 80 | 4 | 912 | 80 | 0 | 100% | 100,00% |
| Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa | 16 | 922 | 210.216 | 14.752 | 892 | 203.376 | 14.272 | 30 | 97% | 96,75% |
| Técnico Superior/Especialista de Informática | 12 | 3.383 | 771.324 | 40.596 | 3.325 | 758.100 | 39.900 | 58 | 98% | 98,29% |
| Coordenador Técnico | 9 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1.140 | 45 | -5 | - | - |
| Assistente Técnico | 8 | 3.984 | 908.352 | 31.872 | 3.804 | 867.312 | 30.432 | 180 | 95% | 95,48% |
| Assistente Operacional | 5 | 430 | 98.040 | 2.150 | 340 | 77.520 | 1.700 | 90 | 79% | 79,07% |
| | | 8.723 | 1.988.844 | 89.450 | 8.370 | 1.908.360 | 86.429 | 353 | 97% | 95,95% |

| RECURSOS FINANCEIROS | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| DESIGNAÇÃO | Planeado (a) | Corrigido (b) | Execução (30.jun.22) | Execução (31.dez.22) | Taxa de Execução (face ao planeado) | Taxa de Execução (face ao corrigido) |
| **Orçamento de Atividades (Funcionamento)** | **403.305.213,00** | **373.073.182,00** | **137.360.661,57** | **246.345.631,74** | **61%** | **66%** |
| Despesas c/Pessoal | 239.221.423,00 | 239.219.905,00 | 110.787.410,47 | 203.036.979,93 | **84,87%** | **84,87%** |
| Aquisições de Bens e Serviços | 162.697.790,00 | 133.508.977,00 | 26.417.888,24 | 42.723.791,64 | **26,26%** | **32,00%** |
| Outras despesas correntes | 1.386.000,00 | 344.300,00 | 155.362,86 | 584.860,17 | **42,20%** | **169,87%** |
| Despesas de Capital | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | |
| **Orçamento de Projetos (Investimento)** | **16.203.588,00** | **11.236.166,00** | **204.716,83** | **1.643.875,28** | **10%** | **15%** |
| Despesas correntes | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | |
| Despesas de capital | 16.203.588,00 | 11.236.166,00 | 204.716,83 | 1.643.875,28 | **10,15%** | **14,63%** |
| **Outras** | **26.975.703.044,00** | **27.498.476.891,18** | **12.269.523.868,40** | **22.992.548.001,07** | **85%** | **84%** |
| **Total** | **27.395.211.845,00** | **27.882.786.239,18** | **12.407.089.246,80** | **23.240.537.508,09** | **85%** | **83%** |