

Relatório de Atividades 2020

Instituto da Segurança Social, IP

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



FICHA TÉCNICA

Título	Relatório de Atividades 2020	
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 Nuno Gomes	Sílvia Carraça Susana Guerra
Morada	Av. 5 de Outubro, n.º 175 1069-451 Lisboa	
E-mail:	ISS-GP-UPCG@seg-social.pt	
Site	www.seg-social.pt	
Data	Junho 2021	V1.0

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.....	23
2.2. Referências Estratégicas	26
3. Resumo da Atividade.....	30
3.1. Missão.....	30
3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas	30
Beneficiários Ativos (Regime Geral)	30
Doença	31
Parentalidade.....	32
Desemprego	33
Prestações Familiares	34
Rendimento Social de Inserção	34
Prestação Social para a Inclusão	36
Tempos médios de deferimento das prestações imediatas	37
Principais Medidas COVID-19 na área de Prestações e Contribuições do ISS, IP:	37
3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas	46
Pensionistas Ativos e respetiva despesa.....	46
Complemento Solidário para Idosos.....	47
Redução do stock de requerimentos pendentes das Prestações Diferidas	48
Pensões de velhice, invalidez e sobrevivência.....	48
Tempos médios de deferimento das pensões e complementos	48
3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais.....	49
3.1.4. Verificação de Incapacidades	51
3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias	51
3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes	51
3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional.....	52
3.1.6. Gestão das Contribuições.....	53
Incentivos ao Emprego	53
Entidades Empregadoras	54
3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos.....	55
3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva	57
3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas.....	58
3.1.8.1. Intervenção Social	58
SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social \ RLIS – Rede Local de Inserção Social.....	59
SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio.....	60
Rede Social	61
Programas de Desenvolvimento.....	63
CLDS 4G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 4G.....	63
FEAC – Fundo Europeu Apoio a Carenciados.....	66
Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência.....	69
Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo	70
3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação	72
Apoio Técnico a Equipamentos Sociais.....	72
Programas de Investimento	73

PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais	73
Programa PARES 2.0	76
PARES 3.0	77
Programa orçamental P-012 - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	77
PAIES - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais	78
Respostas Sociais e Cooperação	79
Acordos de revisão dos Acordos de Gestão e Acordos de Gestão com Comodato	82
PROCOOP	84
PARES Cooperação-Programa	85
Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais	86
Apoios Financeiros Extraordinários	87
Sistema de Qualificação das Respostas Sociais	88
Gratuidade da frequência das respostas sociais Creche e Creche Familiar	89
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)	90
Programa de Emergência Alimentar	93
3.1.8.3. Infância e Juventude	95
Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção e Tutelares	
Cíveis	95
Adoção	96
AMAS 98	
SNIPi -Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância	100
Principais Medidas COVID-19 na área do Desenvolvimento Social	101
3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais	102
Principais Medidas COVID-19 na área da Fiscalização	104
3.1.10. Proteção Jurídica	106
3.1.11. Coordenação Internacional	107
3.2. Suporte	110
3.2.1. Gestão dos RH	110
Caracterização	110
Principais Medidas COVID-19 na área de Recursos Humanos	110
3.2.2. Gestão Financeira	111
Custos com pessoal	111
Aquisição de Bens e Serviços	112
Juros e Outros Encargos	113
Transferências Correntes	113
Subsistema de Solidariedade	113
Subsistema de Proteção Familiar	114
Subsistema de Ação Social	115
Sistema Previdencial	116
Subsídios	117
Outras Despesas Correntes	117
Aquisição de Bens de Capital	117
Transferências de Capital	117
Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários	117
Principais Medidas COVID-19 na área da Gestão e Controlo Financeiro do ISS, IP.	118
3.2.3. Administração, Património e Obras	119
Documentação e arquivo	119
Gestão do Património / Regularização patrimonial	120
Intervenções no Edificado do ISS, IP	121
Veículos Elétricos	123
Principais Medidas COVID-19 da área funcional de Administração e Património	123
3.3. Relacionamento com o Cidadão	124
3.3.1. Rede de Atendimento Presencial	125
3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social	128
3.3.3 Segurança Social Direta	130
Principais Medidas Covid-19 na área do atendimento	131
3.3.4 Adidos de Segurança Social	134

3.4. Sistemas de Controlo Interno	135
3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC: Avaliação 2017-2019)	135
Enquadramento	135
3.4.2. Plano de Gestão de Riscos (PGR)	137
3.4.3. Sistemas de Informação	139
Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação	139
Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas	144
Projetos de disponibilização de Serviços Eletrónicos e de Atendimento ao Cidadão.....	144
Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas	146
Qualidade de Dados	147
Segurança de Dados	148
Suporte à Decisão	149
3.4.4. Planeamento	149
3.4.5. Sistema de Gestão da Qualidade	152
3.4.6. Plano de Auditorias	152
Auditorias internas	152
Auditorias externas	154
3.4.7. Gestão Financeira	155
Projeto Interface SICC-SIF-TU	155
Recuperação de valores processados indevidamente	155
Regularização de saldos no âmbito dos Regulamentos Comunitários	155
Projeto de alteração da aplicação Orçamento e Contas das IPSS (OCIP).....	156
Implementação Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública – SNC-AP	156
3.4.8. Recursos Humanos	157
3.4.9. Assuntos Jurídicos e Contencioso.....	157
Emissão de pareceres jurídicos	158
Recursos Hierárquicos	158
Contencioso.....	159
Contraordenações	159
CAPÍTULO 2 Modernização Administrativa	163
1. Comunicação Administrativa	163
Simplificação de procedimentos administrativos	163
Redação de documentos	164
O Projeto REVER	164
A uniformização e simplificação de suportes	166
Processos de Expedição em massa em papel	166
Processos de Expedição em massa em formato digital	166
Consultas mútuas entre administração pública com vista à obtenção de declarações, atestados, certidões e Dispensa de apresentação de documentos instrutórios por parte dos cidadãos	166
Principais Medidas COVID-19	168
2. Mecanismos de Audição e Participação.....	171
Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes.....	171
3. Divulgação de informação administrativa.....	173
Portais e sítios na internet	173
Meios de divulgação e publicidade institucional	173
4. Simplex.....	174
4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS.....	174
Apoio Judiciário Eletrónico.....	176
DR Oficiosa.....	176
DR Única	176

Menos espera na Pensão	177
Processos de Contraordenação online	177
Novo Portal da Segurança Social	177
Gestão do Relacionamento - Visão 360	177
Gestão online de conta bancária	178
eAtendimento	178
Pensões + Próximas	179
Alargamento SIATT ao Tutelar Cível	179
Carreira Contributiva + Integrada	180
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples	181
Gestão de Participações na Doença Profissional	182
4.2. Projetos em que o MTSSS colabora	182
Anexo SS simplificado	183
Balcão Único do Imigrante	183
Cartão de estacionamento atestado	184
Espaços Cidadão de Nova Geração	184
Gestão Inteligente do Atendimento Presencial (gIAp)	184
LabAP - Laboratório de Atendimento Público	184
Linha iCidadão	184
Mapa do Cidadão à Medida	184
Notificações simples e uniformes	184
Plataforma INTERIORIZAR	184
Portal da Família	185
Portal do Cuidador Informal	185
Prova Escolar Automática no Ensino Superior	185
Renovação automática do Cartão de Cidadão	185
Livro Amarelo Eletrónico	185
CAPÍTULO 3 Autoavaliação	189
1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP	190
1.1. Objetivos	190
1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR	192
1.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR	195
1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	196
1.4.1. Objetivos de Eficácia	196
OB 1 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	196
OB 2 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e invasão contributivas	196
OB 3 Combater a fraude e evasão prestacionais	197
1.4.2. Objetivos de Eficiência	197
OB 4 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	197
OB 5 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	198
OB 6 Desenvolver o potencial humano	198
1.4.3. Objetivos de Qualidade	198
OB 7 Assegurar o tempo mínimo de deferimento das prestações imediatas	198
OB 8 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	199
OB 9 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	199
2. Plano de Ação do ISS, IP	199
2.1. Objetivos	199
2.2. Resultados	200
3. Comparação de unidades de produção homogéneas	202

3.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP	202
3.2. Plano de Ação do ISS, IP	205
4. Plano de Formação	206
4.1. Objetivos	206
4.2. Resultados	207
4.3. Análise Evolutiva	208
4.4 Inquéritos de satisfação com a Formação	210
5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores	210
Caracterização do inquérito à satisfação dos trabalhadores	211
Principais resultados da aplicação do inquérito à satisfação dos trabalhadores	212
6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes.....	213
Atendimento telefónico	215
Atendimento por correio eletrónico	216
Atendimento presencial	218
Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento	219
7. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP	220
CAPÍTULO 4 Balanço Social.....	227
1. Recursos Humanos	227
2. Remunerações e Encargos	228
3. Higiene e Segurança	228
4. Formação Profissional	228
5. Relações Profissionais	228
CAPÍTULO 5 Avaliação Final	231
1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social	231
2. Breve Análise dos Resultados.....	237
Indicadores de Avaliação e Responsabilização.....	237
Recursos Financeiros	238
Recursos Humanos	239
3. Autoavaliação	239
4. Menção qualitativa proposta.....	241
ANEXOS.....	243
1. Plano de Ação do ISS, IP 2020 (v1.3)	
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 2019

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	33
Quadro 6 - Prestações Familiares	34
Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI).....	34
Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI.....	35
Quadro 9 - Protocolos RSI.....	36
Quadro 10 – Prestação Social para a Inclusão (PSI).....	36
Quadro 11 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas.....	37
Quadro 12 - Pensionistas Ativos e Despesa.....	47
Quadro 13 - Complemento Solidário para Idosos (CSI).....	48
Quadro 14 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos	49
Quadro 15 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas	50
Quadro 16 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito.....	50
Quadro 17 - Subsídio Doença Profissional	51
Quadro 18 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT).....	51
Quadro 19 - Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)	52
Quadro 20 - Tempos médios Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP).....	52
Quadro 21 - Ações de fiscalização a prestações.....	53
Quadro 22 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano	54
Quadro 23 - Contribuições Declaradas e Pagas.....	55
Quadro 24 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras.....	57
Quadro 25 - Processos-crime	58
Quadro 26 – Atendimento e Acompanhamento Social	59
Quadro 27 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio.....	61
Quadro 28 - Monitorização dos Documentos de Planeamento dos CLAS em 2020.....	62
Quadro 29 - Monitorização dos instrumentos de Planeamento das PSCRS em 2020	63
Quadro 30 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais.....	72
Quadro 31 - Pareceres emitidos Programas de Investimento	73
Quadro 32 - PARES – Execução	74
Quadro 33 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados).....	75
Quadro 34 - PARES – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados)	75
Quadro 35 - PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção.....	79
Quadro 36 – Cooperação	79
Quadro 37 - Cooperação na área da Infância e Juventude	80
Quadro 38 - Cooperação na área das Pessoas Adultas	81
Quadro 39 - Acordos de revisão dos Acordos de Gestão e Acordos de Gestão com Comodato	83

Quadro 40 - PROCOOP - 1º aviso de 2017.....	84
Quadro 41-A - PROCOOP 1º aviso de 2018	85
Quadro 421-B - PROCOOP 1º aviso de 2019	85
Quadro 43 - PARES Cooperação-Programa	86
Quadro 44 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio	87
Quadro 45 - Respostas Sociais Certificadas	89
Quadro 46 - RNCCI - Execução física	91
Quadro 47 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física	92
Quadro 48 - Programa de Emergência Alimentar.....	94
Quadro 49 - Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	103
Quadro 50 - Proteção Jurídica.....	107
Quadro 51 - Destacamento de Trabalhadores.....	109
Quadro 52 - Evolução do número de recursos humanos	110
Quadro 53 - Estrutura da Despesa Global.....	111
Quadro 54 - Rubricas Custos com pessoal	112
Quadro 55 - Rubricas aquisição de bens e serviços.....	112
Quadro 56 - Despesas de Investimento: execução financeira	121
Quadro 57 - Número de atendimentos por tipo de canal	125
Quadro 58 - Número de Atendimentos presenciais	126
Quadro 59 - Temas mais procurados no atendimento presencial	126
Quadro 60 - Evolução das marcações por VMP.....	127
Quadro 61 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social.....	128
Quadro 62 - Atendimento médio diário por colaborador na Linha Segurança Social	128
Quadro 63 - Temas mais procurados no Atendimento telefónico da LSS	129
Quadro 64 - Temas mais procurados no atendimento por e-mail da LSS	129
Quadro 65 - Acessos à Segurança Social Direta.....	130
Quadro 66 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço	130
Quadro 67 - PPRCIC - Medidas e Resultados por Área Funcional (2017-2019).....	136
Quadro 68 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2020	140
Quadro 69 - Projetos concluídos em 2020.....	140
Quadro 70 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas	147
Quadro 71 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2020.....	153
Quadro 72 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2020.....	154
Quadro 73 – Protocolos de trocas diretas de dados entre organismos da Administração Pública	167
Quadro 74 - Medidas Simplex+2020 da responsabilidade MTSSS com intervenção do ISS, IP.....	174
Quadro 75 - Medidas Simplex+2020 em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP	182
Quadro 76 - QUAR do ISS, IP 2020: Principais Características	190
Quadro 77 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2020	191
Quadro 78 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2020.....	191
Quadro 79 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2020	192
Quadro 80 - Síntese da Concretização por Parâmetros	192
Quadro 81 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos	193

Quadro 82 - Objetivos de eficácia – Avaliação	194
Quadro 83 - Objetivos de eficiência – Avaliação.....	194
Quadro 84 - Objetivos de qualidade – Avaliação	195
Quadro 85 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica	200
Quadro 86 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica	200
Quadro 87 - Unidades de produção homogêneas – objetivos e ponderações	203
Quadro 88 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital.....	203
Quadro 89 - Ranking global e por parâmetro.....	204
Quadro 90 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica	205
Quadro 91 - Ranking global e por Objetivo Estratégico	206
Quadro 92 - Quadro Síntese do Plano de Formação 2020.....	207
Quadro 93 - Cursos e Ações de Formação por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio	208
Quadro 94 - Formação de recursos humanos	209
Quadro 95 - Avaliação da satisfação com a formação de recursos humanos	210
Quadro 96 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos trabalhadores	211
Quadro 97 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos trabalhadores	212
Quadro 98 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes.....	214
Quadro 99 - Ponderação dos resultados dos drivers.....	215
Quadro 100 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal	215
Quadro 101 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto	215
Quadro 102 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico.....	217
Quadro 103 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes – Presencial.....	218
Quadro 104 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes - Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial	220
Quadro 105 - Breve caraterização dos recursos humanos	227
Quadro 106 - Participações em ações de formação por tipo e duração da acção.....	228
Quadro 107 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização	237

Índice de Figuras

Figura 1 - Missão, Visão e Valores	26
Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas	27
Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP	29
Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações	53
Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais	53
Figura 6 - Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	103
Figura 7 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção	103
Figura 8- N.º de encerramentos por área de intervenção e por resposta social	104
Figura 9 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital.....	204
Figura 10 - Evolução do número de ações de formação	209
Figura 11 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto.....	216
Figura 12 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico	217
Figura 13 - Evolução da satisfação com o serviço – Presencial	219
Figura 14 - Evolução da Despesa.....	231
Figura 15 - Evolução do número de beneficiários ativos	231
Figura 16 - Evolução do número de pensionistas.....	231
Figura 17 - Evolução do número de atendimentos	232
Figura 18 - Evolução do número de Recursos Humanos	232
Figura 19 - Evolução do número dos beneficiários das prestações.....	233
Figura 20 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas.....	234
Figura 21 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias	235
Figura 22 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa.....	235
Figura 23 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica	236
Figura 24 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos.....	236
Figura 25 - Tendência da Despesa 2005 a 2020	238
Figura 26 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa.....	238
Figura 27 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2020.....	238
Figura 28 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2020.....	239
Figura 29 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2020	239
Figura 30 - Taxa de realização por objectivo	240
Figura 31 - Página de publicação do PAISS.....	241

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 2020.

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 responsabilidade do ISS, IP nomeadamente as medidas relativas à desburocratização, qualidade e inovação.

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

O Capítulo 4 diz respeito ao **Balço 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
 - 2.3. Estrutura orgânica
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
 - 3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias
 - 3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes
 - 3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional
 - 3.1.6. Gestão das Contribuições
 - 3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos
 - 3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva
 - 3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas
 - 3.1.8.1. Intervenção Social
 - 3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação
 - 3.1.8.3. Infância e Juventude
 - 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
 - 3.4. Sistemas de Controlo Interno
 - 3.4.1. Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
 - 3.4.2. Sistemas de Informação
 - 3.4.3. Planeamento
 - 3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade
 - 3.4.5. Plano de Auditorias
 - 3.4.6. Gestão Financeira
 - 3.4.7. Recursos Humanos
 - 3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso

CAPÍTULO 1 Enquadramento e resumo da atividade

1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social

Do ponto de vista da atividade do Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP), o ano de 2020 foi acentuadamente marcado pelos emergentes desafios impulsionados pela pandemia da COVID-19. De facto, o planeamento efetuado para o ano de 2020 foi constantemente adaptado à conjuntura e ao ambiente externo, pese embora tenha por base as novas estratégias de desenvolvimento económico e social e de consolidação das contas públicas conforme consagrado no Programa do XXII Governo Constitucional.

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

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

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

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

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

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

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

O Sistema de Proteção Social de Cidadania compreende três Subsistemas:

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

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

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

Este subsistema abrange:

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

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

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

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

Este sistema abrange os seguintes regimes:

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

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

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

Os Regimes Complementares

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

2. O Instituto da Segurança Social, IP

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

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

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

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

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

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

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

São atribuições do ISS, IP:

- a) Gerir as prestações do sistema de Segurança Social e dos seus subsistemas;
- b) Garantir a realização dos direitos e promover o cumprimento das obrigações dos beneficiários do sistema de Segurança Social;

- c) Arrecadar as receitas do sistema de Segurança Social, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas;
- d) Participar às secções de processo executivo do Instituto da Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS, IP), as dívidas à Segurança Social, designadamente por contribuições e respetivos juros de mora;
- e) Reclamar os créditos da Segurança Social em sede de processos de insolvência e de execução de índole fiscal, cível e laboral, bem como requerer, na qualidade de credor, a declaração de insolvência, em articulação com o IGFSS, IP;
- f) Assegurar, no seu âmbito de atuação, o cumprimento das obrigações decorrentes dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- g) Celebrar acordos que prevejam exceções às normas relativas à determinação da legislação aplicável constantes de instrumentos internacionais de coordenação e decidir sobre a vinculação, manutenção ou isenção do vínculo à legislação portuguesa de Segurança Social, no quadro, designadamente, dos referidos instrumentos internacionais, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE);
- h) Assegurar a atribuição das prestações devidas por aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social em matéria de acidentes de trabalho e de doenças profissionais;
- i) Promover a execução das disposições financeiras estabelecidas nos instrumentos internacionais de Segurança Social e colaborar na sua execução, quando se trate de prestações que em Portugal não sejam do âmbito do sistema de Segurança Social;
- j) Promover a liquidação e pagamento das prestações a cargo e por conta de instituições estrangeiras, no quadro da aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- k) Apoiar o Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade, Voluntariado, Família, Reabilitação e Segurança Social na promoção, desenvolvimento e execução das políticas de garantia e valorização do voluntariado;
- l) Desenvolver e executar as políticas de ação social, bem como desenvolver medidas de combate à pobreza e de promoção da inclusão social;
- m) Desenvolver a cooperação com as instituições particulares de solidariedade social e exercer, nos termos da lei, a sua tutela, bem como desenvolver a cooperação com outras entidades;
- n) Assegurar o apoio social às famílias, através do financiamento direto, nos termos da lei;
- o) Desenvolver e apoiar iniciativas que tenham por finalidade a melhoria das condições de vida das famílias e a promoção da igualdade de oportunidades, designadamente as dirigidas à infância, à juventude, ao envelhecimento ativo, dependência, imigração, minorias étnicas e outros grupos em situação de vulnerabilidade;
- p) Assegurar, nos termos da lei, assessoria técnica aos tribunais em matéria de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo e tutelar cível;
- q) Promover o licenciamento dos serviços e estabelecimentos de apoio social;
- r) Celebrar acordos ou protocolos de cooperação;

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

2.1. Enquadramento Legal

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Também os estatutos do ISS, IP – Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio – foram alvo de alterações pelas Portarias n.º 1460-A/2009, de 31 de dezembro (procede a ajustamentos na estrutura interna e define a qualificação e grau dos cargos dirigentes específicos do ISS, IP) e Portaria n.º 1329-B/2010, de 30 de dezembro (clarifica a qualificação e grau dos cargos dirigentes específicos do ISS, IP em coerência com o modelo institucional estabelecido e reformula as competências do Departamento de Identificação,

Qualificação e Contribuições no sentido de melhor explicitar o acervo de responsabilidades que lhe cabem no âmbito da aplicação da legislação da União Europeia e dos Acordo e convenções bilaterais em matéria de segurança social) e, ainda, pelo Decreto-lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro (que define a cedência de estabelecimentos integrados do ISS, IP à SCML).

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

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

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

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

Simultaneamente foram nomeados os dirigentes das novas unidades orgânicas.

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

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

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

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

- Unidade de Contribuintes Estratégicos, à qual compete assegurar o acompanhamento integrado dos contribuintes estratégicos nas diversas vertentes da relação com a segurança social, através de gestores de contribuinte
- Unidade de Coordenação Internacional, competindo-lhe assegurar o cumprimento das disposições dos Regulamentos da União Europeia, bem como dos acordos e convenções bilaterais em matéria de segurança social, sem prejuízo das competências específicas do Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais e do Centro Nacional de Pensões.

- Unidade de Apoio a Programas, com vista a preparar as candidaturas do ISS, IP, a fundos e programas europeus e apoiar e acompanhar a execução das candidaturas aprovadas, bem como gerir os programas de que o ISS, IP, seja entidade gestora, em articulação com as demais unidades orgânicas.
- Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia, à qual compete apoiar tecnicamente os serviços do ISS, IP, nos processos da respetiva responsabilidade que impliquem a apreciação de matérias relacionadas com as áreas de arquitetura e engenharia.

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

Entre os ajustamentos efetuados, destacam-se:

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

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

2.2. Referências Estratégicas

As principais referências estratégicas do ISS, IP para 2020, 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	<p>Humanismo Valorizamos as pessoas.</p> <p>Ética Agimos com integridade.</p> <p>Confiança Geramos confiança.</p> <p>Respeito Respeitamos a diversidade.</p> <p>Solidariedade Somos solidários.</p>

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 Estratégicas
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 2020 (PAISS2020 v1.3) com o detalhe dos objetivos, projetos e respetivos indicadores integrados em cada um dos objetivos estratégicos e requisitos de negócio acima identificados.

2.3. Estrutura orgânica

Durante o ano de 2020, apenas se verificou uma alteração à estrutura orgânica, no Departamento de Fiscalização, através da Deliberação 28/2020, de 30 de janeiro, e teve como sentido proporcionar maior eficiência e eficácia ao funcionamento do Departamento de Fiscalização.

Anteriormente, a última alteração ocorrida respeitava à publicação da Portaria n.º 46/2019, de 7 de fevereiro, em que se verificou uma alteração na estrutura orgânica dos serviços, nomeadamente a criação da Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, mantendo-se no restante a estrutura definida em 2012, com os ajustamentos efetuados em 2015 e a criação, em 2017 de 4 novas Unidades nos Serviços Centrais:

Serviços Centrais (SC)

Áreas Operacionais:

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

Áreas de Administração Geral:

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

Áreas de Apoio Especializado:

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

• **Centros Distritais (CDist):**

- | | |
|--------------------------------------|--|
| • Centro Distrital de Aveiro | • Centro Distrital de Leiria |
| • Centro Distrital de Beja | • Centro Distrital de Lisboa |
| • Centro Distrital de Braga | • Centro Distrital de Portalegre |
| • Centro Distrital de Bragança | • Centro Distrital do Porto |
| • Centro Distrital de Castelo branco | • Centro Distrital de Santarém |
| • Centro Distrital de Coimbra | • Centro Distrital de Setúbal |
| • Centro Distrital de Évora | • Centro Distrital de Viana do Castelo |
| • Centro Distrital de Faro | • Centro Distrital de Vila Real |
| • Centro Distrital da Guarda | • Centro Distrital de Viseu |

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

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

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

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

Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais

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

A estrutura orgânica do ISS, IP em 2020 espelha-se no organograma seguinte:

Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP



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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Resumo da Atividade

3.1. Missão

3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas

Beneficiários Ativos (Regime Geral)

Ao contrário dos últimos anos, o número de beneficiários ativos no regime dos Trabalhadores por Conta de Outrem desceu, ainda que muito ligeiramente (-0,5%), de 2019 para 2020. Por outro lado, confirmando a tendência já verificada no ano transato, houve um ligeiro aumento de beneficiários (0,8%) no regime dos Trabalhadores Independentes, consequência de se manter uma linha de contribuições indexadas aos seus rendimentos. Por último, tendo em conta os resultados da pandemia de covid-19 na estrutura macroeconómica do país e do mundo, verificou-se, pela primeira vez nos últimos 3 anos, um aumento do número de beneficiários com prestações de Desemprego, incremento esse, por comparação com o ano anterior, chegou a atingir cerca de 255%.

Quadro 2 - Beneficiários Ativos

Unidades: n.º e %

Beneficiários	2018		2019		2020		Variação (2019 - 2020)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Trab. Conta Outrem (a)	3.839.444	86%	3.997.940	84%	3.979.089	70%	-18.851	-0,5%
Independentes (b)	254.107	6%	397.433	8%	400.694	7%	3.261	0,8%
Desempregados (c)	389.014	9%	375.404	8%	1.332.172	23%	956.768	254,9%
Total	4.482.565	100%	4.770.777	100%	5.711.955	100%	941.178	19,7%

Fonte: RAISS 2018 e 2019 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Notas:

Situação da BD a 01/02/2021

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

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

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

Doença

Mantendo-se o valor anual do Indexante dos Apoios Sociais (IAS – 438,81€), para o ano de 2020, o valor mínimo do subsídio de doença continuou a ser 4,36€ por dia (30% do IAS) ou 100% da remuneração de referência líquida (em caso de valor inferior a 4,36€).

Relativamente às prestações em si, a pandemia não causou um aumento significativo no número de beneficiários com subsídio de doença, uma vez que, entre quem recebeu o subsídio por doença por isolamento profilático e por doença Covid-19 e quem não recebeu subsídio de doença por não se deslocar, com outras condições clínicas, aos centros de saúde, a diferença cifrou-se apenas numa pequena redução (-2,8%). Todavia, o acréscimo de despesa com este subsídio atingiu 23%, uma vez que o isolamento profilático e o subsídio por doença Covid-19 não têm prazo de espera e são pagos a 100% da remuneração de referência líquida do trabalhador. Além disso, com os serviços de verificação de incapacidades encerrados de março a junho e a funcionar com muitas limitações no segundo semestre do ano, a poupança verificado através do terminus da prestação, motivado pela realização de avaliações foi bastante comprometida.

No que diz respeito ao subsídio de doença por tuberculose importa referir que neste benefício foram contabilizados os subsídios de doença por isolamento profilático, dado que não foi possível autonomizar este último e o subsídio de doença por tuberculose era aquele que tinha mais semelhanças com o isolamento profilático pelo facto de também poder ser pago a 100% da remuneração de referência, o que conduziu a um exponencial aumento do número de beneficiários subsidiados (224,2%) e, conseqüentemente, da despesa associada (29,7%), por comparação a 2019.

Quadro 3 - Subsídio por Doença

Unidades: N.º e milhares de euros

Doença	2018		2019		2020		Variação (2019 - 2020)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Concessão Provisória de Subsídio Doença	23.714	26.084	25.412	28.725	20.374	30.092	-19,8%	4,8%
Subsídio Doença	631.885	493.451	676.584	535.327	657.458	658.261	-2,8%	23,0%
Subsídio Doença por Tuberculose	870	2.676	881	2.751	2.856	3.568	224,2%	29,7%

Fonte: RAISS 2018/2019 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/mar/21

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

Em termos de Parentalidade, tal como no ano anterior, o número de beneficiários e titulares da Parentalidade Inicial e da Parentalidade Alargada aumentou de 2019 para 2020 (1,1% e 22,8%, respetivamente), com a despesa a subir também (6,0% e 32,3%, respetivamente). Já no que diz respeito à Parentalidade Social, tal como sucedido de 2018 para 2019, houve uma quebra muito significativa de 2019 para 2020, quer no número de beneficiários (-25,0%) quer no montante da despesa (-27,8%). Esta realidade permite aferir que cada vez mais os beneficiários que requerem os subsídios no campo da parentalidade estão abrangidos pelo sistema de proteção social obrigatório da segurança social ou, na altura em que requerem estas prestações, não gozam de subsídio de desemprego ou social de desemprego.

Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade

Unidades: N° e milhares de euros

Subsídio	2018		2019		2020		Variação (2018 - 2019)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Parental Inicial	150.974	319.550	151.070	327.854	152.675	347.525	1,1%	6,0%
Social Parental Inicial	19.447	17.488	16.495	15.134	12.377	10.927	-25,0%	-27,8%
Parental Alargado	10.969	7.252	12.157	8.256	14.931	10.927	22,8%	32,3%
Total	181.390	344.290	179.722	351.245	179.983	369.378	0,1%	5,2%

Fonte: RAISS 2018 e 2019 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/03/21

O ano de 2020 ficou marcado pelo reforço da proteção na Parentalidade, alterando o Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, e os Decretos-Leis n.ºs 89/2009, de 9 de abril, que regulamenta a proteção na parentalidade no âmbito da eventualidade maternidade, paternidade e adoção dos trabalhadores que exercem funções públicas integrados no regime de proteção social convergente, e 91/2009, de 9 de abril, que estabelece o regime jurídico de proteção social na parentalidade no âmbito do sistema previdencial e no subsistema de solidariedade, nomeadamente, através das seguintes medidas:

- A partir de abril de 2020, no caso de internamento hospitalar da criança imediatamente após o período recomendado de internamento pós-parto aos períodos de licença parental escolhidos pelos progenitores, acresce o período de internamento, com o limite máximo de 30 dias;
- Nas situações de nascimentos prematuros, em que o parto ocorra até às 33 semanas de gestação inclusive, aos períodos de licença de 120, 150 dias ou nos casos de acréscimo de 30 dias por licença partilhada (120 + 30 ou 150 + 30), assim como nas situações em que haja acréscimo de 30 dias por nascimentos múltiplos, acresce todo o período de internamento da criança, bem como 30 dias após alta hospitalar;

- A partir de abril de 2020, o pai viu aumentado para 20 dias úteis obrigatórios a licença após o nascimento do filho e ainda a mais cinco dias úteis, seguidos ou não, devendo gozá-los em simultâneo com a licença parental inicial da mãe;
- A partir de abril de 2020, a mulher grávida que resida numa ilha e, por indisponibilidade ou inexistência de recursos técnicos e humanos, necessite de se deslocar a unidade hospitalar localizada fora da sua ilha de residência, durante o período de tempo que for considerado necessário e adequado, para realização do parto, tem direito a um subsídio;
- A partir de abril de 2020, para ter direito ao subsídio parental inicial exclusivo da mãe (seis semanas obrigatórias após o parto) ou subsídio parental inicial exclusivo do pai (20 dias úteis obrigatórios após o nascimento do filho), basta ter trabalhado e descontado em pelo menos um dos seis meses imediatamente anteriores ao dia em que deixa de trabalhar por nascimento de filho;

Se for necessário, é contado o mês em que inicia a licença desde que tenha trabalhado e descontado pelo menos um dia nesse mesmo mês;

- A partir de abril de 2020, o montante diário do subsídio por riscos específicos e do subsídio para assistência a filhos corresponde a 100% da remuneração de referência líquida, com o limite mínimo de 65% da remuneração de referência.

Desemprego

No que se refere às Prestações de Desemprego, de 2019 para 2020, à exceção do Prolongamento do Subsídio Social de Desemprego, que tem baixa representatividade, todas as prestações aumentaram significativamente no número de beneficiários e no montante despendido, a saber: Subsídio de Desemprego (25,7% de aumento de beneficiários e 32,8% de aumento na despesa), Subsídio Social de Desemprego (44,5% de aumento de beneficiários e 61,8% de aumento na despesa), Subsídio Social de Desemprego Subsequente (9,7% de aumento de beneficiários e 6,9% de aumento na despesa) e Subsídio por Cessação de Atividade (65,3% de aumento de beneficiários e 101,8% de aumento na despesa). Este aumento global, significativo, é uma consequência natural da pandemia, que afetou de forma grave o tecido empresarial e levou muitos trabalhadores à situação de desemprego

Quadro 5 - Prestações de Desemprego

Unidades: N° e milhares de euros

Prestação	2018		2019		2020		Variação (2019 - 2020)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Desemprego	295.166	881.226	293.313	872.888	368.821	1.159.622	25,7%	32,8%
Subsídio Social Desemprego	19.717	32.846	17.058	28.736	24.644	46.482	44,5%	61,8%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	43.908	91.428	39.130	85.698	42.930	91.651	9,7%	6,9%
Prolongamento Subsídio Social Desemprego	59	121	46	87	23	54	-50,0%	-38,0%
Subsídio por Cessação de Atividade	765	1.453	850	1.504	1.405	3.035	65,3%	101,8%

Fonte: RAISS 2018/2019 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/03/2021

Por um lado, verificou-se a diminuição dos prazos de garantia de todas as prestações de desemprego, o que determinou a atribuição de mais prestações.

Por outro lado, verificou-se a prorrogação das prestações de desemprego até 30-06-2020 e, posteriormente, foram prorrogados até 31-12-2020, todos os subsídios sociais de desemprego que terminaram antes daquela data.

Prestações Familiares

Em termos de Prestações Familiares, ao contrário do ano transato, quer no Abono de Família para Crianças e Jovens, quer na Bonificação por Deficiência, quer na Assistência de Terceira Pessoa, houve uma diminuição no número de requerentes (-2,4%, -5,6% e -1,4%, respetivamente) e no número de titulares (0,3%, 7,4% e 2,4%, respetivamente). Já na despesa, diminuiu o montante associado à Bonificação por Deficiência (2,9%) e quase que se manteve o montante envolvido na Assistência de Terceira Pessoa (-0,8%). Apesar da diminuição do número de titulares do Abono de Família para Crianças e Jovens, a despesa associada a esta prestação aumentou 5,2%, uma vez que foram pagos mais abonos de escalão mais baixo.

Quadro 6 - Prestações Familiares

Unidade: N.º e milhares de euros

Prestações Familiares	2018			2019			2020			Variação (2019 - 2020)		
	Re-quer.	Titulares	Despe-sa	Re-quer.	Titulares	Despe-sa	Re-quer.	Titulares	Despe-sa	Re-quer.	Titula-res	Despe-sa
Abono de família para crianças e jovens	778.834	1.152.539	629.969	792.079	1.155.700	708.644	773.144	1.132.175	745.295	-2,4%	-2,0%	5,2%
Bonificação por deficiência	88.978	100.487	91.043	95.112	107.922	99.490	89.768	101.386	96.617	-5,6%	-6,1%	-2,9%
Assistência a 3ª pessoa	12.006	12.269	15.003	12.256	12.565	15.564	12.088	12.403	15.685	-1,4%	-1,3%	0,8%

Fonte: RAISS 2018 e 2019 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/03/2021

Foi atribuída uma prestação complementar de abono de família às crianças e jovens, até aos 16 anos de idade completados até 31-12-2020, titulares de abono de família nos 1.º, 2.º e 3.º escalões de rendimentos do agregado familiar, paga no mês de setembro de 2020.

Rendimento Social de Inserção

Em 2020 continuou a verificar-se uma diminuição no número de beneficiários do Rendimento Social de Inserção, e respetivos agregados familiares com processamento. Verificou-se uma diminuição de -2,9% no número de beneficiários com processamento e diminuição de 2,9% no número de respetivos agregados familiares, aos quais se juntou a diminuição de -0,8% no valor processado.

Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI)

Unidades: n.º e milhares de euros

	2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)	
				N.º	%
Beneficiários com processamento no ano	252.826	269.675	261.874	-7.801	-2,9%
Agregados Familiares com processamento no ano	122.657	116.350	112.924	-3.426	-2,9%
Valor Processado no ano	296.481	288.087	285.861	-2.227	-0,8%

Fonte: RAISS 2018 e 2019 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/03/2021

O Decreto-Lei n.º 90/2017, de 28 de julho, alterou o regime jurídico do RSI e entrou em vigor em agosto de 2017. Foi introduzido “um conjunto de alterações que visam dignificar esta prestação e reforçar a sua capacidade integradora e inclusiva, protegendo os grupos de maior fragilidade e vulnerabilidade, em

situação de pobreza extrema, distinguindo-se de outros apoios e prestações sociais por incluir uma componente de integração e inclusão.”

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

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

No ano 2020 dos diversos tipos de ação em Contrato de Inserção, verifica-se a predominância das ações de Acompanhamento Psicossocial (23%), de Emprego (25%) e de Saúde (19%).

Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI

Tipo de Ação	Estado da Ação 31/12/2020			%
	Em curso	Cessada	Outro (a)	
Acompanhamento Psicossocial	4.787	3.471	4.347	23%
Educação	2.153	1.540	1.916	10%
Emprego	5.144	3.449	5.482	25%
Formação Profissional	1.296	966	1.596	7%
Habitação	622	401	619	3%
Saúde	3.948	3.088	3.542	19%
Respostas Sociais	1.143	820	1.039	5%
Outro	1.388	1.291	1.438	7%
Total	20.481	15.026	19.979	100%

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

Situação da BD a 06/03r./2021

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

Os protocolos vigoram pelo período de dois anos e a sua renovação depende da avaliação da execução das ações de acompanhamento dos beneficiários de RSI, a efetuar pelas entidades distritais da segurança social. A celebração/revisão dos protocolos depende de autorização do Conselho Diretivo, do Instituto da Segurança Social, I.P.No período em análise (ano 2020), dos 209 protocolos RSI existentes, foram objeto de renovação 72 protocolos (cf. Quadro infra).

Em novembro de 2020 o Conselho Diretivo do ISS, IP delegou competências nos Diretores Distritais de Segurança Social para a renovação (sem alterações) dos protocolos de RSI. A criação do SharePoint RSI perdeu assim pertinência e o projeto não foi desenvolvido.

Quadro 9 - Protocolos RSI

Centro Distrital	Protocolos Renovados	Protocolos Cessados	Protocolos em Vigor
Aveiro	11	0	12
Beja	0	0	4
Braga	0	0	14
Bragança	0	0	2
Castelo Branco	0	0	0
Coimbra	2	0	5
Évora	1	1	2
Faro	9	0	10
Guarda	0	0	6
Leiria	1	0	1
Lisboa	23	0	30
Portalegre	1	0	4
Porto	2	0	50
Santarém	4	0	13
Setúbal	3	0	19
Viana do Castelo	5	0	12
Vila Real	3	0	9
Viseu	7	0	16
TOTAL	72	1	209

Fonte: DDS

Prestação Social para a Inclusão

A Prestação Social para a Inclusão, criada pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2017, de 6 de outubro, prestação para as pessoas com deficiência ou incapacidade, veio englobar os beneficiários do Subsídio Mensal Vitalício, da Pensão Social de Invalidez. A partir de 1 de outubro de 2019, a Prestação Social para a Inclusão foi alargada à infância e juventude, podendo ser requerida a partir dos zero anos de idade.

O valor de referência anual da componente base da prestação para o ano de 2020, é 3.303,58€ (que corresponde ao valor mensal de 275,30€) e da atualização do valor do complemento para 5.258,63€ (que corresponde ao valor mensal de 438,22 €).

Quadro 10 – Prestação Social para a Inclusão (PSI)

Unidades: nº e milhares de euros

	2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)	
				N.º	%
Beneficiários com processamento no ano	85.436	100.089	107.980	7.891	7,9%
Valor Processado no ano	242.050	322.078	377.000	54.922	17,1%

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

Situação da BD a 06.03.2021

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 serem deferidas mais rapidamente (como o Subsídio de Desemprego e o Subsídio de Doença). Realça-se, no entanto, uma diminuição acentuada no tempo médio de deferimento, de 2019 para 2020, no Subsídio Parental Inicial (-42,3%), e um aumento acentuado no tempo médio de deferimento, de 2019 para 2020, na Prestação Social para a Inclusão (52,9%).

Nesta última prestação, poderão ser destacados os impactos que a pandemia tem causado na vida dos cidadãos no atraso verificado na realização das juntas médicas de avaliação de incapacidade, em virtude de terem sido suspensas, com repercussões na reavaliação dos atestados médicos de incapacidade multiuso cuja validade tenha expirado em 2019 e em 2020, e que pode ter determinado a suspensão do respetivo deferimento da Prestação. Este constrangimento só foi ultrapassado em 22 de novembro, com a publicação do Decreto-Lei n.º 99/2020.

Quadro 11 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas

Unidades: n.º e %

Prestação	2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)	
				N.º	%
Subsídio de Doença	3,0	2,9	2,9	0,0	1,0%
Subsídio parental inicial	11,0	10,0	5,8	-4,2	-73,4%
Subsídio de Desemprego	3,7	2,1	2,1	0,0	-0,8%
Subsídio Social de Desemprego	12,8	7,8	7,6	-0,1	-1,9%
Abono de Família	25,5	15,7	17,5	1,9	10,8%
Rendimento Social de Inserção	22,2	21,0	21,7	0,7	3,1%
Prestação Social para a Inclusão	83,4	59,9	91,5	31,6	34,6%

Fonte: RAISS 2018 e 2019 Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/mar./2021

Notas: Foram considerados os movimentos de concessão normal e majoração

Foram considerados os movimentos de concessão normal e majoração

Principais Medidas COVID-19 na área de Prestações e Contribuições do ISS, IP:

Após a declaração da Organização Mundial de Saúde de pandemia da Covid-19, a 11 de março de 2020, surgiu um conjunto de legislação indexada a minimizar os efeitos devastadores nos rendimentos dos trabalhadores e das empresas, com a abrangência necessária, porém, sem descurar a sua especificidade.

Deste modo, a área respeitante às Prestações e Contribuições do ISS, IP. sofreu um enorme impacto face ao planeamento das atividades previstas, tendo sido estabelecidas, na Segurança Social, as seguintes medidas de apoio excecionais Covid-19:

1) Subsídio por Doença por Isolamento Profilático

Esta medida aplicou-se aos trabalhadores que exercem atividade por conta de outrem, aos membros dos órgãos estatutários, aos trabalhadores independentes e aos trabalhadores do serviço doméstico.

Com este apoio, enquanto permaneciam em isolamento de acordo com as orientações da DGS, os trabalhadores tiveram direito ao subsídio por doença, de valor correspondente a 100% da remuneração de referência líquida, tendo como limite mínimo de 65% da remuneração de referência líquida.

Este subsídio teve a duração máxima de 14 dias e foi equiparado a subsídio por doença com internamento hospitalar, ou seja, foi paga a prestação desde o 1.º dia.

Durante o ano 2020, deram entrada 337.270 pedidos de baixa por isolamento, para um universo 212.537 beneficiários, tendo sido deferidos 302.628 pedidos, o que ditou uma despesa de mais de 77 milhões de euros (77.091.325,87€) com este apoio.

2) Subsídio por Doença por Covid-19

Esta medida aplicou-se aos trabalhadores que exercem atividade por conta de outrem, aos membros dos órgãos estatutários, aos trabalhadores independentes e aos trabalhadores do serviço doméstico que se encontravam em situação de impedimento para o trabalho por motivo de doença por COVID-19, desde que tivessem prazo de garantia e cumprissem o índice de profissionalidade.

Com este apoio, os trabalhadores tiveram direito ao subsídio por doença correspondente a 100% da remuneração de referência líquida durante um período máximo de 28 dias, ao qual foi descontado o período de isolamento profilático se tiver existido. Após o decurso dos 28 dias em que o subsídio foi pago a 100% da remuneração de referência líquida, o valor do subsídio de doença foi calculado com base nas percentagens definidas no regime de proteção na doença.

Como no caso do isolamento profilático, este apoio foi equiparado a subsídio por doença com internamento hospitalar, ou seja, foi paga a prestação desde o 1.º dia.

Durante o ano 2020, deram entrada 284.834 baixas por doença Covid-19, para um universo 145.230 beneficiários, tendo sido deferidas 247.586 baixas, o que ditou uma despesa de mais de 47 milhões de euros (47.838.409,00€) com este apoio.

3) Assistência a filho ou neto por Isolamento Profilático

Esta medida aplicou-se aos trabalhadores por conta de outrem que não puderam exercer a sua atividade por motivos de assistência a filhos ou outros dependentes a cargo, menores de 12 anos, ou com deficiência/doença crónica independentemente da idade, em situação de isolamento profilático certificado pelo Delegado de Saúde ou de doença por COVID-19.

O apoio correspondeu, em caso de filho, a 100% da remuneração de referência líquida, tendo como limite mínimo 65% da remuneração líquida, sendo o valor do subsídio correspondente a 65% da remuneração de referência no caso de assistência a neto. Teve também a duração máxima de 14 dias.

4) Apoio Excepcional à Família para Trabalhadores por Conta de Outrem e Membros dos Órgãos Estatutários

Este apoio destinou-se aos trabalhadores por conta de outrem, gerentes e sócios-gerentes de sociedades comerciais sob a forma de sociedade por quotas, bem como membros de órgãos estatutários de fundações, associações ou cooperativas com funções equivalentes àqueles que estavam exclusivamente abrangidos pelos regimes de segurança social, 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.

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, sujeito ao limite mínimo de 665,00 € (1 vez a Remuneração Mínima Mensal Garantida - RMMG) e ao limite máximo de 1.995,00€ (3 vezes a RMMG).

Durante o ano 2020, este apoio foi pago a 179.405 beneficiários, de um universo de 70.719 entidades empregadoras, o que ditou uma despesa de mais de 73 milhões de euros (73.876.276,68€).

5) Apoio Excecional à Família para Trabalhadores Independentes

Este apoio destinou-se aos trabalhadores independentes que se encontravam enquadrados exclusivamente no regime dos trabalhadores independentes e que não podiam 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.

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.

Este apoio teve como limite mínimo 1 Indexante de Apoios Sociais (IAS - 438,81 euros) e máximo de 2 e ½ IAS (1.097,03 euros), não podendo exceder o montante da remuneração registada como base de incidência contributiva (BIC).

Durante o ano 2020, este apoio foi pago a 18.879 beneficiários, o que ditou uma despesa de quase 8 milhões de euros (7.928.697,96€).

6) Apoio Excecional à Família para Trabalhadores do Serviço Doméstico.

Este apoio destinou-se aos trabalhadores do serviço doméstico 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.

Estes trabalhadores tiveram direito a um apoio financeiro correspondente a 2/3 da remuneração registada antes do pedido de apoio, sendo pago 1/3 pela Segurança Social e o outro 1/3 pela respetiva entidade empregadora, sujeito ao limite mínimo de 665,00 € (1 RMMG) e ao limite máximo de 1.995,00€ (3 vezes a RMMG).

Durante o ano 2020, este apoio foi pago a 2.365 beneficiários, o que ditou uma despesa de mais de 1 milhão de euros (1.143.692,74€).

7) Apoio à Desproteção Social

Este apoio destinou-se às pessoas que não se encontrem obrigatoriamente abrangidas por um regime de segurança social, nacional ou estrangeiro, e que declarem o início ou reinício de atividade independente junto da administração fiscal.

A atribuição deste apoio obrigou à produção de efeitos do correspondente enquadramento no regime de segurança social dos trabalhadores independentes e da manutenção do exercício de atividade por um período mínimo de 24 meses após a cessação do pagamento do apoio.

Os beneficiários tiveram direito a um apoio com o valor correspondente a 50% do valor do IAS (219,41€).

Se o valor do rendimento do agregado familiar fosse inferior ao valor da prestação de RSI que seria atribuída, de acordo com o artigo 10º da Lei n.º 13/2003 na sua redação atual, então, o Trabalhador Independente teve direito a um apoio correspondente a 50% do IAS (219, 41€).

O apoio teve a duração de 1 mês, prorrogável até 2 meses, seguidos ou interpolados abrangendo, durante o ano 2020, 171 beneficiários, o que ditou uma despesa de 51.312,59€.

8) Medida Extraordinária de Incentivo à Atividade Profissional

Este apoio destinou-se aos trabalhadores independentes abrangidos exclusivamente pelo regime de trabalhadores independentes em março de 2020, que não fossem pensionistas ou que estavam também abrangidos pelo regime de trabalhadores por conta de outrem sem auferir, neste regime, mais do que o valor do IAS (438,81€), e respetivos cônjuges, desde que:

- a) tivessem iniciado atividade há mais de 12 meses, sem cumprimento da obrigação contributiva em pelo menos 3 meses seguidos ou 6 meses interpolados há pelo menos 12 meses; ou
- b) tivessem iniciado atividade há pelo menos 12 meses; ou
- c) estivessem isentos do pagamento de contribuições.

O valor do apoio, apurado em termos da quebra da faturação, teve como limite máximo 50% do valor do IAS (219,41€) e como limite mínimo o correspondente ao menor valor de base de Incidência contributiva mínima ($20€/21,40\%=93,45€$).

Durante o ano 2020, este apoio foi pago a 8.081 beneficiários, o que ditou uma despesa de mais de 2,5 milhões de euros (2.559.057,32€).

9) Apoio Extraordinário à redução da atividade económica de Trabalhador Independente

Este apoio destinou-se aos trabalhadores independentes abrangidos exclusivamente pelo regime dos trabalhadores independentes e empresários em nome individual, ou que estivessem também abrangidos pelo regime dos trabalhadores por conta de outrem e respetivos cônjuges ou unidos de facto e não auferissem, neste regime, mais do que o valor do IAS (€438,81)

Tinham que estar sujeitos ao cumprimento da obrigação contributiva em pelo menos 3 meses seguidos ou seis meses interpolados há pelo menos 12 meses e que:

- não fossem pensionistas;
- estejam em situação comprovada de paragem total da sua atividade como trabalhador independente ou da atividade do respetivo setor, em consequência da pandemia da doença COVID-19; ou
- estivessem em situação de quebra abrupta e acentuada de, pelo menos, 40 % da faturação no período de trinta dias anterior ao do pedido, com referência:
 - à média mensal dos dois meses anteriores a esse período, ou
 - face ao período homólogo do ano anterior ou,
 - à média de todo o período em atividade para quem tenha iniciado atividade há menos de 12 meses.

Os trabalhadores independentes e os empresários em nome individual que acumulassem essa atividade com trabalho por conta de outrem (desde que o valor não fosse superior ao IAS) 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 (438,81€) nas situações em que o valor da remuneração registada como base de incidência era inferior a 1,5 IAS (658,22€). No caso de ser igual ou superior a 1,5 IAS (658,22€), 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 (635,00€). O apoio teve como limite mínimo o valor correspondente a 50% do IAS (219,41€).

O apoio foi mensal, prorrogável até 6 meses, seguidos ou interpolados, e abrangeu 173.922 beneficiários, o que ditou uma despesa de quase 190 milhões de euros (189.048.144,03€).

Esta medida previa ainda o diferimento do pagamento das contribuições dos meses relativamente aos quais o trabalhador independente recebeu este apoio. O pagamento diferido podia ser feito até 12 prestações sem juros de mora e iniciava-se a partir do segundo mês seguinte ao da cessação do apoio.

10) Apoio Extraordinário aos Membros dos Órgãos Estatutários e Empresários em Nome Individual

Este apoio destinou-se aos gerentes e sócios-gerentes das micro e pequenas empresas, aos empresários em nome individual e aos membros dos órgãos estatutários de fundações, associações ou cooperativas com funções equivalentes às daqueles que estavam, nessa qualidade, exclusivamente no regime dos membros de órgãos estatutários, ainda que em mais do que uma entidade, e que não eram pensionistas.

Estes trabalhadores tiveram direito a um apoio financeiro correspondente ao valor da remuneração registada como base de incidência contributiva nas situações em que esta era inferior a 1,5 IAS (658,22€). No caso de ser igual ou superior a 1,5 IAS (658,22€), 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 3 vezes a RMMG (1.905,00€). O apoio teve como limite mínimo o valor correspondente a 50% do IAS (219,41€).

O apoio foi mensal, prorrogável até 6 meses, seguidos ou interpolados, e abrangeu 58.507 beneficiários, o que ditou uma despesa de mais de 91 milhões de euros (91.084.286,02€).

11) Diferimento de obrigações contributivas relativas aos meses de novembro e dezembro de 2020

Destinou-se a entidades empregadoras com a seguinte dimensão, nos termos do artigo 100º do Código do Trabalho:

- Microempresa que emprega menos de 10 trabalhadores;
- Pequena empresa que emprega de 10 a menos de 50 trabalhadores;
- Média empresa que emprega de 50 a menos de 250 trabalhadores.

Esta medida previu o diferimento do pagamento das contribuições à Segurança Social, da responsabilidade da Entidade Empregadora, referentes aos meses de novembro e dezembro de 2020, podendo ser pagas da seguinte forma:

- Em três ou seis prestações iguais e sucessivas, sem juros;

- Nos meses de julho a setembro de 2021;
- Nos meses de julho a dezembro de 2021

A Entidade Empregadora é considerada abrangida pelo diferimento desde que pague pelo menos as quotizações.

Destina-se também a Trabalhadores Independentes. Neste caso foram abrangidas as contribuições de novembro e dezembro de 2020 que não tivessem sido pagas.

12) Apoio Extraordinário a Trabalhadores

Este apoio destinou-se aos trabalhadores em situação de desproteção económica e social e em situação de cessação de atividade como trabalhadores por conta de outrem, ou como trabalhadores independentes, por motivo de paragem, redução ou suspensão da atividade laboral, ou quebra de, pelo menos, 40 % dos serviços habitualmente prestados.

Este apoio correspondeu ao valor mensal do IAS (438,81€), foi atribuído entre julho e dezembro de 2020 e pressupôs a integração no sistema de segurança social pelo menos 30 meses findo o prazo de concessão do apoio, durante os quais, deduzido o número de meses com contribuições efetuadas para o sistema de segurança social nos 12 meses anteriores à data de concessão do apoio, os trabalhadores terão de estar inscritos, de forma ininterrupta, nos regimes de trabalhador por conta de outrem, de trabalhador independente ou no serviço doméstico com remuneração mensal.

Durante o ano 2020, este apoio foi pago a 17.926 beneficiários, o que ditou uma despesa de mais de 20 milhões de euros (20.451.098,20€).

Diferimento das contribuições

Durante o período de concessão do apoio extraordinário a trabalhadores, o pagamento das contribuições enquanto trabalhador independente, poderia ser efetuado em 12 meses a contar do mês seguinte ao da cessação do apoio, em prestações mensais e iguais, sem que tivesse lugar ao pagamento de juros de mora.

Os meses incluídos no plano prestacional foram os meses referentes ao apoio concedido.

13) Layoff simplificado (Medida Extraordinária de Apoio à Manutenção dos Contratos de Trabalho)

Este apoio destinou-se às entidades empregadoras de natureza privada que ou encerraram total ou parcialmente por determinação das autoridades de saúde ou por decisões da Administração Central, ou viram canceladas encomendas ou a sua atividade a ser afetada pela interrupção das cadeias de fornecimento, ou, por último, que tenham tido uma quebra de, pelo menos, 40 % da faturação, no período de 30 dias anterior ao do pedido junto dos serviços competentes da Segurança Social, com referência à média mensal dos dois meses anteriores a esse período, ou face ao período homólogo do ano anterior ou, ainda, para inícios de atividade com menos de 12 meses, à média desse período.

Assim, as entidades empregadoras receberam um apoio financeiro por trabalhador, destinado exclusivamente ao pagamento das suas remunerações, durante os períodos de redução temporária de horários de trabalho ou de suspensão dos contratos de trabalho.

Nas situações de suspensão de contrato de trabalho, a entidade empregadora teve direito a um apoio da segurança social no valor de 70% de 2/3 da retribuição normal líquida de cada trabalhador abrangido,

até ao limite de 1.333,50€ por trabalhador, ficando a entidade empregadora responsável pelo pagamento dos restantes 30%.

Nas situações de redução do período normal de trabalho, a compensação foi atribuída na medida do estritamente necessário para, conjuntamente com a retribuição de trabalho prestado na empresa a tempo parcial ou fora dela, assegurar o montante mínimo de 2/3 da remuneração normal líquida do trabalhador, ou o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida (635,00€) correspondente ao seu período normal de trabalho, consoante o que fosse mais elevado.

O layoff simplificado, com uma duração inicial até um mês, pôde ser prorrogado mensalmente, por um período até três meses, mas os empregadores que atingiram o limite de prorrogações até final de junho puderam ainda beneficiar da medida no mês de julho e as empresas que continuaram sujeitas ao dever de encerramento puderam continuar a aceder à medida até 31 de dezembro de 2020.

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 layoff simplificado inicial foi atribuído a 109.367 entidades empregadoras em crise empresarial, o que gerou 109.402 processos. Com estes pedidos iniciais, foram contemplados 823.196 trabalhadores, sendo o apoio financeiro processado de mais de 340 milhões de euros (343.906.712,14 €).

O layoff simplificado foi prorrogado por 89.753 entidades empregadoras (82% das empresas abrangidas), o que gerou 189.695 processos. Nessas prorrogações, foram contemplados 687.919 trabalhadores (84% dos trabalhadores abrangidos), sendo o apoio financeiro processado de mais de 470 milhões de euros (476.930.598,24 €).

O apoio financeiro total desta política de manutenção de contratos de trabalho, durante o ano 2020, foi de mais de 820 milhões de euros (820.837.310,28 €).

14) Apoio Extraordinário 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) ao mês homólogo do ano anterior; ou
- b) à média mensal dos dois meses anteriores a esse mês; ou
- c) à média faturação mensal entre o início da atividade e o penúltimo mês completo anterior ao mês civil a que se refere 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 com redução temporária do período normal de trabalho de todos ou alguns dos seus trabalhadores, podendo aplicar essa redução e respetiva remuneração durante um mês, com prorrogação mensal até 31 de dezembro de 2020.

Este apoio financeiro serviu exclusivamente para o pagamento da compensação retributiva aos trabalhadores abrangidos pela redução do período normal de trabalho, correspondente às horas não trabalhadas no valor de 2/3 (nos meses de agosto e setembro) ou 4/5 (nos meses de outubro a dezembro) da retribuição normal ilíquida, até ao triplo da RMMG (1.905,00 €).

Tal como no 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 participou 100% do valor da compensação retributiva a que os trabalhadores tinham direito pelas horas não trabalhadas.

Nos casos de situação de crise empresarial gravosa, com quebra de faturação igual ou superior a 75%, houve também direito a 35% da remuneração ilíquida a ser paga ao trabalhador pelas horas de trabalho prestadas, não podendo, de igual modo, o valor total do apoio ser superior a 3 RMMG (1.905,00 €).

Beneficiando deste apoio, o empregador teve ainda direito à isenção ou dispensa parcial do pagamento de contribuições relativas aos trabalhadores abrangidos, no que diz respeito ao valor da compensação retributiva, direito, esse, variável de acordo com a dimensão da empresa e com o mês de aplicação do apoio:

- a) empresas com menos de 250 trabalhadores tiveram direito a isenção total do pagamento de contribuições relativas à compensação retributiva nos meses de agosto e setembro e a dispensa parcial de 50% nos meses de outubro a dezembro;
- b) empresas com 250 ou mais trabalhadores tiveram direito a dispensa parcial de 50% do pagamento de contribuições relativas à compensação retributiva nos meses de agosto e setembro.

Foram 15.421 as entidades empregadoras com deferimento nos pedidos iniciais de apoio extraordinário à retoma progressiva de atividade, o que contemplou 114.366 trabalhadores e elevou o apoio financeiro processado a mais de 44 milhões de euros (44.760.250,53 €).

As prorrogações dos pedidos iniciais foram atribuídas a 11.232 entidades empregadoras (73% das empresas abrangidas), o que gerou 27.112 processos. Nessas prorrogações, foram contemplados 94.696 trabalhadores (83% dos trabalhadores abrangidos), sendo o apoio financeiro processado de mais de 110 milhões de euros (111.122.824,52 €).

O apoio financeiro total do apoio extraordinário à retoma progressiva de atividade, durante o ano 2020, foi de mais de 155 milhões de euros (155.883.075,05 €).

15) Incentivo Extraordinário à Normalização da Atividade Empresarial

Este incentivo financeiro extraordinário, dirigido às entidades empregadoras, teve como base apoiar a normalização da atividade empresarial, depois de acabado o processo de layoff simplificado ou o plano extraordinário de formação.

Foi concedido em duas modalidades:

- a) apoio no valor de uma RMMG (635,00 €) por trabalhador (média de trabalhadores por cada mês) abrangido pelo layoff simplificado ou pelo plano extraordinário de formação, pago de uma só vez; ou

- b) apoio no valor de duas RMMG (1270,00 €) por trabalhador (média de trabalhadores por cada mês) abrangido pelo layoff simplificado ou pelo plano extraordinário de formação, pago de forma faseada ao longo de 6 meses.

No caso do apoio no valor de duas RMMG, as empresas tiveram ainda associados outros incentivos adicionais, como:

- a) a redução de 50% das contribuições a cargo da empresa, durante o primeiro, os dois primeiros ou os 3 primeiros meses da concessão do apoio, no seguimento da aplicação das medidas de apoio extraordinário à manutenção de contrato de trabalho ou do plano extraordinário por período, respetivamente, inferior ou igual a um mês, superior a um mês e inferior a 3 meses e igual ou superior a 3 meses;
- b) a isenção total das contribuições a cargo da empresa durante o período de 2 meses, em caso de celebração de contratos de trabalho sem termo nos 3 meses subsequentes ao final da concessão do incentivo, da qual resultasse um aumento líquido do nível de emprego (face ao período homólogo do ano anterior).

16) Complemento de Estabilização

O complemento de estabilização foi atribuído aos trabalhadores por conta de outrem que tiveram uma redução de rendimento salarial por terem estado abrangidos pelo regime de layoff simplificado ou pelo regime de layoff ao abrigo do Código do Trabalho, durante pelo menos 30 dias seguidos, entre os meses de abril e junho de 2020, e cuja remuneração base, em fevereiro, era igual ou inferior a duas vezes a RMMG (1.270,00 €).

Os trabalhadores tiveram direito a um apoio correspondente à diferença entre os valores da remuneração base declarados à Segurança Social relativos ao mês de fevereiro de 2020 e ao mês civil completo em que o trabalhador esteve abrangido por layoff em que se tenha verificado a maior diferença, com o limite mínimo de 100,00 € e o limite máximo de 351,00 €.

Este apoio foi pago de uma só vez, com o primeiro pagamento a ocorrer em julho de 2020 e o segundo, para as situações não contempladas no primeiro, em setembro. Ao todo, foram abrangidos 350.637 beneficiários, o que ditou uma despesa de mais de 58 milhões de euros (58.294.979,98 €).

17) Diferimento do pagamento de contribuições para Trabalhadores Independentes

Esta medida previu o diferimento do pagamento à Segurança Social das contribuições dos trabalhadores independentes devidas nos meses de abril, maio e junho, podendo ser pagas da seguinte forma: 1/3 do valor das contribuições no mês em que era devido, os restantes 2/3 pagos em prestações iguais e sucessivas ou de julho a setembro ou de julho a dezembro.

A flexibilização no pagamento das contribuições estabelecida nesta medida não impedia o pagamento integral das contribuições devidas. Caso os trabalhadores independentes não pagassem 1/3 do valor das contribuições de algum dos meses dentro do prazo, a possibilidade de acesso a este regime terminaria.

18) Diferimento do pagamento de contribuições para Entidades Empregadoras

Esta medida aplicou-se a entidades empregadoras dos setores privado e social com:

- a) menos de 50 trabalhadores;
- b) um total de trabalhadores entre 50 e 249, desde que apresentassem uma quebra de, pelo menos, 20 % da faturação comunicada através do E-Fatura nos meses de março, abril e maio de

2020 face ao período homólogo do ano anterior, ou, para quem tivesse iniciado a atividade há menos de 12 meses, à média do período de atividade decorrido;

c) um total de 250 ou mais trabalhadores, desde que apresentassem uma quebra de, pelo menos, 20 % da faturação comunicada através do E-Fatura nos meses de março, abril e maio de 2020 face ao período homólogo do ano anterior, ou, para quem tivesse iniciado a atividade há menos de 12 meses, à média do período de atividade decorrido, e ainda se enquadrassem numa das seguintes previsões:

i) se tratasse de instituição particular de solidariedade social ou equiparada;

ii) a sua atividade se enquadrasse nos setores encerrados nos termos do Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, ou nos setores da aviação e do turismo, relativamente ao estabelecimento ou empresa efetivamente encerrados;

iii) a sua atividade tenha sido suspensa, por determinação legislativa ou administrativa, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, na sua redação atual, na Lei de Bases da Proteção Civil, aprovada pela Lei n.º 27/2006, de 3 de julho, na sua redação atual, ou na Lei de Bases da Saúde, aprovada pela Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro, relativamente ao estabelecimento ou empresa efetivamente encerrados.

Esta medida previu o diferimento do pagamento à Segurança Social das contribuições das entidades empregadoras devidas nos meses de março, abril e maio, podendo ser pagas da seguinte forma: 1/3 do valor das contribuições no mês em que era devido, os restantes 2/3 pagos em prestações iguais e sucessivas ou de julho a setembro ou de julho a dezembro.

No caso das entidades empregadoras com o pagamento da totalidade das contribuições devidas em março de 2020, o diferimento iniciou-se em abril e terminou em junho de 2020. As quotizações dos trabalhadores deviam continuar a ser pagas nos meses em que eram devidas.

Tiveram, ainda, direito ao diferimento as entidades empregadoras que, não tendo efetuado o pagamento de 1/3 das contribuições e da totalidade das quotizações devidas no primeiro mês de adesão à medida (março ou abril), procedessem de imediato ao pagamento desse valor com os respetivos juros.

Caso as entidades empregadoras não pagassem 1/3 do valor das contribuições de algum dos meses dentro do prazo, a possibilidade de acesso a este regime terminaria.

19) Planos prestacionais e suspensão de processos

A medida relativa à suspensão dos planos prestacionais fora do âmbito dos processos executivos, previu a possibilidade de suspensão entre 31/03/2020 e 30/06/2020, do pagamento das prestações do acordos (4 prestações), sem prejuízo dos contribuintes poderem continuar a pagar pontualmente as prestações autorizadas.

3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas

Pensionistas Ativos e respetiva despesa

No que concerne ao número total de pensionistas do Regime Geral e Regime Rural, nas eventualidades Velhice, Invalidez e Sobrevivência, verificou-se no ano de 2020 um ligeiro aumento global de 0,6%

comparativamente a 2019, variação esta que corresponde em números absolutos a um aumento de 16.437 pensionistas assim distribuídos:

Quanto à pensão de velhice, registou-se um aumento de 1,0%, a que corresponde mais 19.760 pensionistas. Na pensão de invalidez, ao invés do evento anterior, verificou-se uma variação negativa de -4,2%, a que corresponde em números absolutos a menos 7.961 pensionistas. A pensão de sobrevivência apresenta um ligeiro aumento de 0,7%, a que corresponde um aumento de 4.638 pensionistas.

Ao desagregar esta análise aos pensionistas do Regime Rural (RESSAA), constatamos que há uma tendência decrescente de pensionistas deste regime e em todos as eventualidades na ordem dos - 10,9%, que em números absolutos corresponde a menos 11.389 que no ano 2019.

Relativamente a variação da despesa, observou-se que no ano de 2020 há um aumento da despesa com a totalidade das pensões na ordem dos 3,5%, que corresponde ao valor de mais 575.493M€, face a 2019. O aumento da despesa com as pensões resulta de um crescimento no número de pensionistas, nomeadamente, nos eventos de velhice e sobrevivência do Regime Geral, a que corresponde um aumento de 3,6% e 3,2% respetivamente e à atualização, ainda que ligeira, dos valores das pensões. (ver quadros 12 e 13).

Quadro 12 - Pensionistas Ativos e Despesa

Unidades: Nº e milhares de euros

Pensões	2018		2019		2020		Variação (2019 - 2020)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Velhice	1.908.617	12.366.975	1.916.099	12.876.783	1.932.166	13.281.716	0,8%	3,1%
Invalidez	157.858	869.878	168.840	954.027	159.322	908.093	-5,6%	-4,8%
Sobrevivência	654.811	2.225.700	660.007	2.323.689	662.122	2.379.133	0,3%	2,4%
Total	2.721.286	15.462.554	2.744.946	16.154.499	2.753.610	16.568.942	0,3%	2,6%

Fonte: RAISS 2018 e II, IP, Estatísticas Anuais e CNP, Valores Processados por mês (despesa)

Situação da BD 31/12/2020

Complemento Solidário para Idosos

A proposta de definição de tempos máximos de deferimento do CSI manteve-se uniforme para todos os Centros Distritais (30 dias), revelando-se ainda um critério vantajoso apesar das especificidades de cada Centro Distrital.

Tal como no ano anterior, o indicador de medida foi definido em termos percentuais, concluindo-se que, pese embora as percentagens definidas para cada distrito sejam iguais, em virtude das realidades serem distintas, acabou por ser respeitada a sua especificidade individual, não deixando de traduzir na prática os diferentes resultados obtidos.

Conforme se pode verificar no quadro abaixo, em 2020 foram deferidos 6.737 processos de CSI, o que traduz uma diminuição em relação ao ano anterior (10.240). Esta diminuição em relação aos deferimentos originou uma diminuição de requerentes com processamento, o que originou igualmente uma diminuição na despesa com Complemento Solidário para Idosos (CSI).

Quadro 13 - Complemento Solidário para Idosos (CSI)

Unidades: N° e milhares de euros

Ano	2018	2019	2020
Processos deferidos desde o início da medida	332.458	342.698	349.435
Requerentes com processamento	170.064	169.071	164.689
Despesa	201.528	204.180	202.706

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

Situação da BD a 15/03/2021

Redução do stock de requerimentos pendentes das Prestações Diferidas**Pensões de velhice, invalidez e sobrevivência**

No ano de 2020 foi mantida a estratégia implementada no ano anterior, ou seja, foi reforçada a taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados, com objetivo de reduzir o número de requerimentos pendentes nas eventualidades velhice, invalidez e sobrevivência nas áreas nacional e internacional. Desta estratégia resultou uma diminuição significativa de 43,2% do número de requerimentos pendentes face ao stock existente em 31/12/2019.

Desagregando por eventualidade, verificamos que, na pensão de velhice, esta redução foi de 54,2%, na pensão de invalidez, 21,1%, e, na pensão de sobrevivência, 24,2%.

Tempos médios de deferimento das pensões e complementos

Naturalmente que a estratégia seguida no ponto anterior, complementada com um outro desígnio muito importante que é a diminuição dos tempos médios de deferimento (TMD), produziu efeitos significativos no ano 2020, contribuindo para a melhoria da qualidade e na capacidade de resposta ao cidadão.

Assim, através da análise do quadro n.º 14, constata-se como resultados mais relevantes decorrentes desta estratégia, os verificados nas eventualidades de velhice, invalidez e sobrevivência do Regime Geral, com variações de -35%, 19% e -25%, respetivamente.

É significativamente relevante a redução de 116 dias para 28 dias do TMD, relativo ao Reembolso de Despesas de Funeral (RDF).

Quanto à pensão social de velhice, verifica-se uma evolução positiva quanto aos TMD, com uma redução de -13%.

Quadro 14 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos

Unidades: n.º de dias e %

Pensões/Complementos	2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)	
				N.º	%
Velhice	147	169	110	-59	-35%
Invalidez	203	160	190	30	19%
Sobrevivência	92	110	83	-27	-25%
Social Velhice	34	53	46	-7	-13%
Social Invalidez	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Complemento Dependência	189	365	712	347	95%
CSI	28	23	22	-1	-5%

Fonte: SAR, Análise Processos por Unidade 2020 (Pensões de velhice, invalidez e sobrevivência área nacional), Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Pensão Social de velhice, Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS).

Nota: Invalidez- jan/ jun (SAR), de jul a dez - Datanart-

SIP, Dados disponibilizados pelo GPE

Situação da BD a 15/03/2021

Em junho 2020, foi disponibilizada a possibilidade de o cidadão poder requerer a Pensão de Invalidez através da Segurança Social Direta, à semelhança do que já tinha acontecido em 2019 com o pedido de Reembolso de Despesas de Funeral. Para além da vantagem de registo e acompanhamento do processo, em especial neste tempo de pandemia, este novo processo veio permitir ao CNP uma análise e decisão mais rápida, bem como a desmaterialização do pedido à partida (no caso dos pedidos apresentados via SSD) ou a partir do momento em que dá entrada no ISS e é registado.

A implementação do processo de invalidez no novo Sistema de Informação de Pensões (SIP) representa um avanço significativo no desenvolvimento aplicacional da área de pensões.

Além da facilidade para o cidadão, no pedido e acompanhamento do mesmo, a transição apostou numa reformulação profunda na forma de trabalho interna, passando o processo a estar desmaterializado e consultável, a todo o momento, no próprio sistema. Também a análise, conferência e decisão passou a ser feita integralmente online, sem recurso a documentos físicos. No âmbito da entrada em produção do SIP Invalidez, foi aprovado pelo conselho diretivo do ISS, em julho, o novo manual de procedimentos do processo de Pensão de Invalidez, que teve como objetivo sistematizar e harmonizar os procedimentos inerentes ao mesmo nas três principais etapas do pedido- Instrução, Análise e Decisão, estando alinhado com o SIP Invalidez. Este novo processo permitiu não só o desenvolvimento de ferramentas adicionais, que irão beneficiar também as restantes prestações do CNP, como a própria reflexão sobre a organização interna das equipas e fluxos de trabalho internos.

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.

Pressupunha-se que o ano de 2020 seria um ano de mudança de paradigma e de recuperação, isto porque com a renovação dos contratos médicos, introduziu-se uma nova metodologia que visava o

aumento do número de atos médicos e de recuperação porque haviam sido criadas as condições para aumentar consideravelmente a “capacidade de produção” do DPRP. E ainda que, no cômputo geral, face às vicissitudes que resultaram do estado pandémico, não podemos afirmar que os resultados obtidos não foram satisfatórios, não podemos deixar de manifestar que, findo o ano, a sensação face a esses mesmos resultados seja agridoce.

Como não podia deixar de ser, num ano marcado pela pandemia, esta acabou por desempenhar um papel de enorme relevo, e a vários níveis, nas doenças profissionais.

Não só porque foram suspensas as consultas médicas, com as consequências que daí resultaram face ao número de processos que ficaram por concluir, mas também porque os serviços tiveram que se adaptar à nova realidade laboral como foi o caso do regime de teletrabalho e/ou do trabalho por turnos. Por último, houve ainda a necessidade de lidar com a chegada massiva dos processos dos profissionais de saúde que, no exercício das suas funções, foram infetados com o vírus Sars-CoV-2, e que provocaram o maior impacto resultante da pandemia neste departamento, ao qual ainda hoje nos estamos a adaptar e que em muito contribuiu para que a recuperação dos processos de doença profissional não fosse mais significativa.

Ainda assim, como se pode verificar através dos dados apresentados, nunca antes foram certificadas tantas doenças profissionais como em 2020. Comparativamente com 2019, o número de doenças certificadas mais que duplicou, tendo passado de 5.606 em 2019 para 12.813 em 2020.

Quadro 15 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas

Unidades: n.º e %

Ano	2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)	
				N.º	%
Doenças certificadas	3.096	5.606	12.813	7.207	129%
Doenças Profissionais com Incapacidade	2.100	4.053	9.367	5.314	131%
Doenças Profissionais sem Incapacidade	996	1.553	3.446	1.893	122%
Beneficiários	1.913	3.202	7.162	3.960	124%

Fonte: RAISS 2018/2019 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 06/03/2021

Consequentemente, também o número de beneficiários a quem foi reconhecida a existência de doença profissional aumentou (13,1%), contribuindo assim para aumento de beneficiários a quem foi assegurado a devida compensação.

Quadro 16 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito

Âmbito do Processo	2018		2019		2020		Variação (2019 - 2020)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Doença profissional	31.195	48.552	33.215	51.158	37.579	55.407	13,1%	8,3%
Pensão de Sobrevivência/ Subsídio por Morte	3.212	8.985	3.058	8.919	2.870	8.371	-6,1%	-6,1%
Reembolso de Despesas	2.268	173	3.376	368	2.552	307	-24,4%	-16,6%
Outro	318	520	309	516	255	505	-17,5%	-2,1%
Total	36.993	58.229	39.958	60.961	43.256	64.591	8,3%	6,0%

Fonte: RAISS 2018/2019, SESS [Valores Processados por mês (despesa)]

Situação da BD aa 06/03/2021

Por fim, como reflexo da situação pandémica (profissionais de saúde), em termos homólogos, o número de beneficiários que usufruiu de subsídio por doença profissional aumentou, tendo aumentado também como consequência o valor da despesa resultante do pagamento desse subsídio.

Quadro 17 - Subsídio Doença Profissional

Unidades: N° e milhares de euros

Doença	2018		2019		2020		Variação (2019 - 2020)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Doença Profissional	16.274	65.521	23.897	88.948	25.150	98.378	5,2%	10,6%

Fonte: RAISS 2018/2019 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/03/2021

3.1.4. Verificação de Incapacidades

3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias

Depois de um período de melhoria contínua na realização de exames de verificação de incapacidades permanentes ou temporárias, o cenário pandémico da covid-19 conduziu, quer por encerramento dos serviços de 19 de março a 30 junho, quer, no seu reatamento, pelas restrições preventivas na realização de exames, a uma significativa diminuição no número de exames marcados, exames realizados, processos convocáveis e processos convocados.

Assim, verificou-se um decréscimo, de 2019 para 2020, no número de processos convocados e convocáveis (-32,44% e -4,43%, respetivamente) e de exames realizados e marcados (-49,42% e -45,80%, respetivamente). Pese embora esta diminuição ditada pela realidade pandémica, a taxa de realização de exames apenas diminuiu ligeiramente (-6,69%), concretizando-se 82% dos exames marcados.

Tendo em conta o exposto, evidentemente, a taxa de convocatórias (5.º nível) diminuiu 29,31%, de 2019 para 2020, cifrando-se nuns modestos, mas briosos, 69,92%

Quadro 18 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)

Unidades: N° e %

	2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)	
				N.º	%
Exames marcados	373.885	398.778	216.151	-182.627	-45,80%
Exames Realizados	331.063	350.614	177.330	-173.284	-49,42%
Taxa de Realização	88,55%	87,92%	82,04%	-0,06	-6,69%
Processos Convocáveis	220.402	235.254	224.822	-10.432	-4,43%
Processos Convocados	218.804	232.687	157.200	-75.487	-32,44%
Taxa de Convocatórias (5.º Nível)	99,27%	98,91%	69,92%	-0,29	-29,31%

Fonte: RAISS 2018 e 2019 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/03/2021

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 19 - Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)

Unidades: Nº e %

	2018		2019		2020		Variação % (2019 - 2020)	
	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.
Pensão Invalidez	34.588	35.247	35.187	33.768	28.031	22.603	-20,34%	-33,06%
Complemento Dependência	53.601	51.725	60.928	57.057	41.587	40.044	-31,74%	-29,82%
Outros	13.061	12.881	12.460	11.585	9.333	13.075	-25,10%	12,86%
Total	101.250	99.853	108.575	102.410	78.951	75.722	-27,28%	-26,06%

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

Situação da BD a 01/03/2021

Numa análise global, verifica-se um decréscimo de -28,08% dos pedidos entrados em 2020, face a 2019.

Quadro 20 - Tempos médios Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)

Unidades: dias e %

	2018	2019	2020	Variação % (2019 - 2020)
TM entre a Entrada e Registo Processo	4,0	3,5	4,3	23%
TM entre o Registo e Arquivamento	52,0	38,7	55,4	43%

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

Situação da BD a 01/03/2021

No que respeita aos tempos médios do Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP), verificou-se em 2020 um acréscimo dos tempos médios, situação inversa à verificada desde 2017 e diretamente relacionada com a situação pandémica, revelando um aumento tanto na entrada e registo do processo, como no registo e arquivamento, de 23% e 43% respetivamente.

3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional

No decorrer de 2020, foram concluídos um total de 3.174 processos, dos quais 2.626 (83%) correspondem à fiscalização de prestações atribuídas a beneficiários no âmbito dos apoios COVID-19.

Neste âmbito, verificou-se uma taxa de irregularidade de 29%, bastante mais baixa do que a verificada em 2019 (44%).

Quadro 21 - Ações de fiscalização a prestações

Prestação	N.º processos	Taxa de irregularidades
Desemprego	175	56%
RSI	64	52%
Doença	190	56%
Encargos Familiares	29	31%
Pensão de Invalidez	8	0%
Maternidade, Paternidade e Adopção	18	67%
Pensão de Viuvez	6	17%
Pensão de Velhice	6	33%
outros	2.678	24%
Total	3.174	29%

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

Situação da BD a 06/03/2021

Tendo em consideração as irregularidades detetadas, foram elaborados 115 autos de contraordenação e 34 autos de notícia crime.

Tal como se tem vindo a verificar nos últimos 3 anos, a prestação com maior n.º de autos (de contraordenação e crime), foi a prestação de desemprego (63% e 76% respetivamente), seguida da prestação por Doença (28% e 21% respetivamente).

Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações**Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais**

3.1.6. Gestão das Contribuições

Incentivos ao Emprego

Foram prosseguidas as medidas de apoio e incentivo às entidades empregadoras para contratação de trabalhadores, através de uma dispensa parcial ou isenção total do pagamento de contribuições no âmbito da contratação de jovens à procura do primeiro emprego, 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 25.000 requerimentos, menos 24% que em 2019, com cerca de 23.000 a serem deferidos (92%). Deste volume de requerimentos, 87% foi para acesso à medida de dispensa parcial do pagamento de contribuições na contratação de jovens à procura do primeiro emprego, seguindo-se a medida de redução temporária da taxa contributiva da responsabilidade da entidade empregadora relativamente à contratação de desempregados de longa duração durante um período de três anos, com 9% dos requerimentos, e, ainda, 4% para acesso à medida de isenção total do pagamento de contribuições na contratação de desempregados de muito longa duração na parte da responsabilidade da entidade empregadora, durante um período de três anos.

De referir, ainda, a criação de um conjunto de medidas de apoio destinadas às entidades empregadoras e aos trabalhadores afetados pelo incêndio ocorrido no dia 13 de julho de 2020 no Centro de Apoio à Criação de Empresas do Vale do Sousa e Baixo Tâmega.

Entidades Empregadoras

Relativamente ao número de Entidades Empregadoras com remuneração declarada em 2020, os valores apresentados, no que diz respeito às inscrições de pessoa coletiva, diminuíram 25,3% quando comparados aos valores de 2019, consequência do cenário pandémico. Ao invés, no que toca a inscrições de pessoa singular, houve um acréscimo de 8,3%.

Já no que diz respeito à cessação de atividade, os valores são pouco significativos por comparação: em termos de pessoa singular, manteve-se o mesmo número do ano passado (15); em termos de pessoa coletiva, houve apenas um decréscimo de 1,4%.

Quadro 22 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano

Por tipo de Entidades	2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)	
				N.º	%
Inscrições	34.031	39.057	34.162	-4.895	-12,5%
Pessoa Singular	11.036	10.977	11.896	919	8,3%
Pessoa Coletiva	22.995	28.080	22.266	-5.814	-25,3%
Cessação de atividade	21.811	12.000	11.695	-305	-1,4%
Pessoa Singular	59	15	15	0	0,0%
Pessoa Coletiva	21.752	11.985	11.680	-305	-1,4%
Total Ativo	1.199.141	1.242.817	1.276.671	33.854	2,8%
Pessoa Singular	572.755	589.660	604.229	14.569	2,5%
Pessoa Coletiva	626.386	653.157	672.442	19.285	3,1%

Fonte: DPC

Apesar da conjuntura pandémica, os apoios da Segurança Social, no âmbito das medidas para combater especificamente os danos causados pela covid-19, permitiram que não houvesse um colapso no número de pessoas singulares e coletivas no ativo. Pelo contrário, quando comparado aos valores de 2019, constatou-se haver um aumento de 2,5% no número ativo de pessoas singulares e de um aumento de 3,1% no número ativo de pessoas coletivas.

Quadro 23 - Contribuições Declaradas e Pagas

		2018	2019	2020	Unidade: Euros		
					Variação (2019 - 2020)		
						N.º	%
Valor das contribuições associadas a remunerações declaradas		15.923.963.652	17.228.856.240	17.162.442.521	-66.413.719	-0,4%	
Contribuições Pagas	Serviço Doméstico	44.561.021	46.773.152	47.836.120	1.062.968	2,3%	
	Seguro Social Voluntário	20.719.482	20.083.483	19.431.641	-651.841	-3,2%	
	Trabalhador Independente	347.788.104	422.270.505	385.957.303	-36.313.202	-8,6%	
TOTAL		16.337.032.257	17.717.983.380	17.615.667.586	-102.315.794	-0,6%	

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

Situação da BD a 19/02v./2021

A nível de contribuições associadas a remunerações declaradas, comparando 2019 com 2020, a diferença foi residual (-0,4%).

No que respeita a contribuições pagas por entidades não empregadoras, o valor pago pelos trabalhadores do Serviço Doméstico subiu 2,3%, de 2019 para 2020, enquanto o valor pago pelos Trabalhadores Independentes e pelos trabalhadores do Seguro Social Voluntário diminuiu, respetivamente, 8,6% e 3,2%.

Por acréscimo, em janeiro de 2020, com a publicação do Decreto-Lei n.º 167/2019, de 21 de novembro, foi atualizado o valor da retribuição mínima mensal garantida para 635,00€, passando as entidades empregadoras a aplicar a taxa contributiva tendo por base esse novo valor, nomeadamente os trabalhadores do serviço doméstico que recebem com base no salário real

3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos

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

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

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

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

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

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

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

Estes contribuintes representavam no final de 2020 0,3% do total nacional de entidades empregadoras, e foram responsáveis por 24,2% do total nacional de trabalhadores vinculados (1.035.511 trabalhadores) e por 34,7% do total nacional de contribuições declaradas mensalmente (501,3M€ de contribuições declaradas mensalmente).

Considerando o modelo de acompanhamento integrado preconizado para os contribuintes estratégicos, a UCE foi dotada, em 2020, de mais 1 assistente técnico para prestar apoio administrativo a toda a Unidade e de mais 1 Gc, mas saiu por concurso também 1 Gc, mantendo-se o número de Gc de 47 elementos.

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 mais célere aos assuntos dos CE.

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 quarto ano de atividade a UCE acompanhou 2.549 dos 2.622 contribuintes estratégicos, ou seja 97,2%, tendo o objetivo sido cumprido.

No que concerne ao grau de satisfação dos CE, o resultado ao questionário de avaliação cifrou-se nos 4,5 (numa escala de 1 a 5) revelando que estes encontram-se muito satisfeitos em relação ao trabalho desenvolvido pela UCE, tendo o objetivo sido superado.

De salientar ainda que o relacionamento, quer com os CE, quer com os Serviços Centrais e Centros Distritais, permitiu um enorme crescimento profissional de toda a equipa da UCE.

Face ao contexto pandémico da COVID-19, no ano de 2020, para além do acompanhamento dos Contribuintes Estratégicos (CE) no âmbito da relação contributivas, a Unidade de Contribuintes Estratégicos (UCE) foi também responsável pelo acompanhamento dos mesmo ao nível de todas as medidas COVID, nomeadamente quanto ao Apoio Excecional à Família (1.196 Entidades Empregadoras - EE e 47.980 Trabalhadores por Conta Outrem - TCO), Layoff Simplificado (618 EE e 174.229 TCO),

Layoff ao abrigo do Código do Trabalho (19 EE e 2.528 TCO), Apoio à Retoma (119 EE e 26.261 TCO), Incentivo à Normalização, Complemento de Estabilização, Diferimento do Pagamento das Contribuições (36 EE) e Isolamentos Profiláticos.

Todas estas medidas exigiram um empenho, trabalho e disponibilidade acrescidos por parte dos Gestores do Contribuinte (GC) na análise e interpretação da legislação, aconselhamento e acompanhamento de todas as situações dos CE com as suas diferentes realidades e especificidades.

Ainda que as medidas COVID tenham tido um impacto enorme ao nível do volume de trabalho, o facto é que a função do GC demonstrou ser de extrema importância para os CE, o que se verifica na classificação obtida no questionário de avaliação da satisfação. Obtivemos uma classificação de 4,5 (numa escala de 1 a 5) na questão “acompanhamento prestado pelo Gestor no âmbito das medidas COVID” e de 4,6 na questão “disponibilidade do Gestor no âmbito das medidas COVID”, o que revela que os CE ficaram muito satisfeitos com o acompanhamento prestado pelo GC.

3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva

Em 2020, no que diz respeito à área de contribuintes, os resultados alcançados permitiram o cumprimento da meta, dentro do intervalo de tolerância (5524 processos concluídos). A meta em questão foi possível de cumprir devido ao esforço e empenho das equipas, que estiveram sujeitas às restrições impostas pela situação pandémica.

Quadro 24 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras

Unidades: N.º, % e milhares de euros

	2018	2019	2020	Variação (2018 - 2019)	
				N.º	%
N.º Processos	7.600	7.755	5.524	-2.231	-28,8%
% Irregularidades	40%	37%	47%	0,10	28%
Contribuições Apuradas	24.568	17.782	15.876	-1.906	-11%

Fonte: RAISS 2018, 2019 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações. Situação da BD a 01/01/2021

Do total de processos concluídos, 3081 (56%) resultam de ações de natureza proativa, sendo que 1099 (36%) corresponderam a processos realizados no âmbito da Ação Programada (API) a LayOff.

Relativamente ao objetivo do Valor de contribuições apuradas e anuladas, foi igualmente cumprido (15.876 milhões de euros), tendo sido ultrapassado o valor mínimo do intervalo definido como meta fixada para 2020, entre 15 e 20 milhões de euros.

Importa referir que apesar do cumprimento da meta, trata-se de um objetivo com um elevado grau de aleatoriedade, dado que o mesmo não depende do esforço das equipas, nem do volume de processos/ações desenvolvidas, mas, outrossim, do nível de irregularidade detetado, ou seja, de circunstâncias externas (cumprimento ou incumprimento da obrigação contributiva por parte das EE).

No que respeita aos objetivos do Núcleo de Investigação Criminal, a meta dos N.º de processos de inquérito crime concluídos, o DF cumpriu a meta definida, ultrapassando-a em cerca de 18% do valor fixado em QUAR/PAISS 2020 (1350 processos). Contudo, é de realçar que este objetivo apenas foi possível de cumprir porque a meta inicialmente definida foi revista em baixa, uma vez que, dada a situação pandémica, os inspetores se viram impossibilitados de realizar diligências, nomeadamente, atos

processuais (ex: inquirições), durante, pelo menos, 3 meses correspondentes ao período do Estado de Emergência.

Quadro 25 - Processos-crime

Unidades: N.º, % e milhões de euros

	2018	2019	2020	Variação (2018 - 2020)	
				N.º	%
Processos de pré-inquérito e inquérito concluídos	3.385	3.598	3.016	-582	-16%
Processos de pré-inquérito concluídos	1.538	1.831	1.451	-380	-21%
Processos de inquérito concluídos	1.847	1.767	1.565	-202	-11%
Valor financeiro associado aos processos de inquérito instruídos	75	68	59	-9	-13%

Fonte: RAISS 2018 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/01/2021

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 exceção;
- 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, I. P., 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/accompanhamento 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 \ RLIS – Rede Local de Inserção Social

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

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

“SAAS” designa um serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social (exceto as situações devidas a catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação específica). A abordagem técnica passa por princípios operativos como os de contratualização para a inserção e de proximidade. A intervenção técnica e a organização/funcionamento do serviço nos projetos RLIS - Rede Local de Inserção Social financiados por PO ISE/ FSE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego / Fundo Social Europeu) regem-se pelo normativo em vigor aplicável a SAAS.

Quadro 26 – Atendimento e Acompanhamento Social

Unidades: n.º e %

	2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)	
				N.º	%
Processos Familiares (dez)	394.887	379.449	407.622	28.173	7%
Centro Distrital	251.013	277.316	326.594	49.278	18%
Parceria/Protocolo	81.781	84.980	80.586	-4.394	-5%
Rede Local de Inserção	62.093	17.153	442	-16.711	-97%
Beneficiários (dez)	819.839	786.745	793.260	6.515	1%
Centro Distrital	503.975	560.837	619.774	58.937	11%
Parceria/Protocolo	186.485	190.979	172.523	-18.456	-10%
Rede Local de Inserção	129.379	34.929	963	-33.966	-97%
Atendimentos (ano)	824.818	791.173	888.958	97.785	12%
Centro Distrital	200.893	253.456	430.002	176.546	70%
Parceria/Protocolo	377.231	381.387	444.029	62.642	16%
Rede Local de Inserção	246.694	156.330	14.927	-141.403	-90%

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

Situação da BD a 06/03/2021

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, da competência da UAP/SC/ISS, IP) que incluem, nas suas valências, atividades de atendimento/acompanhamento social. Note-se ainda, respostas sociais de atendimento especializado (ex. Centro de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial - âmbito do/a VIH/Sida, toxicodependência, sexualidade, entre outras matérias).

Durante 2018, estavam ativas 128 RLIS, no início de 2019 verificou-se uma variação percentual negativa de 3% e durante 2019 e terminaram 92 (74%) das operações RLIS (PO ISE/FSE).em 2020 terminaram todas as operações RLIS e nos territórios em que se mantinha a necessidade de externalizar este serviço à população, houve autorização, por parte da Tutela, para celebração de acordos, excecionados de PROCOOP.

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

SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

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

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

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

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

Outra situação de realçar, foi o facto de ter havido durante o ano de 2020 um reforço substancial da verba destinada ao SAPA, originando uma disponibilidade orçamental de 12.000.000,00€, que veio permitir o financiamento de um número elevado de produtos de apoio, e a um conjunto significativo de beneficiários, Não obstante, e à semelhança do que já tinha ocorrido no ano de 2019, a verba disponibilizada continua a revelar-se insuficiente para dar resposta à totalidade dos pedidos de produtos de apoio solicitados junto dos serviços da Segurança Social, pelo que a 31 de dezembro de 2020, ficaram 2.552 produtos de apoio deferidos e a aguardar dotação orçamental.

Quadro 27 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

Unidade: n.º, euros e %

		2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)	
					N.º	%
Pessoas Apoiadas	Masculino	895	982	1.026	44	4%
	Feminino	664	640	740	100	14%
	Total	1.559	1.622	1.766	144	8%
Produtos de Apoio	Centros de Saúde	15	0	0	0	0%
	Centros Especializados	5.622	6.425	7.805	1.380	18%
	Total	5.637	6.425	7.805	1.380	18%
Orçamento Executado (€)		8.562.962,14	126.051,58	10.780.255,04	10.654.203	99%

Fonte: RAISS 2016 e DDSIMapa Síntese dos Produtos de Apoio Financiados.

Situação da BD a 18.junho.2020 (dados provisórios)

Importa sublinhar que se considera valor executado aquele que foi efetivamente gasto na aquisição de produtos de Apoio. Nos anos de 2018, 2019 e 2020 o ISS transferiu para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa 580.434,38€, 424.738,71€ e 0€, respetivamente.

Rede Social

A Rede Social, foi criada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97, de 18 novembro, e regulamentada com a publicação do Decreto-Lei n.º 115/2006, de 14 de junho.

Está implementada nos 278 concelhos do território de Portugal continental, organizada em Conselhos Locais de Ação Social (CLAS) presididos pelos Presidentes das Câmaras Municipais. Ao nível supraconcelhio, está, também, organizada em 28 Plataformas Supraconcelhias, cuja coordenação é assegurada pelos Diretores dos Centros Distritais da Segurança Social.

Da sua estrutura orgânica, ainda, fazem parte, ao nível da freguesia, quando constituídas, as Comissões Sociais de Freguesia e Inter-freguesia (CSF/CSIF) presididas pelos Presidentes das Juntas de Freguesia.

Estes órgãos da Rede Social desenvolvem várias competências, destacando-se, a:

- ✓ promoção da articulação da intervenção social das várias entidades com intervenção nos territórios;
- ✓ promoção da realização participada de documentos de planeamento territoriais (Diagnósticos Sociais, Planos de Desenvolvimento Social e Planos de Ação anuais);
- ✓ criação grupos de trabalho temáticos para o tratamento de assuntos específicos e atuais;
- ✓ apreciação de questões e problemas dos territórios e a procurar conjunta de soluções;
- ✓ promoção de ações de informação, de formação e iniciativas;
- ✓ elaboração de pareceres sobre candidaturas a programas nacionais e comunitários e sobre a criação de serviços e equipamentos sociais.

Assente num conjunto de princípios de ação, como os princípios da subsidiariedade, da integração, da articulação, da participação, da inovação e da igualdade de género, a Rede Social, tem vindo, ao longo dos anos, a impulsionar, estruturas de parceria entre organismos públicos e entidades privadas de diferentes naturezas e áreas de intervenção, focando-se no planeamento estratégico da intervenção territorial, de modo a contribuir para a diminuição das situações de pobreza e exclusão social e para a promoção da inclusão e desenvolvimento social local.

Em 2020, os principais resultados alcançados pelas Redes Sociais foram os seguintes:

- ✓ **Conselhos Locais de Ação Social (CLAS)**
 - 15401 entidades parceiras nos CLAS.
 - 402 grupos de trabalho em funcionamento, dedicados às seguintes temáticas: Pessoas Idosas/ envelhecimento ativo; Emprego/ Educação/ Formação Profissional e Empreendedorismo; Ação Social/Solidariedade e Coesão Social/Inclusão; Pessoas com Deficiência e Reabilitação; Pessoas Sem Abrigo e Infância e Juventude.
 - 523 reuniões plenárias realizadas pelos CLAS, nas quais se destacam os temas: Apresentação de Programas/Projetos; Emissão e aprovação de pareceres; Instrumentos de planeamento (Diagnóstico, PDS, Plano de Ação e outros).
 - 898 reuniões realizadas pelos Núcleos Executivos dos CLAS, compreendendo como principais atividades: a elaboração de pareceres sobre a criação/alargamento de respostas e equipamentos sociais; a elaboração de pareceres sobre candidaturas a programas nacionais ou comunitários; a preparação das reuniões dos CLAS; a elaboração do Plano de Ação Anual; a elaboração de pareceres/informações técnicas solicitados pelo CLAS; a monitorização/avaliação da execução dos Planos de Desenvolvimento Social (PDS) e respetivos Planos de Ação Anuais.

Quadro 28 - Monitorização dos Documentos de Planeamento dos CLAS em 2020

Nº de CLAS	Diagnóstico Social	Plano de Desenvolvimento Social	Plano de Ação Anual
Existe, está atualizado	222	107	112
Existe, está desatualizado	26	128	114
Existe, está desatualizado, mas em atualização	24	34	23
Não existe	5	7	24
Não existe, está em elaboração	1	2	5
Em branco/sem resposta			
Total	278	278	278

Fonte: DDS/SRSTAT: SharePoint Monitorização CLAS 2020

- ✓ **Comissões Sociais de Freguesia (CSF/CSIF)**
 - 315 CSF/CSIF em funcionamento.
 - 489 reuniões realizadas pelas CSF/CSIF.
- ✓ **Plataformas Supraconcelhias (PSC)**
 - 836 entidades parceiras nas PSC.

- 21 Grupos de Trabalho em funcionamento, com temáticas como: o envelhecimento; a saúde mental; a organização do trabalho em rede; o Relatório de Atividades/Plano de Ação/Plano de Desenvolvimento Social; as situações de risco, exclusão e precaridade.
- 21 reuniões realizadas pelas PSC, dedicadas à: apresentação de Programas, Projetos e Boas Práticas; a questões relacionadas com as Respostas Sociais, aos equipamentos sociais e acordos de cooperação.

Quadro 29 - Monitorização dos instrumentos de Planeamento das PSCRS em 2020

Nº PSC	Diagnóstico Social	Plano de Desenvolvimento Social	Plano de Ação	Referencial Estratégico	Outro(s)
Sim	9	12	17	4	2
Não	19	16	11	24	26
Não identificado					
Total	28	28	28	28	28

Fonte: Fonte: DDS/SRSTAT: SharePoint Monitorização PSC 2020

Programas de Desenvolvimento

CLDS 4G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 4G

Os CLDS-4G, criados em 2018, constituem a quarta geração de Contratos Locais de Desenvolvimento Social, que têm vindo a ser implementados de modo paulatino desde 2007.

O programa CLDS-4G tem como objetivo promover a inclusão social de grupos populacionais que revelem maiores níveis de fragilidade social num determinado território, mobilizando para o efeito a ação integrada de diversos agentes e recursos localmente disponíveis, constituindo-se como um instrumento de combate à exclusão social fortemente marcado por uma intervenção de proximidade realizada em parceria, de forma a:

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

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

- Uma seleção dos territórios de intervenção, centrada em indicadores de fragilidade social que incorporam, entre outros, os níveis de desemprego e de envelhecimento das populações residentes;

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

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

- A promoção do acesso ao Programa CLDS e, conseqüentemente ao financiamento, por parte de territórios que revelem maiores dificuldades de mobilização para a apresentação de projetos, reforçando a lógica do convite em detrimento de uma lógica de concurso nacional, garantindo, previamente, a equidade do processo através da implementação de um mecanismo de seleção dos territórios a intervencionar que garante a escolha dos que apresentam maiores níveis de fragilidade social, quer pelo facto de se revelarem territórios especialmente afetados por determinados fenómenos tais como os do desemprego ou os da pobreza, quer pelo facto de terem sido palco de calamidades;
- Adequação da relação entre a dimensão do financiamento a atribuir e a dimensão potencial das necessidades de intervenção, criando para o efeito distintos patamares de financiamento para territórios igualmente distintos, no que respeita designadamente à população residente, à densidade da fragilidade social revelada e às dificuldades que decorrem de uma localização no interior do território continental.

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

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

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

- a) Eixo 1: Emprego, formação e qualificação;

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

As operações têm a duração de 36 meses.

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

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

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

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

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

Neste sentido, coube ao Instituto, no ano 2020, a realização das seguintes tarefas essenciais: Análise das candidaturas e contestações apresentadas pelas entidades, nas vertentes técnicas e financeiras; Aprovação das candidaturas e envios dos Termo de Aceitação; acompanhamento da execução das operações; Análise de Pedidos de Alteração (PA) e envios dos Termos de Aceitação; análises de

pedidos de alteração de equipas técnicas; análise dos pedidos de reembolsos e pedidos de reembolsos intermédios.

Nesta linha, no ano 2020 foram aprovadas 262 candidaturas. Das candidaturas aprovadas em 2019 e 2020, iniciaram a sua execução 215 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 (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas - 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 2018, de 20 de agosto.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

No âmbito desta segunda fase, no ano 2020:

- decorreu a execução das 135 operações de distribuição de géneros alimentares da Tipologia 1.2.1.
- apenas não foi entregue um produto (cereal de pequeno almoço) dos 25 produtos que constituem o cabaz, devido ao concurso procedimental ter sido impugnado judicialmente;
- O PO APMC constituiu-se como um dos meios para dar resposta à situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2 e pela doença COVID-19, que, por um lado, agravou as situações das pessoas mais carenciadas e que, por outro lado, aumentou o número de pessoas vulneráveis. Neste sentido, foi decidido pela Tutela aumentar o número de destinatários que se previa apoiar (que se situava nos 60.005/mês), nos seguintes termos:
 - ✓ abril de 2020 – aumento de 15% dos destinatários, correspondente a um total de 69.005 destinatários;

- ✓ maio e junho de 2020 (2 meses) – aumento de 50% dos destinatários, correspondente a um total de 89.975 destinatários;
- ✓ julho de 2020 a junho de 2022 – aumento de 100% dos destinatários, correspondente a um total de 120.010 destinatários;
- Abertura de 14 procedimentos concursais para aquisição de géneros alimentares para fazer face ao aumento de destinatários entre abril de 2020 a junho de 2022;
- Em dezembro de 2020, no que se refere aos destinatários finais abrangidos, foram considerados elegíveis 116.011 pessoas carenciadas das 120 000 previstas (96,68% da meta definida), correspondentes a 43.516 agregados familiares.

Quanto aos produtos distribuídos, foram entregues 421 932 cabazes num total de 23 365 toneladas de géneros alimentares.

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

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

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

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

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

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

No ano de 2020, no âmbito da 2ª Fase, foram aprovadas 135 candidaturas e que estiveram em execução.

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.

No ano de 2020 foram apresentadas 135 candidaturas ao reforço do PAC.

Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência

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

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

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

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

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

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

- Em dezembro de 2020 existiam 446 famílias de acolhimento e 896 pessoas acolhidas.
- De entre as 896 pessoas acolhidas, 54% são pessoas idosas e 46% são pessoas adultas com deficiência.
- São 12 os distritos que desenvolvem esta resposta social, a saber: Aveiro, Braga, Bragança, Coimbra, Faro, Guarda, Lisboa, Porto, Santarém, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu.

- É uma resposta que tem maior expressão no norte do país, com destaque para os distritos de Vila Real, Braga e Viana do Castelo.
- O Centro Distrital de Leiria é o único, em território nacional, que detém um acordo de cooperação atípico com a IPSS Centro Social e Paroquial de S. Simão de Litém, sendo esta que procede ao acompanhamento das famílias e pessoas acolhidas.

Compete ao Núcleo da 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 anual da medida e emitir proposta para a resolução de fragilidades detetadas;
- Elaborar documentos de suporte à implementação da medida e 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 resposta e o cumprimento das obrigações decorrentes da legislação e orientações.

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

- Monitorização e relatório trimestral nacional no âmbito do Sistema de Monitorização da resposta social.
- Elaboração do Relatório Nacional, 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, I.P e constituído por um conjunto de entidades públicas e privadas, tendo em vista a

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

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

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

Neste contexto, a Intervenção do ISS, IP. no decorrer do ano de 2020 passou essencialmente pelas seguintes atividades:

- Representatividade e participação ativa nas Reuniões do GIMAE e Núcleo Executivo da ENIPSSA;
- Recolha e elaboração de contributos para o Plano de Ação da ENIPSSA para o próximo triénio 2021/22/23 em articulação não só com as diferentes áreas do DDS, mas também com outras áreas transversais do ISS IP.;
- 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;
- Gestão do curso de “Prevenção, Intervenção e Suportes para a Resolução da Problemática das Pessoas em Situação de Sem Abrigo em Portugal” levada a cabo pelo Núcleo de Formação e Desenvolvimento de Competências, através da execução de 9 ações de formação, que decorreram entre o mês de julho e o mês de dezembro de 2020, as quais contaram com a participação total de 207 formandos/as (internos e externos), distribuídos por NPISAS, ISS, IP e GIMAE.
- Instrução e análise das candidaturas dos Protocolos Inovadores de Housing First e Apartamentos partilhados ao longo do ano de 2020;
- Assinatura no último trimestre do ano de 2020 de 10 Protocolos de Apartamentos Partilhados com a criação de 101 lugares para Pessoas em Situação de Sem Abrigo e de 7 Protocolos de Housing First com a criação de 190 lugares.

3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação

Apoio Técnico a Equipamentos Sociais

Em 2020 foram realizados pela Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia (UTAE) 4.054 Pareceres Técnicos para licenciamento de Respostas Sociais.

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

Quadro 30 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais

Unidades: n.º

Área de Intervenção		Resposta Social	Pedidos entrados	
População Adulta	Pessoas Idosas	Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.423	2.771
		Centro de Dia	625	
		Serviço de Apoio Domiciliário	660	
		Centro de Noite	5	
		Centro de Convívio	58	
	Pessoas Adultas com Deficiência	Centro de Atividades Ocupacionais	150	297
		Lar Residencial	135	
		Residência Autónoma	12	
	Doenças do Foro Mental ou Psiquiátrico	Unidade de Vida Autónoma		11
		Forum Sócio Ocupacional	11	
Infância e Juventude	Crianças e Jovens	Creche	610	821
		Centro de Atividades de Tempos Livres	211	
	Crianças e Jovens com Deficiência	Lar de Apoio	1	1
	Crianças e Jovens em situação de perigo	Lar de Infância e Juventude	29	50
		Centro de Acolhimento Temporário	8	
		Centro Apoio Familiar Aconselhamento Parental	13	
Família e Comunidade	Família e Comunidade em Geral	Comunidade de Inserção	2	32
		Centro de Alojamento Temporário	10	
		Refeitório / Cantina Social	15	
		Centro Comunitário	5	
	Violência Doméstica	Casa de Abrigo	4	4
Outros			67	67
TOTAL				4.054

Fonte: UTAE

- No âmbito do Fundo de Socorro Social, durante o ano de 2020, foram emitidos apenas 52 pedidos, número que apresenta um acentuado decréscimo quando comparado com o ano anterior em que foram emitidos 405 pedidos.
- No âmbito dos Pareceres emitidos de Programas de Investimento (PARES, PIDDAC e POPH), foram emitidos em 2020 um total de 771 Pareceres Técnicos e/ou Relatórios de Acompanhamento, número que ao contrário dos 2 itens anteriores, apresenta uma substancial subida em relação ao ano anterior (313 pareceres emitidos), situação que naturalmente relacionamos com os Programas PARES ora em curso.

Quadro 31 - Pareceres emitidos Programas de Investimento

Programa	Pareceres emitidos
POPH	40
PARES	636
PIDDAC	20
Outros	5
TOTAL	701

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:

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

O financiamento PARES pode abranger ainda:

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

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

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

Quadro 32 - PARES – Execução

Aviso	Contratos de Participação Financeira	Desistências/Rescisões Ocorridas	Contratos Ativos	Encerrados
PARES I	258	26	232	191
PARES II	267	38	229	173
PARES III	75	21	54	31
Total	600	85	515	395

Fonte: UAP

Situação da BD a 31/12/2020

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

No âmbito destes contratos, foram apresentadas, ao ISS, I.P., desistências por parte das entidades promotoras, assim como o ISS, I.P. também formalizou rescisões aos Contratos de Participação Financeira, designadamente 26 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 conseqüente incumprimento dos respetivos contratos face à não execução dos projetos de investimento de acordo com o clausulado.

**Quadro 33 - PARES – Resultados agregados -
Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados)**

Unidades: N.º, % e euros

Execução		PARES I	PARES II	PARES III	TOTAL
Contratualizado 31/12/2020	Investimento Público (€)	88.922.635,77	91.864.888,53	14.980.655,27	195.768.179,57
	Projetos	232	229	54	515
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	392	467	54	913
	Lugares a Abranger	14.062	15.660	3.009	32.731
	Novos Lugares	12.515	14.298	2.723	29.536
	Postos de Trabalho a Criar	3.404	4.051	811	8.266
Execução Financeira 31/12/2020	Investimento Público Executado (€)	-	-	-	188.521.040,05
	Taxa de Execução Financeira	-	-	-	96,30%
Executado (Encerrados) 31/12/2020	Projetos Concluídos	191	173	31	395
	Taxa de Execução Física	82,33%	75,55%	57,41%	76,70%
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	361	365	31	757
	Lugares Abrangidos	11.416	11.930	1.774	25.120
	Novos Lugares	10.177	11.169	1.810	23.156
	Postos de Trabalho Criados	2.509	2.892	412	5.813

Fonte: UAP

Situação da BD a 31/12/2020

Até ao final do ano de 2020, foram encerrados administrativamente, em valor acumulado, 395 projetos dos 515 Contratos ativos, distribuídos pelos 3 avisos de abertura, tendo maior peso o número de projetos encerrados atinente ao PARES I, representando cerca de 37,09% dos projetos ativos, seguido pelo encerramento de projetos ocorrido no PARES II, com um peso equivalente a 33,59%. No que concerne ao PARES III, o seu peso representa somente 6,02% do total de projetos ativos. No global, tendo em consideração o total de Contratos válidos a taxa de encerramento administrativo dos projetos ascende a 76,70%.

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 34 - PARES – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados)

	Crianças e Jovens		Pessoas com Deficiência				Pessoas Idosas		
	Creche	Reconversão CATL em Creche	CAO	Lar Residencial	Residência Autónoma	SAD	Centro Dia	Lar	SAD
N.º Lugares	11.163	33	265	460	144	210	4.092	4.081	4.672
Total	11.196		1079				12.845		
Total Geral	25.120								

Fonte: UAP

Situação da BD a 31/12/2020

Programa PARES 2.0

O investimento em equipamentos sociais é uma dimensão estratégica do desenvolvimento de Portugal. É reconhecido que o alargamento da rede de equipamentos sociais é 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.

Deste modo, foi criada uma nova geração do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais, denominado PARES 2.0, através da Portaria n.º 290/2019, de 5 de setembro.

O PARES 2.0 assenta na abertura de candidaturas, apoiando assim investimentos na área dos Equipamentos Sociais, viabilizando a promoção de respostas sociais de qualidade aos utentes, adoção de soluções capazes de assegurar a qualidade e modernização, bem como responder, de forma eficiente, a novas necessidades sociais territoriais.

O alargamento e consolidação da rede de serviços e equipamentos sociais no âmbito do PARES 2.0 concretiza-se através de avisos de abertura de candidatura, fixados por despacho do Membro de Governo responsável pela área da segurança social.

- **Criação de novos lugares em Creche (Tipologia1)**

Despacho n.º 8297-D/2019, de 18 de setembro

Decorreu entre 19 de setembro e 19 de novembro de 2019, o período de candidaturas ao PARES 2.0, destinado a todas as entidades do setor social e solidário, cujos projetos de investimento se destinam exclusivamente à criação de novos lugares em Creche (Tipologia1), e se situem nos concelhos cuja taxa de cobertura seja inferior a 33% e nos concelhos das áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, onde a cobertura da rede apresenta maiores fragilidades e é influenciada pelos movimentos pendulares entre a residência e o local de trabalho das famílias.

A dotação orçamental nesta resposta Creche corresponde ao montante de financiamento público que totaliza € 37.000.000 euros.

Neste contexto e desde que enquadradas na Tipologia 1 do Regulamento do PARES 2.0, consideraram-se elegíveis as seguintes candidaturas:

- Obras de construção de raiz ou aquisição de imóvel e respetiva adaptação, que visem exclusivamente a criação de lugares em Creche (monovalência).
- Obras de ampliação/remodelação/reabilitação e/ou reconstrução de equipamentos existentes, que visem exclusivamente a criação de lugares em creche.
- Obras de construção de raiz ou aquisição de imóvel e respetiva adaptação, que visem a criação de lugares em Creche, podendo estar acoplada a estabelecimento de educação pré-escolar (multivalência).

O PARES 2.0, viabiliza a promoção de respostas sociais de qualidade aos utentes, adoção de soluções capazes de assegurar a qualidade e modernização, bem como responder, de forma eficiente, a novas necessidades sociais territoriais e conciliação da vida familiar com a vida profissional.

Foram assinados 25 contratos, que acrescem aos 15 contratos assinados no passado mês de novembro, o que totaliza cerca de 13 milhões de euros de investimento público, num investimento total que ultrapassa os 22,5 milhões de Euros. Serão intervencionados 2.129 lugares, dos quais 1.746 correspondem à criação de novos lugares.

PARES 3.0

O Programa de Estabilização Económica e Social (PEES), aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2020, de 6 de junho, veio estabelecer as medidas adequadas para o período temporal subsequente ao estado de emergência e à situação de calamidade, entre outras medidas destinadas ao reforço do apoio às respostas sociais, estava prevista a criação de uma nova geração do Programa PARES.

Na continuidade dos objetivos traçados pelo programa PARES, e acomodando resposta a novos desafios evidenciados no período de pandemia provocada pela COVID-19, o investimento em equipamentos sociais assume uma dimensão estratégica cada vez mais relevante para o desenvolvimento de Portugal, nomeadamente na retoma da economia, em particular da economia social, cujo papel cooperante e decisivo na construção de uma sociedade socialmente mais justa e digna impulsiona para uma nova ambição da rede de equipamentos sociais, que aumente a qualidade e a capacidade das respostas nas áreas da infância, pessoas com deficiência e população idosa.

Deste modo, foi criada e regulamentada uma nova e 3ª geração do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais, denominado PARES 3.0, e cujo regulamento de acesso é publicado em anexo à Portaria n.º 201-A/2020, de 19 de agosto.

O alargamento e consolidação da rede de serviços e equipamentos sociais no âmbito do PARES 3.0 concretiza-se através de avisos de abertura de candidatura, fixados por despacho do Membro de Governo responsável pela área da segurança social.

Através do Despacho n.º 9952/2020, de 15 de outubro, decorreu entre 15 de outubro e 30 de novembro de 2020, um período de candidaturas ao PARES 3.0, destinado a todas as entidades do setor social e solidário, cujos projetos de investimento se enquadrem nas seguintes tipologias:

- Tipologia 1 do Regulamento do PARES 3.0 - projetos de investimento que criem novos lugares nas respostas sociais elegíveis constantes do ponto 2 do aviso de abertura de candidaturas.
- Tipologia 2 do Regulamento do PARES 3.0 - projetos de investimento 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 de capacidade nas respostas sociais elegíveis constantes do citado ponto 2 do presente aviso.

Neste contexto e desde que enquadradas nas Tipologias 1 e 2 do Regulamento do PARES 3.0, são elegíveis as candidaturas às seguintes respostas sociais elegíveis:

- Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- Serviço de Apoio Domiciliário;
- Centro de Dia;
- Centro de Atividades Ocupacionais;
- Lar Residencial;
- Residência Autónoma.

A dotação orçamental definida as referidas candidaturas, corresponde a um montante de financiamento público que totaliza € 110.000.000 euros, abrangendo a totalidade do território de Portugal Continental.

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

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

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

Em 2020 estiveram em execução 3 projetos sendo que não será expectável a celebração de novos protocolos de financiamento.

Salienta-se ainda que em 2018 foi permitido às entidades, que cujos equipamentos e respostas sociais foram, em tempo, financiadas pelo PIDDAC, equacionarem a sua reconversão, alteração e/ou ampliação, as quais, à data da elaboração do projetos de investimento, iriam responder a necessidades identificadas no seio das comunidades, pressupostos esses que, fruto da atual conjuntura socioeconómica, podem ter sofrido alteração, resultantes numa procura deficitária por parte dos utentes e no levantamento de novas necessidades. Tal situação, configura uma reprogramação física do projeto de investimento financiado e que pode pressupor alterações ao edificado e carece de autorização prévia pelo Conselho Diretivo do ISS, I.P. enquanto entidade responsável pela gestão deste Programa de investimento. Neste contexto ressalva-se que em 2020 foram aprovados 10 pedidos de reprogramações físicas.

PAIES - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais

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

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

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

Obras de construção de raiz;

Obras de ampliação, remodelação de edifício ou fração;

Aquisição de edifício ou fração.

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

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

Este Programa vigora no território continental e no ano de 2020 estiveram em execução 12 projetos sendo que relativamente a 5 projetos já foi emitido o último pagamento.

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

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

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

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

Unidade: n.º e euros

Área de Intervenção	Respostas Sociais	Equipamentos Contratualizados	Respostas	N.º de Lugares			Investimento
				Total	Criar	Remodelar	Público Contratualizado
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 31/12/2020

Respostas Sociais e Cooperação

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

Quadro 36 – Cooperação

Unidade: N.º e milhares de Euros

	2018	2019	2020	Variação (2018 - 2020)	
				N.º	%
Acordos	13.075	13.060	13.050	-25	-0,2%
Utentes	458.284	462.419	469.261	10.977	2,4%
Despesa	1.371.630	1.423.102	1.454.313	82.683	6,0%

Em 31.12.2020 estavam em vigor 13.050 acordos de cooperação, valor ligeiramente inferior ao de 2019 (13.060). A cooperação abrangia, porém, no final de 2020, mais utentes relativamente ao ano anterior, num total de 469.251 lugares, com reflexo no aumento do montante investido, que ascendeu a 1.454 m€.

Quadro 37 - Cooperação na área da Infância e Juventude

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Crianças e Jovens em Geral	4.429	205.687	488.233
Ama e Creche Familiar	51	2.195	5.514
Creche	1.856	75.285	259.075
Educação Pré-escolar	1.373	79.674	190.580
Centro de Atividades de Tempos Livres	1.149	48.533	33.064
Crianças e Jovens com deficiência	155	8.328	16.468
Intervenção precoce	137	7.804	13.384
Lar de Apoio	16	224	2.075
Transporte de pessoas com deficiência	2	300	1.009
Crianças e Jovens em situação de perigo	477	12.192	74.349
Centro de apoio familiar e aconselhamento parental	173	4.470	8.497
Equipa de rua de apoio a crianças e jovens	3	84	734
Acolhimento familiar	3	80	330
Centro de acolhimento temporário	113	2.052	25.328
Lar de infância e juventude	170	5.434	38.889
Apartamento de Autonomização	15	72	571
Total	5.061	226.207	579.050

Fonte: GPE

Situação da BD a 31/12/2020

Dentro da cooperação, nesta área, 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 2020 existia um total de 5.061 acordos para estas respostas, que abrangeram 226.207 utentes, o que se traduziu numa despesa de 579.050 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 2020 cifrou-se em 16.468 milhares de euros, mediante 155 acordos, que beneficiaram cerca de 8.328 utentes.

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

A despesa associada à cooperação neste âmbito cifrou-se em 74.349 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 12.192 utentes, num total de 477 acordos.

Quadro 38 - Cooperação na área das Pessoas Adultas

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Pessoas Idosas	6.403	182.477	646.188
Serviço de Apoio Domiciliário	2.394	69.540	268.724
Centro de Convívio	374	9.927	6.591
Centro de Dia	1.950	40.243	54.137
Centro de Noite	7	70	240
Acolhimento Familiar	1	8	15
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.677	62.689	316.481
Pessoas Adultas com Deficiência	914	23.995	166.107
Centro de Atendimento/ Acompanhamento e Reabilitação Social	47	2.133	3.862
Serviço de Apoio Domiciliário	26	596	1.623
Centro de Atividades Ocupacionais	471	14.394	88.200
Lar Residencial	298	6.470	67.943
Transporte de Pessoas com Deficiência	3	33	145
Residência Autónoma	69	369	4.334
Pessoas em Situação de Dependência	57	1.414	3.255
Serviço de Apoio Domiciliário	27	1.043	1.666
Apoio Domiciliário Integrado	27	326	1.314
Unidade de Apoio Integrado	3	45	275
Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico	51	859	4.035
Forum Sócio-Ocupacional	28	682	2.760
Unidade de Vida Protegida	17	99	813
Unidade de Vida Autónoma	3	17	38
Unidade de Vida Apoiada	3	61	424
Pessoas Sem-Abrigo	2	95	482
Equipa de Rua para Pessoas Sem-Abrigo	2	95	482
Total	7.427	208.840	820.067

Fonte: GPE

Situação da BD a 31/12/2020

Notas: Acolhimento através das 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 2020 num total de 6.403 acordos, abrangendo 182.477 utentes e com uma despesa global de 646.188 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 ocupacionais, lar residencial, transporte de pessoas com deficiência e residência autónoma. Em 2020, 914 acordos neste âmbito originaram uma despesa de 166.107 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 23.995 utentes.

O serviço de apoio domiciliário, o apoio domiciliário integrado e a unidade de apoio integrado são as respostas sociais vocacionadas para as pessoas em situação de dependência. Os cerca de 57 acordos existentes apoiaram 1.414 utentes, representando uma despesa 3.255 milhares de euros.

Para as pessoas com doença do foro mental ou psiquiátrico existem quatro tipos de respostas: fórum sócio ocupacional, unidade de vida apoiada, unidade de vida protegida e unidade de vida autónoma. Os 51 acordos nesta área abrangeram 859 utentes em 2020, representando uma despesa de 4.035 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 2020 foi de 482 milhares de euros.

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

Na sequência do processo de transferência da gestão dos equipamentos sociais do ISS, I.P. de gestão direta iniciado em 2012, também designados por estabelecimento integrados de gestão direta, para entidades do setor solidário, considerou-se também avaliar a situação dos demais equipamento sociais, já sob gestão indireta desde início da década de 80 e anos seguintes, para se proceder à revisão dos acordos de gestão com vista e sua regularização e ajustamento ao enquadramento jurídico aplicável atualmente à cooperação do Estado e do ISS, I.P. com as instituições da rede solidária.

O processo tem vindo a ser desenvolvido em articulação entre o Departamento de Desenvolvimento Social, a Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia e o Departamento de Administração e Património, sendo conduzido pelo Conselho Diretivo, e participado, através de diversas reuniões de trabalho, pelos Centros Distritais, de forma a ser assegurado o apoio aos CDist na definição do modelo negocial a estabelecer com as instituições com vista à transferência da gestão do estabelecimento integrado.

No presente ano, entre o período de outubro/dezembro o processo de revisão dos acordos de gestão foi impulsionado pela abertura do PARES 3.0, que previu uma linha de financiamento dirigida à recuperação dos imóveis. Para o efeito foram revistos 10 acordos de gestão, estando ainda em fase de análise 13.

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

ESTABELECIMENTOS INTEGRADOS		2020	TOTAL
Transferência da gestão para IPSS	Lar de Odivelas		1
Encerramento temporário/extinção	Lar de São José		2
	Mansão Santa Maria de Marvila		
Acordos de gestão revistos	Centro Social de Bairro		10
	Centro da Apúlia (antiga Colónia de Férias da Apúlia)		
	Creche e Jardim-de-Infância de Albufeira O Búzio		
	Centro de Apoio Social de Albufeira- O Búzio (novo)		
	Associação dos Pescadores Aposentados de Matosinhos (Casa dos Pescadores)		
	Centro de Educação Especial do Dr. Leonardo Coimbra		
	Centro da Praia da Árvore (antiga Colónia de Férias da Praia da Árvore)		
	Lar Monte dos Burgos		
	Infantário e Jardim-de-Infância da Romeira		
Centro do Cabedelo (antigo Centro Infantil do Cabedelo)			
Acordos de gestão com revisão em curso	SAOM		9
	CATI- Coimbra		
	Internato Vítor Fontes		
	Centro Infantil de Delães		
	Centro Infantil o Girassol		
	CASCD		
	Centro Infantil da Marinha Grande		
	Centro Infantil São Mamede de Infesta		
	CI Coronel Sousa Tavares		
Acordos de gestão novos equipamentos a integrar	Centro Social Nossa Senhora do Carmo - Fuseta		4
	SCM de Albufeira		
	Associação Cultural e de Apoio Social de Olhão		
	Quinta do Incenso		
TOTAL			26

Fonte: DDS

Decorrente deste processo foi também iniciado um trabalho com vista à clarificação e redefinição do conceito de estabelecimento integrado e, posteriormente, à republicação dos anexos à Portaria que define os estatutos do ISS, com a identificação de todos os imóveis do ISS, ou cujo o usufruto lhe está atribuído, e nos quais são desenvolvidas respostas sociais com acordo de cooperação.

Este processo tem impacto direto nas atribuições do ISS, IP e considerando que a celebração de acordos de gestão (com ou sem comodato), representam a delegação em terceiros pela guarda e gestão de bens públicos e prossecução de fins públicos, por várias décadas, estes processos devem ser documentados para memória futura da gestão.

Está em curso um processo que visa a revisão dos anexos à Portaria que define os Estatutos do ISS, IP.

PROCOOP

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

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

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

No decurso do biénio de 2018/2019, procedeu-se à celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes em acordo de cooperação das respetivas candidaturas aprovadas no âmbito da 1.ª fase de candidaturas ao PROCOOP/2017, aberta em 15.05.2017, com a publicação em Diário da República do Despacho n.º 4145-A/2017, de 11 de maio.

Neste contexto, foram celebrados 355 acordos de cooperação, dos quais 50 novos e 305 alargamentos de acordos em vigor, conforme quadro abaixo:

Quadro 40 - PROCOOP - 1º aviso de 2017

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Centro de Atividades Ocupacionais	4	8	94	34
Centro de Dia	12	54	188	458
Creche	6	63	241	696
Estrutura Residencial para Pessoas idosas	28	171	592	1.383
Lar Residencial		9		34
Total	50	305	1.115	2.605
	355		3.720	

Fonte: GPE

Situação da BD a 31/03r/21

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 14,08 milhares de euros.

No biénio de 2019/2020, procedeu-se à celebração de 285 acordos de cooperação, dos quais 62 novos e 223 revisões referentes às candidaturas aprovadas na 1.ª fase de candidaturas ao PROCOOP/2018, aberta em 18.06.2018, com a publicação em Diário da República do Despacho n.º 5920-A/2018, de 12 de junho.

Quadro 41-A - PROCOOP 1º aviso de 2018

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Centro de Atividades Ocupacionais	9	13	137	46
Centro de Dia	10	39	149	287
Creche	10	76	325	796
Estrutura Residencial para Pessoas idosas	29	87	638	613
Lar Residencial	4	8	86	26
Total	62	223	1.335	1.768
	285		3.103	

Fonte: GPE

Situação da BD a 31/mar/2021

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 12,63 milhares de euros

Em 2020, procedeu-se à celebração de 149 acordos de cooperação, dos quais 28 novos e 121 revisões referentes às candidaturas aprovadas na 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.

Quadro 421-B - PROCOOP 1º aviso de 2019

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Centro de Atividades Ocupacionais	9	1	202	1
Centro de Dia	5	21	70	156
Creche	4	67	134	688
Estrutura Residencial para Pessoas idosas	8	31	188	255
Lar Residencial	2	1	44	4
Total	28	121	638	1.104
	149		1.742	

Fonte: GPE

Situação da BD a 31/03r/2021

O impacto financeiro anual destes acordos no orçamento da cooperação ascendeu a € 7,3 milhares de euros.

PARES Cooperação-Programa

Conforme despacho nº 5920-A/2018, publicado a 15 de junho de 2018, não foram elegíveis no âmbito do PROCOOP os lugares das respostas sociais financiados pelo Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES).

No âmbito da cooperação decorrente do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES) foram celebrados 20 acordos novos ou revistos no PARES – Programa, registando um aumento de capacidade de 119 lugares. O impacto destes compromissos no fundo PARES – Corrente 2021 poderá ser, no máximo, de 357.327€, tendo em consideração as participações em vigor em 2020.

Quadro 43 - PARES Cooperação-Programa

RESPOSTA SOCIAL	Nº de Acordos Novos ou Revistos	Nº de Novos Utentes	IMPACTO ANO SEGUINTE
Centro de Dia	6	35	50.908 €
Creche	9	54	183.682 €
Serviço de Apoio Domiciliário	5	30	122.737 €
Total Geral	20	119	357.327 €

Na desagregação dos acordos celebrados pelas diferentes respostas sociais destaca-se a Creche com 45%, o Centro de Dia, com 30%, seguindo-se o Serviço de Apoio Domiciliário, com 25%, a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e o Estabelecimento de Educação Pré-Escolar, ambos com 10% e finalmente o Lar Residencial e o Centro de Atividades de Tempos Livres, com 5%.

Da distribuição dos utentes abrangidos pelos acordos de cooperação celebrados no âmbito do PARES – Programa 2019 sobressai um maior peso relativo da creche, que assume 43% dos lugares financiados através deste fundo. Seguem-se as respostas Centro de Dia, que representa cerca de 22% da capacidade contratualizada e o Lar Residencial com 18%. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e o Serviço de Apoio Domiciliário contam com 14% e 12% respetivamente. Com uma menor expressão, apresentam-se em 2019 os Estabelecimentos de Educação Pré-Escolar e os Centros de Atividades de Tempos Livres a representar 5% e 4% do número de acordos celebrados.

Quanto ao impacto financeiro em 2020, o Serviço de Apoio Domiciliário representa 58% do montante global, seguindo-se o Lar Residencial com 41%, a Creche com 22%, a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com 12% e o Centro de Dia com 5%.

Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais

Durante o ano 2020, foram acompanhadas 6.661 das 12.042 respostas sociais existentes., correspondendo a uma execução de 55%.

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

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

- Acompanhamento de janeiro a março num contexto normal pré-pandemia;
- Acompanhamento diário iniciado na fase de emergência e em continuidade até ao momento;
- Despacho 6876/2020, 3 de julho de 7 de julho até 31 de agosto acompanhamento mensal das respostas residenciais.

Neste contexto de universos de trabalho isolados por fases, garantiu-se que cada resposta social só foi contabilizada uma única vez em cada fase. Do indicador foram excluídas as respostas sociais da RNCCI,

o acolhimento familiar e as amas integradas no ISS,IP, como inicialmente, bem como, as respostas sociais encerradas no contexto da pandemia.

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

Apoios Financeiros Extraordinários

Os apoios financeiros enquadrados pelo Fundo de Socorro Social globalmente aumentaram 13,1% face a 2019, quanto a montantes atribuídos, em termos absolutos regista-se um crescimento de € 1.216.194 euros, por comparação com o montante global concedido em 2019. Verifica-se ainda um crescimento significativo no número de entidades apoiadas, representando uma variação positiva de 35,6% face a 2019 (+31 entidades do que em 2019).

Quadro 44 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio

Unidade: N.º e euros

Tipologia	2018		2019		2020		Variação (2019 - 2020)			
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	61	5.867.400	61	7.546.050	58	8.521.664	-3	-4,9%	975.614	12,9%
Equipamento e obras	12	887.600	11	1.114.016	12	1.039.861	1	9,1%	-74.155	-6,7%
Viatura	47	895.800	11	193.876	43	698.882	32	290,9%	505.006	260,5%
Outros	5	453.700	4	404.776	5	214.506	1	25,0%	-190.270	-47,0%
Total	125	8.104.500	87	9.258.718	118	10.474.912	31	35,6%	1.216.194	13,1%

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

Analisando por rubrica, não obstante se observar uma ligeira diminuição no número de entidades apoiadas, verificamos que o acréscimo mais significativo, registou-se na rubrica “Equilíbrio Financeiro”, com um aumento de 12,9% no montante atribuído, representando em termos financeiros um crescimento de € 975.614 euros e um impacto financeiro global associado a esta rubrica de € 8.521.664 euros. Esta rubrica representa, em termos percentuais, 81,4% do montante total de apoios atribuídos às entidades em 2020, respetivamente.

Destaca-se igualmente, o crescimento bastante significativo e elevado registado na rubrica “Viatura”, quer no número de entidades apoiadas, representando uma variação positiva de 290,9% face a 2019 (+32 entidades do que em 2019), quer no montante atribuído, o qual foi significativamente superior ao concedido em 2019, representando um acréscimo acentuado de 260,6% e em termos financeiros (€ 505.006) euros.

Por oposição, a rubrica “Equipamento e Obras”, ainda que se observe um acréscimo de + 1 entidade apoiada do que em 2019, registou-se um decréscimo face ao ano anterior de 6,7% no montante atribuído e em termos financeiros, um decréscimo de € 74.155 euros.

Igual situação se observou na rubrica “Outros”, apesar do crescimento de 1 entidade face a 2019, o montante atribuído diminuiu 47%, representado em termos financeiros € - 190.270 euros, respetivamente.

Em termos globais, durante o ano de 2020 foram concedidos 118 apoios financeiros extraordinários no âmbito do FSS, no montante total de € 10.474,912 euros.

Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

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

O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais, tem como referencial os Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, aplicáveis às diferentes Respostas Sociais:

- Creche
- Centro de Acolhimento Temporário
- Lar de Infância e Juventude
- Centro de Atividades Ocupacionais
- Lar Residencial
- Centro de Dia
- Serviço de Apoio Domiciliário
- Estrutura Residencial para Idosos

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

Os Modelos 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 das Instituições serem detentoras de uma Marca de Qualidade, legalmente registada e propriedade do ISS, IP.

Em 2020 procedeu-se à renovação das licenças para as 3 Marcas Nacionais “ISS - Resposta Social Certificada”:

ISS - Resposta Social Certificada, Nível A



ISS - Resposta Social Certificada, Nível B



ISS - Resposta Social Certificada, Nível C



A certificação da qualidade das respostas sociais é realizada por entidades qualificadoras externas, independentes e acreditadas pelo Instituto Português de Acreditação e no âmbito do Sistema Português

da Qualidade, que atestam a evidência do cumprimento dos requisitos estabelecidos nos modelos de avaliação.

A atividade de certificação acreditada foi desenvolvida em 2020 por três entidades:

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

Os resultados acumulados em 2020, relativamente às respostas sociais certificadas pelas três entidades certificadoras, revelam um decréscimo do número de Respostas Sociais certificadas relativamente a 2019, registando menos 14 respostas certificadas.

A distribuição das respostas certificadas por tipologia e por nível, em 2020, é a constante do quadro seguinte.

Quadro 45 - Respostas Sociais Certificadas

Respostas Sociais	Nível de Qualificação			Total
	A	B	C	
Creche	9	5	6	20
Centro de Dia	2	2	7	11
Estrutura Residencial para Idosos ^(a)	7	3	7	17
Serviço Apoio Domiciliário	6	3	4	13
Centro de Atividades Ocupacionais	2	1	0	3
Lar Residencial	2	1	1	4
Centro de Acolhimento Temporário	2	0	0	2
Lar de Infância e Juventude	1	0	0	1
Total	31	15	25	71

Fonte: GAQGR

29.03.2021

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

Gratuidade da frequência das respostas sociais Creche e Creche Familiar

O Governo, na esteira dos princípios preconizados na Lei de Bases do Sistema da Segurança Social, aprovada pela Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, alterada e republicada pela Lei n.º 83-A/2013, de 30 de dezembro, determina um conjunto de medidas de apoio à natalidade, nomeadamente a gratuidade da frequência de creche para todas as crianças cujas famílias, independentemente do número de filhos, estejam enquadradas nos escalões mais baixos do rendimento da comparticipação familiar.

O Orçamento do Estado para 2020, aprovado pela Lei n.º 2/2020, de 31 de março, prevê, no artigo 146.º, as linhas diretrizes da medida gratuidade de creche.

O número 1, do artigo 3.º da Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro, estabelece que “*da aplicação do princípio da gratuidade da creche a todas as crianças abrangidas pelo 1.º escalão de rendimento da comparticipação familiar e pelo 2.º escalão, a partir do segundo filho, no ano letivo de 2020-2021,*

decorre uma compensação financeira, no âmbito dos acordos de cooperação, equivalente ao valor da comparticipação familiar cobrada às famílias, à data da produção de efeitos da presente portaria”.

O pagamento da compensação é realizado à instituição, após submissão da frequência mensal, que integra, de forma desagregada, para além da informação já prevista, o escalão de rendimento do agregado familiar e o valor da comparticipação familiar de cada criança, em sede do Sistema de Informação da Segurança Social/Cooperação, ao Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.).

Os montantes em causa, foram objeto de devolução pelas Instituições às famílias, desde o mês de setembro de 2020, e subsequentemente à referida devolução, passaram a não ser cobrados às famílias, ficando a cargo da Segurança Social.

Durante o ano de 2020 (meses de setembro, outubro, novembro e dezembro de 2020), foi executado um montante de 4.122.166,07 €, correspondendo a um valor médio mensal de 1.030.541,52 €. O n.º de agregados familiares/crianças abrangidas no final do ano de 2020 (mês de dezembro) foi de 15.639.

Nesta fase, é ainda muito complexo prever a evolução da situação da gratuitidade da frequência de creche durante o ano de 2021. Os resultados dos efeitos económicos e sociais de maior impacto (que não poderão ser dissociados da evolução do atual contexto pandémico) ainda terão de ser aferidos, pelo que será mantida a monitorização regular desta medida.

Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)

A Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) 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 suas patologias, sendo simultaneamente, promotoras de autonomia e participação dos destinatários, reforçando as capacidades e competências das famílias para lidar com essas situações.

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 Pediátricos existem as seguintes tipologias:

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

No âmbito dos Cuidados Continuados de Saúde mental 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 partir do Decreto-Lei n.º 136/2015 de 28 de julho, os Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental (CCISM), passaram a integrar a RNCCI, tendo as experiências piloto iniciado em 2017. A duração das experiências-piloto foi sucessivamente prorrogada, tendo terminado um período a 30 de junho de 2020.

Face à necessidade de integrar novas respostas nas experiências-piloto, o Despacho n.º 5142/2020, de 4 de maio, prorroga as mesmas até 31 de dezembro de 2020, dando-se o termino das experiências piloto nesta data e possibilitando assim uma avaliação global.

Em 2020, a execução física da RNCCI foi a seguinte:

Quadro 46 - RNCCI - Execução física

Unidade: n.º, euros e %

		2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)		
					N.º	%	
Lugares	Unidades de Convalescença	935	1.078	1.147	69	6%	
	Unidades de Média Duração e Reabilitação	2.674	2.873	3.060	187	6%	
	Unidades de Longa Duração e Manutenção	4.794	4.916	5.115	199	4%	
	Unidades de Cuidados Paliativos**	168					
	Unidades de Cuidados Integrados Pediátricos			17			
	Total	8.571	8.867	9.339	472	5%	
Instituições por Titularidade	IPSS	SCM	105	176	190	14	7%
		Outras	64	91	94	3	3%
	SNS	8	8	8	0	0%	
	Privadas	35	66	79	13	16%	
	Total	212	341	371	30	8%	

Fonte: ACSS e DDS

**As Unidades de Cuidados Paliativos estão integradas na Rede nacional dos Cuidados Paliativos, que não integra a Segurança Social.

O Decreto Lei 136/2015 de 28 julho separa os cuidados paliativos da RNCCI

- O número de lugares de internamento contratados, em funcionamento a 31 de dezembro de 2020, era de 9.322, distribuídos da seguinte forma: 5.115 em ULDM; 3.060 em UMDR; 1.147 em UC; 17 em CCI Pediátricos (UCIP-1 com 17 lugares);
- Face ao ano anterior, a tipologia que regista um maior número de lugares continua a ser a ULDM, representando 55% do total de lugares de internamento existentes na RNCCI;
- O número de lugares em ambulatório e de visitas domiciliárias, em funcionamento a 31 de dezembro de 2020, era de 5657 distribuídos da seguinte forma: 5.637 em ECCI e 20 em UAP.

- Comparativamente a 2019 houve acréscimo de 455 lugares de internamento na Rede Geral, distribuídas por 199 em ULDM, 187 lugares em UMDR e 69 em UC. Relativamente aos CCI Pediátricos não se verificou qualquer alteração no número de lugares em funcionamento no período em análise. Em relação às visitas domiciliárias houve um decréscimo de 14 lugares.

No âmbito dos Cuidados Continuados de Saúde mental 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 partir do Decreto-Lei n.º 136/2015 de 28 de julho, os Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental (CCISM), passaram a integrar a RNCCI, tendo as experiências piloto iniciado em 2017. A duração das experiências-piloto foi sucessivamente prorrogada, tendo terminado um período a 30 de junho de 2020.

Face à necessidade de integrar novas respostas nas experiências-piloto, o Despacho n.º 5142/2020, de 4 de maio, prorroga as mesmas até 31 de dezembro de 2020, dando-se o termino das experiências piloto nesta data e possibilitando assim uma avaliação global.

Em 2020, a execução física das tipologias de CCISM foi a seguinte:

Quadro 47 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física

Unidade: n.º

		2020	
Lugares	Residência de Treino de Autonomia (RTA)	19	
	Residência Autónoma (RA)	27	
	Residência de Apoio Moderado (RAMo)	28	
	Residência de Apoio Máximo (RAMa)	48	
	Unidade Sócio Ocupacional (USO)	155	
	Unidade Sócio Ocupacional (USO) IA	30	
	Residência de Treino de Autonomia (RTA) Subtipo A	7	
	Equipa de Apoio Domiciliário (EAD)*	56	
	Equipa de Apoio Domiciliário (EAD-IA)**	8	
	Total	378	
Instituições por Titularidade	IPSS	SCM	2
		Outras	26
	Privadas	0	
	Total	28	

Fonte: ACSS e DDS

* os lugares em EAD dizem respeito a visitas/dia

** incluída tipologia EAD-IA - 8 lugares

Relativamente aos CCISMI, a 31 de dezembro de 2020, existiam em funcionamento 378 lugares distribuídos por 129 lugares de internamento, 185 lugares em ambulatório e 64 visitas domiciliárias disponíveis. Verificou-se um aumento de 100 lugares em CCISM, que corresponde a um crescimento de 24% no número de lugares de ambulatório (60 novos lugares) e 167% nas visitas de apoio domiciliário (40 novas visitas domiciliárias), comparativamente a 2019.

Em 2020, foram autorizados 771 novos lugares (571 na Rede Geral e 200 nos CCISM). Dos 571 novos lugares autorizados na Rede Geral, 107 foram no âmbito excecional do COVID-19.

Transitaram ainda para 2020, 292 lugares por abrir, mas autorizados em anos anteriores, tendo a maioria iniciado atividade em 2020.

Do total de 1063 lugares autorizados (771+292), abriram até 31 de dezembro de 2020, 564 lugares (464 da Rede Geral e 100 dos CCISM), restando 491 (399 da Rede Geral e 92 dos CCISM) por abrir (a entidade "Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental" desistiu da abertura de 8 lugares previamente autorizados).

No que respeita à execução financeira da RNCCI, tendo por referência o orçamento aprovado para os encargos com o apoio social, verificou-se a execução do montante global de €43.078.624,38, correspondendo a um aumento de 2% na despesa face a 2019, não obstante os 564 novos lugares abertos no decorrer do ano.

É de mencionar que a Portaria n.º 307/20, de 30 de dezembro vai abranger compensação de encargos em 2020, que serão suportados em 2021.

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, pelo que, tendencialmente – e conforme se verifica pela análise evolutiva do quadro infra - seriam progressivamente desativadas à medida que a situação subjacente fosse mitigada.

No entanto, no início do ano 2020, foi mantida a necessidade de promover a cobertura das necessidades alimentares pelas medidas que mais se adequam às características do público em presença, dando continuidade à contratualização de protocolos, embora mantendo o perfil de diminuição do número de refeições a fornecer pelas instituições.

Desta forma, os protocolos celebrados para o ano de 2020 mantiveram, entre os meses de janeiro e março, o mesmo número de refeições que em dezembro de 2019, sendo que, a partir de abril procedeu-se à sua readequação conforme as necessidades.

Por outro lado, no âmbito do estado de emergência aplicado devido ao Covid-19, e que o país atravessou ao longo do ano de 2020, de abril a dezembro foi sentida a necessidade de se proceder à manutenção do número de refeições, atendendo ao encerramento de diversas respostas sociais que prestavam apoio alimentar aos seus beneficiários - designadamente "Refood" e "Banco Alimentar Contra a Fome" - nalgumas localidades.

Nesse sentido, com a publicação do Despacho n.º 7619/2020 (o qual veio definir as regras para o reforço da comparticipação financeira do programa de apoio financeiro complementar à execução POAPMC no que se refere à 2.ª fase, com o objetivo de fazer face ao possível aumento do número de destinatários do POAPMC, decorrente dos efeitos da situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2), acautelou-se a possibilidade de realização desse reforço, através da assinatura de Adenda ao Protocolo de Colaboração.

Quadro 48 - Programa de Emergência Alimentar

Unidade: n.º, euros e %

	2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)	
				Valor	%
Cantinas Sociais_Protocolos	643	561	526	-35	-6,2%
Refeições diárias (média)	16.497	12.414	11.573	-841	-6,8%
Montante executado	15.546.552 €	11.981.508 €	10.507.685 €	-1.473.823 €	-12,3%

Fonte: RAISS 2018/2019, DDS/UCRS, DGCF, CDist

Assim, da análise dos dados em causa, manteve-se a necessidade da prestação deste serviço ao nível nacional, bem como a tendência progressiva de diminuição do n.º protocolos, refeições fornecidas e montantes executados. Também se manteve a tendência demonstrada em anos anteriores, quanto à diminuição do número de refeições fornecidas face ao número de refeições protocoladas.

Ou seja, apesar de, também neste âmbito, o evento da pandemia da COVID-19 ter tido implicações, não se verificou um acréscimo do n.º de protocolos contratualizados nos 18 CDist, tendo existido um trabalho de complementaridade por parte dos programas e outras iniciativas locais para colmatar as respetivas necessidades no âmbito alimentar.

Face à análise das propostas remetidas por cada distrito, com base na afluência de pedidos efetivados pelas famílias junto das instituições com protocolo de PEA_2020 – 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 2020, a mesma ascendeu a 10.507.685€.

Não obstante, o DGCF ainda se encontra em fase de encerramento da conta de gerência de 2020, tendo até 30 de abril para a submeter ao Tribunal de Contas, pelo que o total de execução apresentado deverá ser considerado como provisório.

Numa ótica de monitorização das eventuais redundâncias na prestação de serviços alimentares, foram efetuados os cruzamentos devidos, não só quanto à verificação da existência de processo familiar de todos os beneficiários de Cantina Social, bem como entre estes e os beneficiários do FEAC - Fundo Europeu de Auxílio aos Carenciados (já que a acumulação entre os dois programas de apoio alimentar não é possível).

Em resumo, nesta fase é muito complexo prever a evolução da situação das Cantinas Sociais no próximo ano, uma vez que os efeitos económicos e sociais de maior impacto ainda terão de ser aferidos, pelo que será naturalmente mantida a monitorização regular da questão de emergência alimentar de modo a mitigar os mesmos junto da população.

3.1.8.3. Infância e Juventude

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

A Assessoria Técnica aos Tribunais (ATT) é uma área de atuação do Instituto de Segurança Social, I.P. que tem como finalidade emitir pareceres técnicos e acompanhar a execução de decisões em processos judiciais no que diz respeito à Promoção e Proteção de Crianças/ Jovens (PP) e Tutelar Cível (TC). Em ambas as vertentes, PP e TC, os circuitos processuais são similares, e organizam-se em 2 fases: - avaliação diagnóstica e acompanhamento e execução de decisões judiciais.

Tem vindo a ser privilegiada a articulação estreita com os tribunais, num trabalho devidamente articulado com entidades competentes do Ministério da Justiça com vista à implementação da medida Simplex – Tribunal + Direto, corporizada com a publicação da Portaria n.º 348/2019, de 4 de outubro, que regulamenta as comunicações eletrónicas entre os tribunais judiciais e a Segurança Social no âmbito dos processos tutelares cíveis e de promoção e proteção, de abrangência nacional, a qual entrou em produção no passado dia 3 de julho de 2020.

Neste âmbito foi definido o desenvolvimento de um interface para receção de informação relativa às solicitações remetidas pelos tribunais, assim como, a resposta às mesmas. Esta ferramenta garante uma distribuição automática das solicitações pelas várias equipas – Centros Distritais / EMAT, tendo em conta regras definidas aquando da receção das solicitações.

Este sistema de interoperabilidade constitui-se como uma solução integrada, permitindo a comunicação entre os Tribunais e a Segurança Social, em todas as áreas de atuação em ATT, garantindo uma melhor gestão das solicitações ao nível interno, constituindo-se igualmente como uma ferramenta de apoio à gestão da atividade na área da Assessoria Técnica aos Tribunais, uma vez que possibilita extração de dados quanto ao global de solicitações recebidas no ISS e respetivas respostas ao tribunal, atendendo aos parâmetros monitorizáveis. Possibilita ainda uma uniformização dos fluxos de comunicação nas várias áreas de atuação da ATT: PP, TC e Processos Administrativos, facilitando a centralização das respostas.

Desde que se iniciaram as comunicações eletrónicas entre os tribunais judiciais e as equipas de assessoria técnica aos tribunais, foram remetidas 52851 solicitações através da plataforma eletrónica. Destas, cerca de 81% das solicitações recebidas dos tribunais se enquadram em processos de promoção e proteção e pouco mais de 19% correspondem a solicitações de processos tutelares cível.

Nesta fase inicial verificaram-se ainda alguns constrangimentos, os quais tem vindo a ser identificados pelo acompanhamento e monitorização da implementação da medida e corrigidos pelos ministérios envolvidos numa gestão de mudança que se quer ágil e eficaz.

Foi igualmente iniciada a modelação do processo de assessoria técnica aos tribunais permitindo uniformização de procedimentos a nível nacional, bem como uma simplificação dos formulários de suporte à atividade, os quais foram alvo de teste por parte das equipas distritais no ano de 2020.

Adoção**✓ Adoção nacional**

Em 2020, a Adoção continuou a constituir-se como uma resposta para as crianças a quem esta medida foi indicada como forma de cumprimento do direito e da necessidade de crescerem e se desenvolverem no ambiente naturalmente mais propício a um crescimento global harmonioso – a família.

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

Relativamente a 2020, os dados relativos às equipas de adoção do ISS, IP (adoção nacional e internacional) permitem destacar o seguinte:

- ✓ As equipas de adoção do ISS, IP. foram notificadas da aplicação da alínea g) do Art.º 35º da Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro (segunda alteração à Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, aprovada pela (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro), a 106 crianças.
 - ✓ Ao longo de 2020 iniciou-se a pré-adoção de 118 crianças, tendo as equipas de adoção do ISS, IP recebido a comunicação de 127 adoções decretadas.
 - ✓ Por outro lado, a 31-12-2020, estavam a aguardar proposta de família adotiva 181 crianças, sob a responsabilidade dessas mesmas equipas.
 - ✓ No que respeita às candidaturas, em 2020 foram formalizadas 253 novas candidaturas, selecionadas 153 e rejeitadas 8.
 - ✓ Em 31-12-2020, 1182 candidaturas estavam a aguardar proposta de criança, das quais 239 eram singulares e 943 conjuntas.
 - ✓ Na mesma data, as equipas de adoção do ISS, IP registavam 329 processos ativos de crianças . e 1775 processos ativos de candidatos .
 - ✓ As equipas do ISS, IP foram também responsáveis pela realização de 105 ações de formação no âmbito do Plano de Formação para a Adoção (sessões A, B e C), que contaram com a participação de 1487 candidatos.
- ✓ Adoção internacional**

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

No âmbito da adoção internacional registaram-se, em 2020:

- ✓ mais 5 candidaturas de cidadãos portugueses que pretendiam adotar crianças residentes no estrangeiro (CAIRP - PPA) , totalizando 80 candidaturas ativas em 31-12-2020;

- ✓ mais 16 candidaturas de cidadãos estrangeiros que pretendem adotar crianças em Portugal (CAIRE - PPO) , num total de 41 candidaturas a aguardar proposta naquela data.

Nesse ano, foram integradas 8 crianças (a maior parte delas em fratrias de 2 ou 3 elementos) em 4 famílias adotivas residentes no estrangeiro, tendo unicamente como país de destino Malta.

A Lista de Crianças com Necessidades Adotivas Particulares (NAP) sinalizadas para a adoção internacional, gerida pela Autoridade Central para a Adoção Internacional (ACAI) contava com 102 crianças nessa situação.

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

Prosseguiu, também, o trabalho de reconhecimentos das decisões de adoção internacional proferidas no estrangeiro (cf. Art.º 90º do RJPA) e certificadas em conformidade com a Convenção da Haia de 29 de maio de 1993, relativa à Proteção das Crianças e à Cooperação em Matéria de Adoção Internacional, aprovada pela Resolução da Assembleia da República n.º 8/2003, de 25 de fevereiro. Em 31-12-2020 contabilizavam-se cerca de 20 pedidos nesse âmbito, em diferentes fases processuais.

✓ **Apadrinhamento civil**

A exemplo dos anos anteriores, no ano de 2020, 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 em 2020, bem como homologados e decretados 10 compromissos de Apadrinhamento Civil acompanhados pelas equipas do ISS, IP.

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

O ISS, IP participou ainda em 35 reuniões do Conselho Nacional para a Adoção - CNA (e também em outras 34 do seu Gabinete de Apoio Técnico - GAT) onde foram analisadas as propostas relativas às crianças em situação de adotabilidade para encaminhamento a adoção e respetivas opções apresentadas pelas equipas de adoção, a nível nacional, para além de vários outros temas relacionados com a parentalidade adotiva; funcionamento das equipas bem como a elaboração de Recomendações que promovam a eficiência e uniformidade do trabalho nesta matéria.

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia provocada pela COVID-19, o que colocou desafios acrescidos a toda a sociedade, exigindo um conjunto de medidas e respostas por parte de várias entidades e sectores.

As diversas áreas funcionais do ISS, IP , nesta área funcional, tiveram, igualmente, que adaptar as suas formas de organização e funcionamento, bem como as metodologias de trabalho, para continuar a exercer as suas atribuições, assegurando uma resposta ajustada e atempada dos serviços aos públicos com que trabalham.

Foram, neste sentido, desenvolvidas as seguintes atividades:

- ✓ Com a implementação dos procedimentos técnicos ajustados às restrições impostas pela pandemia, foram convocadas e realizadas 6 reuniões interdistritais, em conjunto com os serviços centrais, para promoção e desenvolvimento de comunidades de práticas nesse domínio
- ✓ O ISS, IP, na qualidade de ACAI, participou ainda na continuação dos trabalhos no âmbito do “Grupo de Peritos para a Prevenção e Gestão das Práticas Ilícitas em matéria de adoção internacional”, com vista a considerar o desenvolvimento de formas mais eficazes e práticas de cooperação entre os Estados, para prevenir e abordar casos específicos de práticas ilícitas, a fim de melhorar o cumprimento das salvaguardas previstas pela Convenção de 29 de maio de 1993 relativa a Proteção das Crianças e a Cooperação em matéria de Adoção internacional (Convenção de 1993).
- ✓ Em 2020, o ISS, IP, na qualidade de membro do CNA, ACAI e UIJ/SAAC (Unidade de Infância e Juventude/Setor da Adoção e Apadrinhamento Civil), participou, ainda, em 3 Audições Parlamentares na Assembleia da República (AR), no âmbito dos esclarecimentos solicitados pela Subcomissão para a Igualdade e Não Discriminação da Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias da AR, a requerimento do Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda.
- ✓ Em janeiro de 2020, iniciou-se também o desenho e modelação do processo de adoção internacional. Tratou-se de um trabalho de parceria entre o SAAC e o Núcleo de Qualidade e Gestão do Risco, contando ainda com a colaboração do Setor de Gestão Organizacional, este último intervindo na formatação dos modelos/impressos utilizados no âmbito da adoção internacional.
- ✓ No final de dezembro de 2020, finalizou-se a modelação do processo P14.MN03 – Adoção Nacional (Incluindo Filho de Cônjuge) e Guarda de Facto e 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.

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

Em 2020, no âmbito do acompanhamento das atividades inscritas em PAF sobre as amas importa destacar:

- Medidas genéricas de acompanhamento e monitorização da atividade:
 - Assegurar o Procedimento concursal para o seguro das crianças em ama integrada no ISS;I.P., atividade em colaboração com o DAP

- Assegurar o Procedimento concursal para Aquisição e Entrega de Kit's de Limpeza e Higienização para as Amas Integradas do ISS, I.P. , atividade em colaboração com o DAP
- Assegurar o Procedimento concursal para Fornecimento de equipamento e material diversos para as Amas Integradas no ISS, I.P. - Processo n.º 2001/20/0001668, atividade em colaboração com o DAP
- Sharepoint para monitorização da atividade das amas elaborado e encontra-se em fase de testar pelos Centros Distritais (aguarda disponibilização)
- Ações de acompanhamento aos distritos: realização de 2 reuniões nacionais.

- Medidas específicas COVID 19:

- Disponibilização de uma rede de respostas sociais (amas, creches, escolas, educação pré-escolar, Centro de Atividades Ocupacionais) para integrar as crianças filhas de trabalhadores de serviços essenciais (Lei n.º 5/2020 de 10 de abril e Lei n.º 7/2020, de 10 de abril) sendo que para os filhos e dependentes dos profissionais dos setores essenciais, que habitualmente não frequentam os estabelecimentos identificados da rede de apoio, caso apresentassem documento comprovativo de pagamento da mensalidade no equipamento de origem, os progenitores ficavam isentos do pagamento no equipamento que agora recebe a criança
- Distribuição de um kit de material de higiene, limpeza, segurança e equipamento de proteção individual destinado às amas integradas no ISS,I.P.
- Elaboração de orientação técnica específica no âmbito dos diferentes estados de emergência, elaborada em articulação com a DGS – Direção Geral de Saúde para a reabertura das Creches, Creches familiares, Amas – Orientação nº 25/2020 - DGS
- Elaboração de documentos de apoio à reabertura da atividade, designadamente: Guião orientador para as respostas sociais creche, creche familiar e amas; Ficha de verificação das creches, creches familiares e amas e AMA | Guião de procedimentos em tempos de COVID 19 – Plano de Contingência.
- Realização de webinar específico sobre o retomar da atividade das creches, creches familiares e amas (regime livre e integradas no ISS,I.P.) realizado em articulação com a APEI – Associação Portuguesa dos Educadores de Infância e a DGS – Direção Geral de Saúde
- Realização de testes a todas as amas integradas no ISS,I.P. e em regime livre no âmbito do retomar da atividade
- Disponibilização de kit informativo/formativo de material de apoio às equipas de acompanhamento e às amas integradas no ISS,I.P. para fazer face ao contexto de pandemia
- Monitorização da atividade das amas integradas no ISS,I.P. integrada no POSIT

- Elaboração de documento de perguntas frequentes no âmbito do retomar da atividade das creches, creches familiares e amas.

SNIFI -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 (SNIFI) 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.

A Intervenção Precoce na Infância pode ser definida como um conjunto de medidas de apoio da área social, da educação e da saúde, para crianças entre os 0 e os 6 anos e suas famílias, que são disponibilizadas para:

- Melhorar as oportunidades de aprendizagem da criança;
- Fortalecer as competências dos cuidadores;
- Promover os recursos das famílias e da comunidade.

Estas ações devem ser realizadas nos ambientes habituais das crianças (casa, creche, jardim de infância, outros), durante as rotinas e atividades diárias de forma a promover a participação da criança nas experiências de aprendizagem, partindo dos objetivos definidos pela família.

A primeira infância é um momento notável de desenvolvimento cerebral. É nos primeiros anos que o desenvolvimento e a aprendizagem decorrem com maior rapidez. Assim sendo, estão criadas as condições para que a intervenção junto da criança, contribua para o seu desenvolvimento futuro.

Os primeiros anos de vida da criança são também uma fase de grande desafio para a família. As relações parentais e familiares vão-se construindo e é importante, que a criança desenvolva sentimentos de segurança e de bem-estar, e experimente várias atividades de aprendizagem ricas em estímulos.

No ano de 2020, no âmbito do acompanhamento da atividade inscrita em PAF sobre o SNIFI importa destacar:

- Medidas genéricas de acompanhamento e monitorização da atividade:

- Assegurar a monitorização da atividade no âmbito dos acordos de cooperação em Intervenção Precoce na Infância
- Assegurar a monitorização e acompanhamento da atividade do SNIFI mediante pontos de situação à tutela (Relatório de Atividade e Relatórios para a tutela)
- Assegurar a inclusão da priorização das manifestações de interesse das entidades no âmbito do PROCOOP de acordo com o mapeamento de necessidades do SNIFI, resultando na priorização de proposta de novos acordos e de revisão de acordos de cooperação nos termos da Inf. SCC-455220/2020, 20/12/2020 do GPE.

- Medidas específicas COVID 19:

- Elaboração de orientações técnicas para o encerramento e o retomar da atividade de acompanhamento presencial por parte das Equipas de Intervenção Precoce na Infância do Sistema Nacional de Intervenção precoce
- Monitorização mensal da atividade no decurso do confinamento e no retomar da atividade com envio para a tutela de pontos de situação.

Principais Medidas COVID-19 na área do Desenvolvimento Social

Na área funcional do Desenvolvimento Social, e atendendo à emergência de saúde pública que levou à declaração de pandemia, no dia 11 de março de 2020, o Governo, através do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, aprovou um conjunto de medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica da doença COVID-19.

A pandemia colocou desafios acrescidos e apelou ao desenvolvimento de recursos e permanente inovação, na tentativa de melhor proteger a população em geral, com especial atenção para grupos específicos, com necessidades acrescidas em matéria de proteção por parte do Estado. Neste contexto particular as crianças e jovens com processos de promoção e proteção, as suas famílias.

Verificou-se uma permanente conjugação de atenção e esforços, com os demais parceiros intersectoriais, entre os quais a Direção-Geral da Saúde e a Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares, para que através das diversas áreas de intervenção, assegurar a concretização dos direitos e a satisfação das necessidades das crianças e jovens.

Suspender as atividades letivas e não letivas e manter as crianças e jovens em casa foi uma medida fundamental para fazer face à epidemia. No entanto, para muitas crianças e jovens esta medida significou a exposição a outro tipo de fatores de risco, nomeadamente aquelas que vivem em contextos familiares disfuncionais, vítimas de maus tratos físicos e psicológicos.

Neste contexto, destacam-se as seguintes medidas:

- Nos termos previstos do referido diploma, assumiu-se a assessoria técnica aos tribunais como atividade essencial pelo que as respetivas equipas dos Centros Distritais continuaram a assegurar resposta às solicitações judiciais, com diligências presenciais sempre que as situações assim o exigiam, nomeadamente em situações em que existiam indícios de que as crianças se encontrassem em situação de perigo eminente e, em que existia a necessidade de aplicação ou de alteração de medidas cautelares ou procedimentos urgentes. A atividade das equipas sofreu alterações decorrente da implementação do estado de emergência, deixando de se verificarem a maioria dos atos técnicos de natureza presencial, tais como entrevistas presenciais, visitas domiciliárias e reuniões, com incremento dos meios de meios de comunicação à distância (telefone, videochamada, email) e apenas por via presencial em situações de urgência ou acompanhamento de mandados de condução.
- Criadas equipas distritais de referência para reforço do acompanhamento às respostas sociais, em estreita articulação e comunicação com as Casas de Acolhimento para uma monitorização, avaliação e intervenção de acordo com a avaliação e necessidades identificadas. Desta forma foi possível emitir orientações de acordo com cada uma das situação identificada, promover pelo reforço das equipas, apoiar os surtos e diligenciar por soluções de contingência;

- Definidos indicadores e instrumentos de recolha de informação da situação de acolhimento das crianças e jovens, com uma monitorização regular das casas de acolhimento, atendendo à situação de saúde das crianças, à situação escolar, às ausências das casas, À organização das equipas, questões particulares de edificado e a avaliação global do funcionamento e da garantia dos direitos das crianças e acolhidas. Os dados recolhidos permitiram um conhecimento aprofundado da realidade, possibilitando uma (re)definição de estratégias de prevenção e proteção com vista ao desenvolvimento de respostas mais eficientes e seguras.

- No âmbito da gestão pandemia, com necessidade imperiosa de comunicar eficazmente, foi criado um microsite COVID disponível no portal da Segurança Social, mediante a atualização de diferentes orientações técnicas para as respostas sociais, para as equipas do ISS, bem como com informação para o cidadão. Estas orientações possibilitaram a atuação atempada das diferentes respostas em articulação com as famílias das crianças e jovens perante o encerramento da sua atividade:

- Orientação Amas, creches familiares e creches
- Normas Orientadoras para os CAFAP
- Plano de Exceção Casas de Acolhimento
- Orientações equipas de assessoria técnica aos tribunais em processos de promoção e proteção e tutelares cíveis
- Orientações equipas Adoção e apadrinhamento civil
- Orientações para as Equipas Locais de Intervenção Precoce
- Recursos para famílias

3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais

No ano de 2020, o Departamento de Fiscalização concluiu 1479 processos de fiscalização a equipamentos sociais, o que representa uma diminuição de cerca de 7%, relativamente a 2019. Ainda assim, a meta foi cumprida, ultrapassando em cerca de 6%, o total da meta N.º Total de processos concluídos em ações a Respostas Sociais.

O cumprimento da meta foi possível de alcançar nesta área, sem recorrer à revisão da meta definida, uma vez que a intervenção do DF se centrou, em algumas zonas/distritos, na realização de ações massivas, em representação do ISS,IP, na área da população adulta, concretamente na área dos idosos (ERPis ilegais), em visitas articuladas com equipas multidisciplinares da Saúde da Proteção Civil, no âmbito do protocolo COVID (Despacho n.º 4097-B/2020, de 2 de abril na redação que lhe é conferida pelo Despacho n.º 6876/2020, de 3 de julho).

As respostas mais intervencionadas na área dos idosos foram os lares de idosos, SAD e os centros de dia, e na área da infância, as creches e os CATLS (conforme o gráfico F6. Fiscalização a Equipamentos Sociais).

Quadro 49 - Fiscalização a Equipamentos Sociais

Unidades: n.º e %

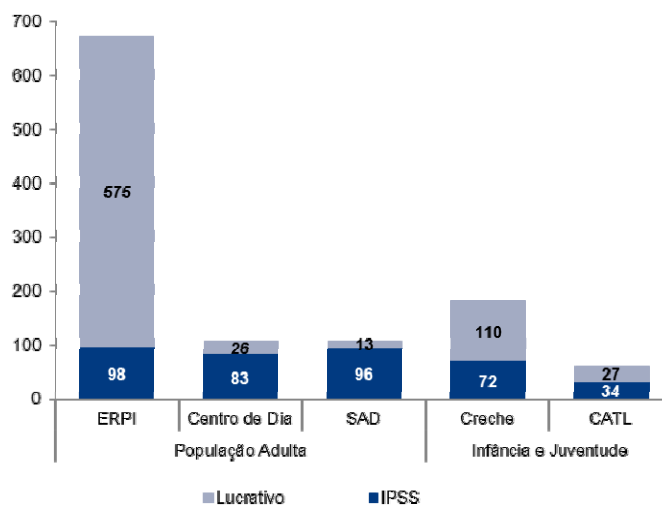
Área de Intervenção	Nº Processos Concluídos			Variação (2019 - 2020)	
	2018	2019	2020	N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	422	375	366	-9	-2,4%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	1.026	1.007	939	-68	-6,8%
Auditoria Financeira/ Jurídica	230	215	174	-41	-19,1%

Fonte: RAISS 2018 e 2019 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Situação da BD a 01/03r/21

As respostas mais intervencionadas na área dos idosos foram os lares de idosos, SAD e os centros de dia, e na área da infância, as creches e os CATLS (conforme o gráfico F6. Fiscalização a Equipamentos Sociais).

Figura 6 - Fiscalização a Equipamentos Sociais



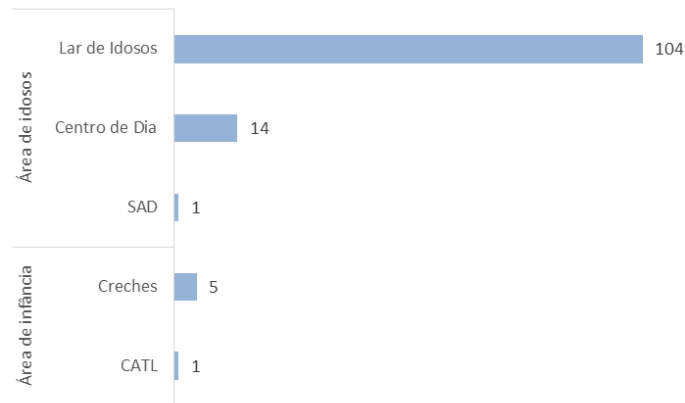
Fonte: DF

Figura 7 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção



O ISS, I.P, através do seu Departamento de Fiscalização, realizou ainda um total de 125 processos de encerramento em equipamentos sociais, sendo que mais de 99% respeitam a estabelecimentos de natureza lucrativa e ilegal, com grande incidência na área de idosos (95%), sobretudo na resposta de ERPI. O gráfico na figura 8 demonstra a distribuição por área de intervenção e por resposta social.

Figura 8- N.º de encerramentos por área de intervenção e por resposta social



Dos processos concluídos, 43% (643) correspondem a ações realizadas a IPSS, e 57% (836) correspondem a ações realizadas a entidades de natureza lucrativa, invertendo, assim, a tendência verificada em 2019 (60% IPSS e 40% lucrativos). Do total de processos concluídos, há ainda a destacar a realização de um significativo número de auditorias financeiras (86) e de auditorias jurídicas (88).

Principais Medidas COVID-19 na área da Fiscalização

No decorrer de 2020, foram tomadas pelo Governo, várias medidas de apoio no âmbito do COVID 19. Neste contexto, e no que se refere à área de Fiscalização a Beneficiários e Contribuintes (NFBC), o Departamento de Fiscalização do ISS, IP, ficou incumbido de realizar a fiscalização, à posteriori, dos apoios concedidos às EE e famílias.

Para este efeito, no NFBC, foram abertas duas ações programadas de inspeção (API), nomeadamente ao Layoff simplificado e ao Apoio excecional à família.

Assim da ação nacional ao Layoff simplificado (em articulação - ACT e ISS) realizada entre 29/05 e 12/06:

- Esta operação envolveu 127 inspetores do ISS, I.P., abrangeu cerca de 2.100 empresas [1.200 pela ACT + 1251 pelo ISS] e mais de 16.000 trabalhadores [10.000 pela ACT + 180.000 pelo ISS].
- Foram abertos cerca de 2.400 processos inspetivos, tendo sido emitidas perto de 1.900 notificações para apresentação de documentos e 12 notificações para apuramento de quantias em dívida.
- No que concerne à atuação do ISS, I.P., para além dos 900 processos iniciais, foram abertos posteriormente mais 466, pelo que o total EE intervencionadas neste âmbito, à data de 06/01/2021, era de 1366.

- Foram notificadas as 1366 EE para apresentação de documentos e foram realizadas outras diligências, consoante a situação em causa, incluindo a recolha de declarações, junto dos contabilistas responsáveis pela certificação dos pressupostos de acesso das EE à medida de lay off.
- Foram concluídos até esta data, com elaboração de relatório final, 1099 processos.
- Relativamente aos processos concluídos, verificou-se que 685 EE (62%) apresentavam alguma situação irregular, destacando-se as seguintes tipologias de irregularidades:
 1. Não comunicação do exercício de atividade remunerada por TCO para outra EE no prazo legal;
 2. Aumento da retribuição ou de outra prestação patrimonial atribuída a TCOS ou MOES;
 3. Acumulação indevida de apoios;
 4. Falta de apresentação de declarações ou de outros documentos legalmente exigidos;
 5. Despedimento de trabalhador;
 6. Não cumprimento pelo empregador das suas obrigações legais, fiscais ou contributivas;
 7. Não declaração da cessação e/ou suspensão do contrato de trabalho e do motivo que lhes deu causa e/ou da alteração da Modalidade;
 8. Indicação na folha de remunerações de valores diferentes dos legalmente considerados como base de incidência;
 9. Admissão de TCO para preenchimento de posto de trabalho suscetível de ser assegurado por TCO em LOS (suspensão) ou LOR (redução).
 10. Falsas declarações ou a adoção de procedimentos, por ação ou omissão, tendentes à obtenção indevida de prestações
 11. MOES incluídos indevidamente em LAY-OFF
 12. Distribuição de lucros durante a vigência das obrigações decorrentes da concessão do incentivo
 13. Não inclusão de trabalhadores na DR
 14. Não entrega de DR no prazo legal
 15. Enquadramento de trabalhadores em regime/Taxa errado (a)
 16. Não cumprimento pontual das obrigações retributivas devidas aos trabalhadores
 17. Falsas declarações de que resulte a isenção indevida da obrigação de contribuir
- Foram ainda elaborados 22 autos de contraordenações e 64 autos de ilícito criminal e procedeu-se à notificação das entidades em situação irregular, a fim de serem acionados os mecanismos de restituição dos apoios concedidos.

Para além da ação ao Lay off, foi também iniciada, em agosto 2020, uma ação específica no âmbito do Apoio excecional - COVID-19, concedido à Família. Para esta ação foram selecionados um total de 2741 alvos, os quais foram todos notificados para apresentação de prova das condições que justificaram a atribuição dos referidos apoios. À data de 06/01/2020, tinham sido concluídos com elaboração de relatório final, 2626 processos.

Relativamente aos processos concluídos, verificou-se que 617 beneficiários (23%) apresentavam situações irregulares, destacando-se as seguintes tipologias de irregularidades:

1. O beneficiário não apresentou documentos comprovativos dos factos alegados no requerimento
 2. O beneficiário acumulou o apoio excecional com prestação de trabalho na EE onde está qualificado
 3. O beneficiário ou o seu cônjuge/equiparado acumulou o apoio excecional com Layoff
 4. Beneficiário com acesso à medida, quando existem outras formas de prestação da atividade, nomeadamente por teletrabalho
 5. O beneficiário recebeu o apoio excecional em simultâneo com outro progenitor
 6. O beneficiário acumulou o apoio extraordinário à família com prestações substitutivas de rendimento de trabalho
 7. O trabalhador acumulou o apoio excecional com prestação de trabalho a título individual
 8. O beneficiário recebeu o apoio extraordinário, quando o seu cônjuge, e outro progenitor, se encontrava de férias
 9. O beneficiário recebeu o apoio extraordinário por descendentes a cargo de terceiros
 10. O beneficiário recebeu o apoio extraordinário, em momento que a sua EE estava encerrada
 11. O beneficiário acumulou o apoio excecional por diferentes filhos ou dependentes a cargo
 12. O beneficiário acumulou o apoio excecional com prestação de trabalho na EE onde não esteve qualificado
 13. O cônjuge/equiparado do beneficiário recebeu o apoio extraordinário, em momento em que a EE do outro cônjuge estava encerrada
 14. O beneficiário recebeu o apoio excecional, em momento em que o outro progenitor estava em teletrabalho
- No âmbito desta ação foram elaborados, até à data de 06/01/2021, 173 autos de contraordenação.

No que respeita à área da Fiscalização a Equipamentos Sociais, foram realizadas em 2020, em articulação com a Saúde, a Proteção Civil e com a Ação Social, no âmbito do Protocolo COVID, um total de cerca de 518 visitas a lares ilegais, em 13 distritos e 70 concelhos, nas quais foram identificados 6177 utentes e 3000 funcionários.

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 50 - Proteção Jurídica

Unidades: n.º e %

Proteção Jurídica		2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)	
					N.º	%
Pedidos	Pessoa Singular	182.920	163.587	120.354	-43.233	-23,6%
	Pessoa Coletiva	2.297	2.486	2.288	-198	-8,6%
	Total	185.217	166.073	122.642	-19.144	-10,3%
Deferidos	Pessoa Singular	129.874	144.713	107.775	-36.938	-28,4%
	Pessoa Coletiva	1.159	1.954	1.523	-431	-37,2%
	Total	131.033	146.667	109.298	-37.369	-28,5%
Deferimentos Tácitos	Pessoa Singular	62	74	49	-25	-40,3%
	Pessoa Coletiva	0	1	0	-1	0,0%
	Total	62	75	49	-26	-41,9%

Fonte: RAISS2018/2019 e Indicadores de Gestão Mensais

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

Em 2020 verificou-se um decréscimo de Pedidos de Proteção Jurídica (-10,3%), por relação a 2019. O decréscimo verifica-se nos pedidos de pessoa singular (-23,6%), bem como nas Pessoas Coletivas (-8,6%).

De acordo com os dados recolhidos, deram entrada, a nível nacional, 120.354 processos referentes a pessoas singulares e 2.288 apresentados por pessoas coletivas, num total de 122.642 processos.

Ao nível dos processos, foram deferidos 107.775 respeitantes a pessoas singulares, e 1.523 referentes a pessoas coletivas, totalizando 109.298 processos deferidos.

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

3.1.11. Coordenação Internacional

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

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

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

Neste contexto, Portugal registou também um aumento exponencial de pedidos no âmbito da Coordenação Internacional, com particular relevância, nas matérias relacionadas com o destacamento de trabalhadores e determinação da Legislação Aplicável, por parte das entidades empregadoras portuguesas, as quais, desta forma pretendem alargar o seu âmbito de atuação aos mercados intracomunitários, mantendo os seus trabalhadores sujeitos ao Regime de Segurança Social Português.

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

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

A este propósito importa salientar que, em 2020 foram apresentados cerca de 87.750 pedidos de determinação de legislação aplicável para trabalhadores vinculados à Social Portuguesa, que pretendem exercer atividade noutros países da União Europeia, em situação de destacamento ou por exercício de atividade em dois ou mais Estados Membros da União Europeia.

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

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

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

Deste modo, de um total de 99 BUC que complementam o projeto EESSI, Portugal tem 49 BUC em produção, ou seja, 50% do projeto EESSI implementado, estando 50 BUC em falta, relativos a Prestações Familiares, Saúde, Desemprego, Horizontais e Diversos

Assim, dos 9 setores previstos, estão atualmente 5 setores em produção:

- 2019 - 3 setores
 - BUC AW (Acidentes no trabalho): os 26 BUC (DPRP);
 - BUC R (Cobrança): os 7 BUC (UCI);
 - BUC UB (Desemprego): 1 BUC (UB_BUC_04, UCI).
- 2020 - 2 setores
 - BUC LA (Legislação Aplicável): os 6 BUC (UCI e CDISTS);
 - BUC P (Pensões): os 10 BUC estão em produção CNP e CGA
- 2021- 3 setores - Prestações Familiares, Horizontais, Saúde
- 2022 - 1 setor - Diversos e alguns Bucs restantes de Desemprego e Saúde

Foi uma meta conseguida com muito esforço e dificuldade, face à atual a situação de pandemia, de preparação dos utilizadores da ferramenta tecnológica para troca de informação - RINA, de forma on-line, o que obrigou à realização de uma formação intensiva, onde participaram cerca de 500 colaboradores do ISS (UCI, CNP, CDists), e ainda do ISSM, ISSA, IEM e da CGA, tendo resultado na atribuição de cerca de 400 perfis de utilizadores do RINA.

A não implementação total do projeto em 2020, resultou apenas de dificuldades técnicas, alheias à vontade do ISS (e do II.IP) de disponibilização tardia por parte da Comissão Europeia de novas versões (realease) do RINA, bem como de um conjunto de problemas tecnológicos associados a essas novas versões entretanto disponibilizadas, que não foram resolvidos atempadamente.

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

Quadro 51 - Destacamento de Trabalhadores

Unidades: n.º e dias

2020	
Total de Pedidos de Trabalhadores	82.153
Deferidos	61.104
Indeferidos	21.049
Tempo Médio Conclusão (dias)	22

Fonte: DLA

Situação da BD a 13/05/2021

3.2. Suporte

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

3.2.1. Gestão dos RH

Caracterização

No ano de 2020 prestaram serviço no ISS, IP 8.188 trabalhadores, menos 8 do que em 2019, traduzindo um decréscimo de 0,1% no total de efetivos ao serviço.

As principais características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- Predominância do sexo feminino com 6.844 trabalhadoras 84%
- Predominância da carreira de assistente técnico, com 3.730 do total de efetivos 46%
- A carreira técnica superior contou com 2.871 efetivos 35%
- A carreira assistente operacional situou-se em terceiro lugar com 367 efetivos, 4,5%
- Os dirigentes superiores e intermédios totalizam 879 efetivos, 11%

Quadro 52 - Evolução do número de recursos humanos

Unidades: n.º e %

Recursos Humanos	2018			2019			2020			Variação (2019 - 2020)					
	Fem	Masc	Total	Fem	Masc	Total	Fem	Masc	Total	Feminino		Masculino		Total	
										N.º	%	N.º	%	N.º	%
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3.028	535	3.563	3.201	517	3.718	3.213	517	3.730	12	0,4%	0	0,0%	12	0,3%
Técnico Superior	2.331	398	2.729	2.405	418	2.823	2.454	417	2.871	49	2,0%	-1	-0,2%	48	1,7%
Assistente operacional	317	108	425	301	101	402	277	90	367	-24	-8,0%	-11	-10,9%	-35	-8,7%
Dirigentes	627	224	851	649	229	878	643	236	879	-6	-0,9%	7	3,1%	1	0,1%
Outros	256	85	341	277	98	375	257	84	341	-20	-7,2%	-14	-14,3%	-34	-9,1%
Total	6.264	1.336	7.600	6.559	1.363	8.196	6.844	1.344	8.188	11	0,2%	-19	-1,4%	-8	-0,1%

Fonte: Balanço Social 2020

Principais Medidas COVID-19 na área de Recursos Humanos

No contexto da pandemia e de acordo com a legislação e orientações publicadas, o ISS procedeu à implementação do teletrabalho em todas as situações possíveis, definiu e implementou posteriormente o teletrabalho parcial, horários em espelho e horários desfasados, implementou e promoveu (através de inúmeras iniciativas de comunicação interna) medidas de higiene e segurança dos trabalhadores, disponibilizando doseadores para a desinfeção das mãos, obrigando ao uso de máscara ou viseira, procedendo à medição da temperatura corporal à entrada do edifício e reorganizando o interior dos edifícios (incluindo espaços comuns como refeitórios, salas de convívio, entre outros), de modo a salvaguardar o distanciamento entre trabalhadores.

Como consequência da pandemia, foi particularmente desafiante assegurar a normalidade no desenvolvimento das atividades do DRH e, em alguns casos, não foi possível atingir as metas inicialmente estabelecidas no Plano de Ação. Houve a necessidade de repensar algumas atividades e rever as respetivas calendarizações – como são os casos da formação profissional, que foi fortemente canalizada da modalidade presencial para modalidades à distância, e do programa de saúde ocupacional, tendo sido possível concentrar um maior número de consultas para o final do ano e assegurar a sua continuidade em 2021.

O elevado nível de satisfação demonstrado pelos trabalhadores no inquérito de satisfação levado a cabo no final de 2020 é também uma evidência de que o ISS conseguiu minimizar os efeitos da COVID no seu funcionamento e defender os seus trabalhadores.

3.2.2. Gestão Financeira

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

No quadro económico-financeiro vigente, a execução do orçamento aprovado para 2020 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 2020, apresenta um valor global na ordem dos 27.261.310 milhares de euros, a que corresponde um acréscimo de 12% face ao ano anterior (+2.793.083m€).

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

Quadro 53 - Estrutura da Despesa Global

Unidades: milhares de euros

Despesa por Agrupamento Económico	2018		2019		2020		Variação (2019 - 2020)	
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	203.037	0,9%	216.421	0,9%	216.245	0,8%	-176	-0,1%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	42.724	0,2%	49.255	0,2%	62.535	0,2%	13.280	31,1%
03 - Juros e Outros Encargos	152	0,0%	3.394	0,0%	233	0,0%	-3.161	-2083,5%
04 - Transferências Correntes	22.991.567	98,9%	24.193.751	98,9%	26.978.339	99,0%	2.784.588	12,1%
05 - Subsídios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
06 - Outras Despesas Correntes	585	0,0%	2.014	0,0%	822	0,0%	-1.192	-203,9%
07 - Aquisição de Bens de Capital	1.644	0,0%	2.237	0,0%	1.911	0,0%	-326	-19,8%
08 - Transferências de Capital	829	0,0%	1.155	0,0%	1.226	0,0%	71	8,5%
Total	23.240.538	100%	24.468.227	100%	27.261.310	100%	2.793.083	12,0%

Fonte: DGCF

Custos com pessoal

A taxa de variação das despesas com o pessoal apresenta um decréscimo de -0,1% face ao ano 2019, refletindo essencialmente o efeito contrário ao ano anterior no que respeita às alterações de posicionamento remuneratório. Também contribuiu para este decréscimo com a despesa do pessoal em regime de tarefa ou avença, ou seja, os médicos dos SVI que tiveram a sua atividade suspensa por via das medidas COVID-19. O mesmo sucedeu com as despesas no âmbito dos abonos variáveis, em

particular nas horas extraordinárias e ajudas de custo, que sofreram um decréscimo significativo no exercício de 2020, decorrente das alterações/adaptações do regime de teletrabalho.

Quadro 54 - Rubricas Custos com pessoal

Unidades: milhares de euros

Rubrica	Designação	2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)
D.01.01.04	Pessoal dos quadros	93.669.597	100.173.664	102.121.840	1,9%
D.01.01.05	Pessoal além quadros	18.389.240	19.002.301	19.273.942	1,4%
D.01.01.14	Subsídio de Férias e Natal	20.188.323	21.606.301	21.888.780	1,3%
D.01.02.12	Indemnização por cessação funções	57.063	0	4.108	
D.01.03.05	Contribuições p/segurança social	35.130.103	37.547.765	38.396.703	2,3%

Fonte: DGCF

Aquisição de Bens e Serviços

No que se refere à despesa com aquisição de bens e serviços verifica-se um acréscimo face ao ano 2019, na ordem dos 13.280 milhares de euros, correspondente a uma variação positiva de 31,1%.

Quadro 55 - Rubricas aquisição de bens e serviços

Rubrica	Designação	2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)
D.02	Aquisição de bens e serviços	42.723.792	49.255.050	62.534.880	26,96%
D.02.01	Aquisição de bens	17.946.619	21.883.589	30.259.231	38,27%
D.02.01.02	Combustíveis .e lubrific.	617.383	478.034	324.347	-32,15%
D.02.01.04	Limpeza e higiene	144.975	158.096	525.505	232,40%
D.02.01.05	Aliment.-Ref. confeccionadas	200.491	234.674	175.596	-25,17%
D.02.01.08	Mater.de escritório	661.361	976.985	1.068.973	9,42%
D.02.01.21	Outros bens	16.199.044	19.892.236	25.635.301	28,87%
D.02.02	Aquisição serviços	24.777.172	27.371.462	32.275.649	17,92%
D.02.02.01	Encargos instalações	3.231.765	3.668.552	3.791.716	3,36%
D.02.02.02	Limpeza e higiene	2.987.610	2.520.312	4.882.616	93,73%
D.02.02.03	Conservação de bens	919.697	800.878	828.426	3,44%
D.02.02.04	Locação de edifícios	3.188.307	4.944.148	4.947.854	0,07%
D.02.02.05	Locação material informático	615	615	615	0,00%
D.02.02.09	Comunicações	5.835.788	5.714.667	4.734.743	-17,15%
D.02.02.18	Vigilância e segurança	2.732.422	2.032.283	3.767.768	85,40%
D.02.02.20	Out. trabalhos especializados	2.553.077	3.812.493	5.972.047	56,64%
D.02.02.25	Outros Serviços	2.257.318	2.054.344	2.050.783	-0,17%

Fonte: DGCF

As variações mais significativas ocorreram nas seguintes rubricas (Q53):

- A rubrica de aquisição de bens com produtos de higiene e limpeza sofreu um acréscimo significativo decorrente da abertura de processos de compras no âmbito das medidas de combate à COVID-19.

- A despesa com a aquisição de “outros bens” apresenta um acréscimo em resultado dos processos de compra no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC), com uma despesa global de 25.595.201,35€.
- As rubricas de aquisição de serviços de limpeza e higiene e vigilância e segurança atingiram valores significativos em 2020 face ao ano transato. Este aumento resulta da transição de faturas entre anos económicos onerando o orçamento do ano em apreço.
- Acresce igualmente o aumento registado na rubrica de Outros Trabalhos Especializados, que apresenta uma variação de cerca de 56,64%, a que corresponde um aumento de despesa de 2.159 milhares de euros. Esta variação deve-se maioritariamente ao número de processos de aquisição de serviços especializados para o combate à COVID-19 assim como à despesa inerente ao processo de Serviço de Operação e Gestão la Linha SS/LNES (Contact Center da Segurança Social) que assegura o atendimento da Linha Segurança Social e constitui-se como um dos pilares da estratégia de modernização e melhoria do atendimento ao cidadão, num modelo de operação capaz de responder, de forma simples, rápida e eficaz, às necessidades e expectativas dos cidadãos e empresas.

Juros e Outros Encargos

A despesa com juros e outros encargos apresenta um total de 233m€ tendo reduzido substancialmente face a 2019, onde se registaram despesas excecionais decorrentes de juros indemnizatórios no âmbito de processos judiciais.

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

Transferências Correntes

As Transferências Correntes, que representam a principal despesa do ISS, IP, apresentam, em termos globais um acréscimo de 12,1%, face ao exercício de 2019.

A evolução dos valores por rubrica está diretamente relacionada quer com alterações legislativas associadas a regras de atribuição de prestações, quer com a evolução do universo de beneficiários e pensionistas, que considerando a conjuntura socioeconómica do país e a sua evolução demográfica, está em constante alteração. Acresce a despesa excecional decorrente das medidas no âmbito da pandemia por COVID-19.

Subsistema de Solidariedade

Neste subsistema o valor da despesa apresentou um aumento de 1,8% (+ 72.794 milhares de euros) face ao exercício de 2019, traduzindo o aumento da despesa nas seguintes prestações:

- Subsídio Social de Desemprego – Registou um aumento de cerca de 21M€, o que se traduz num aumento de 18%. Este aumento decorre da atual crise económica que o país atravessa e da medida implementada de concessão de subsídios sociais de desemprego (subsídio social de desemprego, inicial ou subsequente ao subsídio de desemprego) cujos períodos de concessão ou renovação já tinham sido prorrogados (prolongados) até 30 de junho de 2020, por força do

artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 10-F/2020, de 26 de março, foram, extraordinariamente, prorrogados de forma automática, até 31 de dezembro de 2020.

- Regime não contributivo - Complemento da PSI (Prestação Social para a Inclusão). A prestação social para a inclusão é composta por uma componente base e, em alguns casos, por um complemento. O complemento é um reforço do valor base da prestação social para a inclusão, pago às famílias com carências económicas.

Enquanto que a prestação social para a inclusão entrou em vigor em outubro de 2017, com vista a apoiar pessoas com deficiência, o complemento, destinado a famílias carenciadas, foi criado em 2018 e só começou a ser pago em 2019. Em 2020 assistiu-se a um aumento de cerca de 58%, o que corresponde a um aumento da despesa de cerca de 21M€.

- Parcela de Atualização Extraordinária de Pensões – à semelhança dos anos anteriores a deu-se continuidade à atualização extraordinária de pensões da Segurança Social e da Caixa Geral de Aposentações (CGA), para concluir a compensação pela perda do poder de compra causada pela suspensão das atualizações anuais entre 2011 e 2015 e para aumentar as pensões mais baixas. Esta atualização extraordinária teve um impacto no aumento de despesa em cerca de 37M€, ou seja, mais 34% quando comparado com o ano transato.
- Decorrente das Medidas excecionais temporárias COVID o impacto da despesa no subsistema de Solidariedade foi de 103.883 milhares de euros, donde constam as despesas extraordinárias no âmbito do Rendimento Social de Inserção, Subsídio Social de Desemprego, Complemento estabilização trabalhadores layoff e Apoio extraordinário de proteção social (COVID).

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

- Pensões por Antecipação da Idade de Reforma, com um decréscimo de despesa em cerca de 75,7M€, confirmando-se a tendência decrescente dos últimos anos;
- Pensões do Regime Especial de Segurança Social das Atividades Agrícolas com -10% (-33,2M€), tratando-se de um grupo fechado com tendência para decréscimo gradual;
- Pensões do Regime Especial de Segurança Social dos Ferroviários (RESS Ferroviários) com -11,4% (-2,5M€), tratando-se igualmente de um grupo fechado com tendência para decréscimo gradual.

Subsistema de Proteção Familiar

Relativamente a este subsistema, o valor das prestações do âmbito familiar apresenta um acréscimo de 8,9% (140,1M€). Para este resultado contribuíram as seguintes variações na despesa, em resultado das atualizações aos montantes de abono de família para crianças e jovens, do abono de família pré-natal, e respetivas majorações, e do subsídio de funeral, assim como a atualização dos montantes da bonificação por deficiência do abono de família para crianças e jovens, do subsídio mensal vitalício e do subsídio por assistência a terceira pessoa:

- ✓ Abono de Família (+26,1M€);
- ✓ Subsídios Proteção Familiar – Deficiência (-5,1M€);
- ✓ Subsídios Proteção Familiar – Dependência (-815m€).

O Decreto-Lei n.º 126-A/2017, de 6 de outubro, que institui a Prestação Social para a Inclusão e regulamenta a proteção na eventualidade de encargos no domínio da dependência, no âmbito do sistema de proteção familiar e a eventualidade de insuficiência de recursos das pessoas com deficiência, no âmbito do subsistema de solidariedade, teve um impacto anual de 40,5M€, ou seja, um aumento de cerca de 14,1% face ao ano de 2019.

Também no Subsistema de Proteção Familiar surgiu uma nova prestação decorrente das medidas COVID-19 – Apoio Excecional à Família. O Decreto-Lei n.º 10-A/2020 que estabelece medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus - COVID 19, veio a criar um apoio excecional à família para trabalhadores por conta de outrem, através do qual o trabalhador por conta de outrem tem direito a receber um apoio excecional mensal, ou proporcional, correspondente a dois terços da sua remuneração base, pago em partes iguais pela entidade empregadora e pela segurança social. Esta medida traduziu-se numa despesa total de 79.789 milhares de euros.

Subsistema de Ação Social

Neste subsistema verificou-se um acréscimo global na despesa de cerca de 7,6% correspondente a cerca de 120M€.

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

- AS1102 – Plano de Emergência Social – registou um aumento na despesa de cerca de 281m€, em resultado da revisão dos Protocolos de Emergência Social com o novo valor de comparticipação vaga/mês que ascende a 542,33€.
- AS2104 - PARES - Acordos Cooperação - Corrente e DA113003 – Acordos de Cooperação – Orçamento Corrente, com +3,3M€ e +94,2M€ respetivamente, em resultado da atualização das comparticipações financeiras em 3,5%, no âmbito da Adenda ao Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário, para o biénio 2019/2020, constitui o fator determinante para esta evolução. Acresce igualmente a despesa verificada por força da implementação da Portaria n.º 281/2020, de 9 de dezembro, que alarga o prazo de vigência e o âmbito de aplicação da medida excecional relativa às comparticipações financeiras da segurança social que manteve a suspensão dos centros de dia com funcionamento acoplado a outras respostas, cuja reabertura foi condicionada à avaliação prévia da instituição, do ISS, IP, e da autoridade de saúde local. Acresce a existência de outras respostas sociais que, não tendo sido suspensas, diminuíram a sua capacidade por força da implementação de medidas de prevenção e mitigação do contágio de COVID-19.
- Os contratos programa no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Integrados – Fundo AS2202, assistiram a um aumento de cerca de 870m€, ou seja, 2,1%, decorrente do impacto da atualização de preços, no âmbito das unidades de média e longa duração.
- Os Protocolos no âmbito do Programa de Apoio Complementar ao POAPMC (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas) 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 2M€, sendo notória a sua evolução face a 2019 em cerca de 90%.

- Importa igualmente notar o aumento com a rubrica de Subsídios eventuais a famílias com carência, que foi de cerca de 53,4% superior quando comparado com o ano de 2019. Este aumento de cerca de 4M€ decorre dos subsídios atribuídos a famílias que recorreram à Segurança Social para solicitar prestações pecuniárias, de caráter eventual e em condições de exceção, em particular decorrente do contexto de pandemia.
- No que respeita às prestações Sociais – Idosos, em particular na despesa com os subsídios por utilização de lares com fins lucrativos, por força das medidas implementadas, denotou-se um aumento da despesa em cerca de 20%, ou seja, mais 1.5M€.

Confirmando a tendência dos últimos anos, o Programa de Emergência Alimentar (PEA) sofreu uma redução de despesa de cerca de 613m€, justificado pelo desenvolvimento do Programa POAPMC (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas). Esta redução não foi mais significativa devido à pandemia que obrigou a manter e em alguns casos a aumentar o número de refeições protocoladas.

Sistema Previdencial

A execução de despesa deste sistema apresenta em 2020 um acréscimo de 15% (+2.483.7M€). Esse aumento decorre das alterações legislativas que ocorreram no ano de 2020, com a atualização das pensões e de outras prestações sociais atribuídas pelo sistema de segurança social, da parcela suportada nas pensões unificadas do regime de proteção social convergente atribuídas pela CGA e das pensões por incapacidade permanente para o trabalho e por morte decorrentes de doença profissional. DE referir igualmente o impacto das Medidas COVID, traduzidas em vários diplomas, e que tiveram grande impacto na despesa do Sistema Previdencial.

O aumento da pensão de velhice com +387M€ (+3,9%) e da pensão de sobrevivência com +48M€ (+2,3%). Este aumento significativo resulta igualmente do esforço de recuperação dos processos de pensões.

O impacto da parcela de atualização extraordinária de pensões no sistema previdencial traduziu-se num acréscimo da despesa global de 74,2M€.

De registar igualmente o aumento da despesa com o subsídio de doença e o subsídio de parentalidade que registaram uma variação de 22,3% (+128M€) e 10,7% (+58,8M€), respetivamente. Destaca-se ainda o acréscimo da despesa com o subsídio por doença profissional com uma variação de 10,1% (+9,1M€). O aumento da despesa encontra-se associado ao um aumento do número de beneficiários com processamentos de doença, parentalidade e doença profissional.

As pensões antecipadas deste sistema assistiram a um aumento da despesa, com uma variação de cerca de 18,5%, ou seja, +105,7M€, face a 2019.

É de registar o aumento acentuado na despesa com o subsídio de desemprego e subsídio de desemprego por salários em atraso, que registaram uma variação de 30,5% e 6,5% face a 2019, que se

traduziu num aumento de cerca de 271,4M€ e 829m€ respetivamente. Este aumento acentuado contraria a tendência verificada nos anos anteriores e deve-se à crise económica e correspondente aumento da taxa de desemprego em resultado da pandemia provocada pela COVID-19.

Por último há que referir a despesa registada em Fundo Orçamental próprio onde se verifica a despesa realizada no âmbito das medidas COVID-19, num total de 1.261,4M€, e que fazem parte do Sistema Previdencial, são elas:

- Apoio extraordinário à redução da atividade económica – com uma despesa de 268,1M€;
- Isolamento Profilático - com uma despesa de 60,4M€;
- Subsídios de assistência a filho e a neto – com uma despesa de 6,9M€;
- Medidas Layoff (COVID) – com uma despesa de 779,6M€;
- Medida Extraordinária Incentivo Atividade Profissional – com uma despesa de 2,5M€;
- Apoio a Situações de Desproteção Social Trabalhadores Individuais – com uma despesa de 49m€;
- Apoio extraordinário à retoma progressiva de atividade – com uma despesa de 143,8M€.

Subsídios

No que refere à despesa associada a este agrupamento não se registou qualquer transferência para as IPSS, relativamente a verbas aprovadas no âmbito de projetos cofinanciados no exercício de 2020.

Outras Despesas Correntes

A rubrica de Outras Despesas Correntes regista, em termos globais, um decréscimo da despesa, quando comparado com o exercício de 2019, no montante de 1.2M€. De referir que no ano anterior registaram-se despesas decorrentes de processos de regularização final de litígios.

Aquisição de Bens de Capital

O decréscimo de despesa verificado nas rubricas de aquisição de bens de capital, na ordem dos 19,8%, deve-se à despesa registada no ano anterior com a aquisição de equipamento mobiliário e sinalética para a nova sede. O exercício de 2020 apenas registou uma despesa de cerca de 1.9M€.

Transferências de Capital

Relativamente às Transferências de Capital, o aumento observado em 2020, deve-se essencialmente às transferências no âmbito do ex-Programa PIDDAC, com uma variação positiva de 71 m€ face a 2019, respeitante a despesa no âmbito dos projetos da Casa do Povo de Alvaiázere e Associação Socorros Mútuos de Bragança.

Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários

As candidaturas a fundos europeus em execução no ISS, IP, no ano 2020, têm enquadramento na legislação aplicável ao Programa Operacional (PO) e Fundo Europeu no âmbito dos quais são cofinanciadas.

Durante o ano 2020 estiveram em execução 10 candidaturas, designadamente:

- Assistência Técnica POR Lisboa 2020-2023;
- Assistência Técnica POR Algarve;
- Assistência Técnica PO APMC 2020-2022;
- Assistência Técnica POISE;
- Aquisição de géneros alimentares 2019-2022 (Tipologia 1.1.1 do PO APMC);
- SAMA CAF;
- SAMA Certesa;
- SAMA Apoio Judiciário;
- SAMA VICOOP;
- PO ISE AT.

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

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

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

Em 2020, a execução financeira apurada no desenvolvimento destas candidaturas corresponde a 26.608.343 euros, registando um aumento de 33,8% face a 2019.

Principais Medidas COVID-19 na área da Gestão e Controlo Financeiro do ISS, IP.

Face à pandemia de COVID-19, para além das necessárias adaptações dos serviços e dos recursos humanos afetos, com alterações de processos e formas de trabalhar, pautando-se pelo habitual rigor e exigências nos resultados obtidos, no que que respeita à área de atuação do DGCF consideram-se de interesse relevante as seguintes:

- Garantir as dotações orçamentais necessárias para fazer face às despesas com as medidas COVID-19 preconizadas;
- Garantir as parametrizações necessárias em SICC-SIF, em parceria com o II, IP, relativamente às combinações orçamentais e patrimoniais para realização das interfaces de contabilização das Prestações Sociais no âmbito das medidas COVID;
- Articulação com a banca e os CTT, no âmbito dos acordos de prestação de serviços para processamento e pagamento dos ficheiros de transferências de Prestações Sociais no âmbito das medidas COVID;

- Prioridade no tratamento contabilístico de pedidos de compra, no âmbito dos processos de aquisição de bens e serviços, para apetrechamento dos serviços de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e outros serviços;
- Correções orçamentais necessárias a um bom enquadramento das despesas no âmbito das medidas COVID-19;
- Pagamento atempado dos Protocolos COVID-19 celebrados com as Instituições, no âmbito dos Programas criados para o efeito, sendo exemplo disso, o Programa ADAPTAR SOCIAL +, ou de outros Protocolos inovadores cujo objeto foi o de garantir a disseminação de testes no seio da IPSS e outras despesas decorrentes das Estruturas de Apoio de Retaguarda;
- A despesa das Prestações Sociais no âmbito das Medidas COVID-19 teve origem em cerca de 100 processamentos extraordinários.

O quadro infra demonstra o impacto financeiro das medidas COVID no Orçamento da Segurança Social no exercício de 2020:

Subsistema / Fundo	Despesa 2020
Subsistema de Solidariedade	103.883.366,81 €
Subsistema de Proteção Social	79.789.787,65 €
Subsistema de Ação Social	10.471.157,65 €
Sistema Previdencial	1.331.158.576,25 €
Administração	3.816.129,53 €
TOTAL	1.529.119.017,89 €

3.2.3. Administração, Património e Obras

Documentação e arquivo

Em 2020, deu-se a conclusão do projeto Agora a nível nacional, com recurso à digitalização de suportes de informação (microfilmes, microfichas e documentos em papel), cuja produção de imagens digitalizadas rondou os 70.000.000, tendo em vista a reconstituição das carreiras contributivas assente no “Processo de Confirmação da Informação de Remunerações e Períodos Contributivos”.

A concretização deste projeto foi determinante para o melhoramento da informação de remunerações e períodos contributivos existente em SISS/GR, sistema que alimenta o novo Sistema de Informação de Pensões (SIP) e permitiu reduzir drasticamente o tempo médio de atribuição das pensões ce invalidez e velhice.

Foi dada, em 2020, continuação do processo de centralização e deslocalização de Arquivos na localidade de Casais da Serra (Maфра), eliminando a atual dispersão geográfica de arquivos, libertando espaços em zonas nobres e potenciando uma maior racionalização de meios humanos, materiais e de espaço, uma maior especialização de recursos, a geração de economias de escala, o aproveitamento de sinergias e consequentes ganhos de produtividade. Neste momento o Arquivo Casais da Serra, centraliza os seguintes acervos documentais:

- O acervo documental dos Serviços Centrais e Conselho Diretivo;

- O acervo documental do Arquivo do Cdist Évora;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist Setúbal;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Beja;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Faro;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Lisboa;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Braga;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist do Porto;
- O acervo documental do Arquivo do Centro Nacional de Pensões;
- O acervo documental das Caixas de Previdência que foram integradas recentemente (Bancários, EPAL, EDP, Marconi; Cimentos, Jornalistas e TLP).

Esta concentração de acervos documentais corresponde neste momento a cerca de 60.000 metros lineares de documentação, ou seja, cerca de 246.000.000 de documentos.

Foram, igualmente, continuados e concluídos os seguintes processos:

- Continuação do processo de substituição de suporte efetuado pelos Serviços Centrais numa ótica de serviços partilhados de cerca de 1.500.000 de documentos para vários Centros Distritais e Centro Nacional de Pensões;
- Continuação do processo de duplicação de suportes micrográficos efetuado pelos Serviços Centrais numa ótica de serviços partilhados de cerca de 2.000.000 fotogramas para vários Centros Distritais;
- Modernização do modelo de governação do Centro Gráfico, que passou a ser um Centro de Finishing e Printing, centralizando as impressões e expedições massivas a nível nacional. Neste momento as expedições massivas de ofícios dos Centros Distritais estão quase todas centralizadas e o novo Centro Gráfico conseguiu absorver grande parte dos processos de finishing que estavam contratualizados em regime de outsourcing, com as grandes poupanças daí advindas.
- Conclusão do Projeto Rede ASIA com a publicação na Portaria 182/2020 de 4 de agosto, que aprova o regulamento para a classificação e avaliação da informação (RCAI) produzida no exercício de funções pelos órgãos e entidades integrados no Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS) e a respetiva tabela de seleção;
- Conclusão do projeto Smartdocs V4, com a entrada em exploração no Conselho Diretivo do ISS e Serviços Centrais. Neste momento está definida a calendarização para a entrada em produção do sistema em todos os Centros Distritais e Centro Nacional de Pensões.

Gestão do Património / Regularização patrimonial

No que respeita à regularização patrimonial, é de realçar que no início de 2020, o número de imóveis de património próprio deste Instituto, fixou-se nos 417 imóveis, encontrando-se 407 imóveis regularizados

na Autoridade Tributária, faltando apenas regularizar 10 imóveis. Na Conservatória dos Registo Predial encontravam-se regularizados 358 imóveis.

No final de 2020, o número de imóveis de património próprio deste Instituto, fixou-se nos 412 imóveis, encontrando-se 403 imóveis (98%) regularizados na Autoridade Tributária, faltando apenas regularizar 8 imóveis. Na Conservatória dos Registo Predial encontravam-se regularizados 354 imóveis (86%), faltando regularizar 58.

Intervenções no Edifício do ISS, IP

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

A execução financeira global da rubrica de investimento fixou-se nos 22,53 % conforme quadro abaixo. A baixa execução resulta da dificuldade de conclusão dos projectos nomeadamente em algumas especialidades, cujos recursos humanos são escassos.

Quadro 56 - Despesas de Investimento: execução financeira

Unidades: euros e %

Fundos	Dotação inicial	Execução	
Instalações do ISS, IP	4.434.665,00	1.124.232,30	25,35%
Estabelecimento Integrados	2.300.793,00	393.118,67	17,09%
TOTAL	6.735.458,00	1.517.350,97	22,53%

Fonte: SIF-SAP

Os fundos que financiam despesas de investimento são:

- Fundo C22

Com origem no Orçamento da Segurança Social, foi atribuído ao ISS, IP em 2020 o montante de 4.434.665,00€. A execução fixou-se em 25,35% do valor orçamentado, representando uma despesa total de 1.124.232,30€.

Destacam-se as seguintes obras:

- Remodelação da Rede de Abastecimento de Água e Esgotos do Cdist de Viseu;
- Execução de rede de extração e insuflação de ar no edifício no serviço informativo de Santarém;
- Substituição de bomba de calor e de Ventiloinvetores no sistema de AVAC do CDist de Vila Real;
- Abertura e reparação de vãos no edifício sede do ISS, IP

De entre outras obras de conservação e manutenção.

De referir também que durante o ano 2020 continuaram em desenvolvimento as empreitadas iniciadas em 2019 de:

- Transferência do Serviço Local (ISS, IP + IEFPP) para o Serviço Local de Espinho e
- Reabilitação e reforço estrutural dos elementos exteriores em betão no edifício sede do Cdist de Aveiro.

Por se aguardar a publicação das portarias de Repartição de encargos, caracterizando as empreitadas como plurianuais, não houve qualquer execução financeira.

- 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 418.200€, foi executada apenas uma empreitada, representativa de 37% da dotação.

A intervenção decorreu no Centro Infantil de Coimbra, intervenção de Reabilitação de Edifício Anexo e Cozinha.

- Fundo DA113004 – Estabelecimentos Integrados

O Fundo DA113004 suporta os custos inerentes ao funcionamento dos estabelecimentos do ISS, IP, contemplando a rubrica de classificação económica de investimento as dotações atribuídas para intervenções de conservação e manutenção dos edificadados. A dotação para o ano 2020 fixou-se nos 103.155€.

No ano de 2020 lançou-se a empreitada referente:

- Substituição integral do elevador do Centro de Educação Especial de Bragança. O procedimento não ficou concluído em 2020 tendo a empreitada assumido a natureza de plurianual, não tendo qualquer execução financeira em 2020.
- Substituição/reparação do sistema de abastecimento de água (rede geral e rede de rega) + Remodelação integral dos wc's dos balneários dos utentes e da Casa Mãe, no Centro de Reabilitação da Granja. Não obstante o lançamento do procedimento o mesmo ficou deserto.
- Piddac OE

Do total aprovado para este fundo, no total de 1.779.438€, só foi possível executar a intervenção no Internato Masculino de Leiria que se traduziu numa execução de 13%.

A obra consistiu na reparação pontual do teto falso, soalho e pavimento em madeira, remodelação da rede elétrica e infra-estruturas do sistema automático de deteção de incêndios, revisão da rede de águas das instalações sanitárias e reparação pontual do revestimento de paredes interiores.

Não obstante o lançamento do procedimento associado à intervenção no Centro António Cândido, nenhum concorrente apresentou proposta.

Em suma, da dotação total atribuída ao ISS, I.P. para despesas de investimento, no valor total de 6.735.458€, foram desenvolvidas empreitadas que se traduziram numa execução financeira de 1.517.350,97€, 22,53% da dotação, consagrando 25 empreitadas desenvolvidas, sendo que 5 das quais pela sua complexidade ou não conclusão em 2020, transitaram para 2021:

- Transferência do Serviço Local (ISS, IP + IEFPP) para o Serviço Local de Espinho;

- Reabilitação e reforço estrutural dos elementos exteriores em betão no edifício sede do Cdist de Aveiro;
- Reparação de todas as fachadas, pintura e reparação interior de paredes e tetos do serviço local de Alter do Chão;
- Substituição do chiller e de 4 bombas circuladoras do Cdist de Viseu e
- Substituição integral do elevador do Centro de Educação Especial de Bragança.

Veículos Elétricos

No âmbito da Gestão do Parque de Veículos do ISS (PVISS), há muito que este Instituto ambicionava uma nova frota automóvel, pelo que em 2020 esta ambição foi concretizada com o início da entrega de 203 novas viaturas, que vão permitir uma maior segurança e conforto aos seus utilizadores e que dará um novo impulso à ação do ISS, I.P. para a sustentabilidade e preservação ambiental.

Destas 203 viaturas, 40 viaturas são elétricas tendo sido rececionadas, até dezembro de 2020, 39 viaturas, reforçando assim a frota de viaturas elétricas deste Instituto, contribuindo para a melhoria da qualidade do ar, redução de ruído, consumo de combustível e descarbonização.

Simultaneamente, irá proceder-se ao abate de viaturas mais antigas, com elevados custos de manutenção e cujos níveis de emissões de dióxido de carbono (CO₂), são muito superiores à das viaturas agora adquiridas.

Principais Medidas COVID-19 da área funcional de Administração e Património

Ao nível da área funcional de Administração e Património, destacam-se as seguintes medidas face à pandemia de COVID-19:

- A nível do Núcleo de Arquivos, as principais medidas COVID-19 com impacto nesta área funcional, ocorreram por via do plano de comunicação do ISS. Neste sentido foram endereçados ao Centro Gráfico, um conjunto significativo de pedidos de produção de milhares de materiais gráficos, tais como cartazes, folhetos, folhas de informação alusivos às medidas COVID-19, cuja distribuição foi efetuada a nível nacional pelos diversos Serviços do ISS.
- A nível do Expediente, pois as medidas de confinamento e consequentemente de teletrabalho, originaram alterações nos procedimentos e metodologias de trabalho no tratamento da correspondência recebida, com a desmaterialização integral de todos os documentos rececionados no Expediente, possibilitando a circulação dos documentos em digital, de forma a que as diferentes áreas funcionais pudessem tratar os respetivos processos em digital, mesmo nas situações em que a generalidade dos trabalhadores se encontrava em teletrabalho.
- À área funcional da Contratação Pública impôs-se, sem exceção, uma adaptação súbita ao regime de teletrabalho que, num período inicial, avolumou as solicitações aos membros da equipa com maiores qualificações e literacia digitais que assumiram, com disponibilidade redobrada, funções mais alargadas de modo vicariante. A pandemia de COVID-19 implicou o desenvolvimento de numerosos procedimentos aquisitivos de forma a assegurar necessidades

prementes e de larga escala de bens e serviços, como são exemplos os equipamentos de proteção individual, unidades de álcool-gel, serviços de limpeza e desinfecção especializada, não obstante a simplificação processual refletida nas medidas excepcionais estabelecidas no Decreto-Lei n.º 10-A/2020 de 13 de março. Em resultado das aquisições de bens elencados, o contexto pandémico obrigou ainda ao cumprimento da exigente função de “plataforma logística” de âmbito nacional, ao nível do armazenamento, gestão e distribuição do stock de materiais. Não obstante a precedente determinação de objetivos ambiciosos relativos à percentagem de processos, tramitados sob a forma de ajuste direto simplificado, arquivados unicamente em suporte digital, a imposição do teletrabalho, em resultado das medidas COVID-19, alavancou a concretização plena desta transição de suporte físico para o digital

3.3. Relacionamento com o Cidadão

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

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

No ano de 2020, realizou-se um total de 98M atendimentos/contactos distribuídos pelos Serviços de Atendimento Presencial, pela Linha Segurança Social (LSS) e nos acessos à SSD, o que representa um aumento de 68,9% face a 2019. Para este aumento significativo contribuiu essencialmente o canal SSD. Saliencia-se que em virtude da pandemia COVID 19, com início em março 2020, a procura do atendimento da Segurança Social sofreu alterações, às quais se tentou responder da forma mais adequada e célere possível. Um fator bastante relevante foi o facto de todos os apoios extraordinários, incluindo o Layoff simplificado e o apoio à Retoma Progressiva serem pedidos através da SSD.

A SSD é a que tem maior peso percentual (90,6%), seguindo-se, o atendimento presencial com 6,5% e com 2,9% a LSS (considerados emails respondidos + chamadas atendidas).

Comparativamente com o ano 2019, o atendimento presencial reduziu o peso relativo, apesar de se manter sempre em pleno funcionamento, a LSS manteve um peso relativo semelhante, face aos restantes canais, embora num universo de contactos significativamente superior ao ano anterior (+19% de contactos atendidos).

Quadro 57 - Número de atendimentos por tipo de canal

Unidades: n.º e %

Canal	2018		2019		2020		Variação (2019 - 2020)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Presencial (a)	8.856.375	19,3%	8.625.664	14,8%	6.456.620	6,5%	-2.169.044	-25,1%
SSDireta	35.235.670	76,6%	47.434.247	81,2%	89.418.369	90,6%	41.984.122	88,5%
Centro de Contacto (b)	1.899.737	4,1%	2.379.205	4,1%	2.833.228	2,9%	454.023	19,1%
Total	45.991.782	100,0%	58.439.116	100,0%	98.708.217	100,0%	40.269.101	68,9%

Fonte: DCGC

Notas: Não inclui os atendimentos de ação social. Devido às alterações no âmbito da COVID-19, a partir de abril de 2020 passou considerar-se também as chamadas atendidas e realizadas pelos SA para os clientes, processos de BackOffice tratados e respostas a e-mails, pelo que o valor de 2020 (6.456.620) inclui essas chamadas, e-mails e processos de BackOffice.

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

No que diz respeito aos atendimentos não presenciais verificou-se uma diminuição de 25,1%.

Comparativamente ao ano anterior, a SSD teve um acréscimo (88,5%) sendo o volume de contactos superior a 89M. e a LSS também teve um acréscimo (18,9%)

Por último, no Portal Informativo da Segurança Social, no ano de 2020, verificaram-se 33 526 275 visitas. Salienta-se que através do Portal, os Cidadão e as Empresas, podem aceder a informação sistematizada sobre produtos e serviços da Segurança Social (Guias Práticos), obter os formulários e efetuar o agendamento de atendimentos presenciais. No contexto da pandemia COVID19 foi criado um Microsite que permitiu a todos os Cidadãos aceder à informação atualizada sobre as medidas extraordinárias.

3.3.1. Rede de Atendimento Presencial

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

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

Em 2020, os cerca de 1.000 trabalhadores existentes nos SA realizaram aproximadamente 6,4 M de atendimentos presenciais (atendimento presencial e tesourarias), o que corresponde a uma média mensal de 538.052 atendimentos, que denota uma diminuição de 33,6% face a 2019 (718.805 de atendimentos/mês). Já em 2017/18 se tinha verificado uma diminuição de 0,9%. A significativa redução da procura presencial prende-se com o facto dos Clientes, em contexto de pandemia, preferirem os canais não presenciais e com a exigência legal, como medida preventiva no âmbito da COVID19, de marcação prévia.

Os Centros Distritais de Porto, Lisboa, Braga, Aveiro e Setúbal, no seu conjunto, são responsáveis por cerca de 56% do total de atendimentos realizados.

Quadro 58 - Número de Atendimentos presenciais

Unidades: n.º e %

	2018		2019		2020		Variação (2019 - 2020)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	6.502.486	73,4%	6.657.157	77,2%	2.964.904	75,9%	-3.692.253	-55,5%
Tesouraria (a)	2.353.889	26,6%	1.968.507	22,8%	939.322	24,1%	-1.029.185	-52,3%
Total	8.856.375	100,0%	8.625.664	100,0%	3.904.226	100,0%	-4.721.438	-54,7%

Fonte: Indicadores de Gestão

Notas: (a) N.º de registos em GT

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 229 mil no ano de 2020, mais 12.000 que no ano anterior. Este aumento da utilização do envelope para entrega de requerimentos ou documentos em falta, justifica-se também pela ausência do atendimento espontâneo, uma vez que desde março 2020 que é exigida a marcação prévia do atendimento presencial.

A análise da evolução dos canais de atendimento da Segurança Social tem evidenciado uma transferência de procura do canal presencial para os canais não presenciais (LSS e Site transacional – SSD), mais ainda em 2020 pelas circunstâncias da pandemia COVID19. No atendimento das tesourarias também se verificou um decréscimo da procura o que influenciou marcadamente o volume de atendimento presencial global.

Apesar de se manterem como temas mais procurados o Pagamento de Contribuições, o Abono de Família para Crianças e Jovens, a Pensão de Velhice e o Subsídio de Desemprego, verifica-se uma redução da procura relativamente a 2019. A título de exemplo, os atendimentos de tesouraria reduziram cerca de 280%, passando de 1.239.930 atendimentos para 441.317.

Quadro 59 - Temas mais procurados no atendimento presencial

Subcategoria	Atendimentos 2020
Pagamento de Contribuições	441.317
Abono Família para Crianças e Jovens	318.177
Pensão de Velhice	261.230
Subsídio de Desemprego	229.174
Subsídio de Doença	162.849
Registo de Remunerações	156.480
Identificação na Segurança Social	130.378
Rendimento Social Inserção	113.828
Proteção Jurídica Pessoa Singular	106.123
Subsídio Parental	92.432
Bolsa	92.035
Trabalhadores Independentes	83.084
Outros Pagamentos	66.875
Prestações compensatórias dos subsídios de férias, de Natal ou outro	64.324
Trabalhadores Conta Outrem	50.632

Subcategoria	Atendimentos 2020
Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)	39.019
Complemento por Dependência	37.434
Prestações por Morte (Pensão de Sobrevivência e/ou Subsídio por Morte)	21.807
Subsídio Social de Desemprego	21.004
Notas de Reposição	19.566
Pensão de Invalidez	19.430
Abono Família Pré Natal	17.582
Bonificação por Deficiência	17.444

Fonte: DCGC

O portal de marcações de atendimento já disponível na Segurança Social há alguns anos e melhorado em 2018 com a integração em SIGA, permitiu que a obrigatoriedade do agendamento da marcação em contexto de pandemia COVID19 tivesse uma resposta adequada e quase imediata por parte da Segurança Social.

Em 2020 foi ainda adicionada a possibilidade de o Cliente efetuar a marcação do atendimento através da SigaApp, diretamente, ou acessível através da App da Segurança Social.

Quadro 60 - Evolução das marcações por VMP

Unidades: n.º

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

Fonte: Indicadores de Gestão

Desde março de 2020 e por causa da pandemia COVID-19 todos os atendimentos passaram a ser feitos por marcação prévia, o que justifica o aumento de número de atendimentos por marcação.

Os SA equipados com um Quiosque e com disponibilidade de apoio à sua utilização representam uma taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos de 74,9% em 2020, num total de 203 SA com Quiosque em funcionamento. A diversidade e o contexto social fazem com que se registem taxas de utilização muito baixas ou nulas nalguns SA e relativamente mais significativas noutros locais.

A formação contínua é uma preocupação constante e um investimento que se pretende manter. Em 2020 foi possível promover alguns cursos em e-learning o que facilitou a participação dos trabalhadores dispersos pelos vários SA. A modalidade em webinar, tornou também alguns conteúdos mais acessíveis, neste contexto de pandemia COVID19.

3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social

Este é serviço multicanal (telefone e email) de atendimento do ISS, IP, de âmbito nacional. Para além de informar sobre Prestações e Subsídios, Identificação, Enquadramento, Gestão de remunerações e Contribuições, Pensões e Complementos, mediante autenticação. A partir de março de 2020 o modelo de atendimento teve que ser reajustado ao aumento exponencial da procura, passando os recursos humanos afetos ao atendimento de 2ª linha a fazer atendimento de 1ª linha, desativando-se assim temporariamente as 2ª linhas.

Foi ainda, a partir de março de 2020, criada uma nova opção no IVR, designada COVID19, e novas guias vocais para dar prioridade ao atendimento no âmbito das medidas extraordinárias da COVID19.

Quadro 61 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social

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

Fonte: Indicadores de Gestão

NOTA: Não inclui atendimento automático

Ao longo do ano de 2020, foram atendidas 2.457.168 chamadas telefónicas o que representa um acréscimo de 11,9% do número total de chamadas atendidas, face a 2019. Considerando o aumento da procura efetiva, 75,6%, apesar de terem sido atendidos mais contactos, a taxa de atendimento em 2020 é inferior a 2019.

Em média trabalharam no atendimento telefónico 185 colaboradores por mês e 71 no tratamento de emails, dos quais apenas 13 trabalharam a tempo inteiro e exclusivamente no tratamento de emails. Os colaboradores alocados ao atendimento telefónico, nem sempre estão alocados a full-time a essa função. Pode-se observar na tabela seguinte, o nº médio diário de chamadas atendidas ou emails tratados, apurado com base no nº total de atendimentos ou emails tratados, divididos pelo nº de agentes ao longo de todos os dias de trabalho do ano.

Quadro 62 - Atendimento médio diário por colaborador na Linha Segurança Social

Categoria	Total anual
Atendimento telefónico	2.457.168
Média diária/colaborador	52
Tratamento de emails	376.060
Média diária/colaborador	43
Atendimento automático	149.950
Total de atendimentos	2.983.178

Fonte: DCGC

No atendimento telefónico da Linha da Segurança Social os temas mais procurados foram os relacionados com Subsídios e Contribuições.

Quadro 63 - Temas mais procurados no Atendimento telefónico da LSS

Campanha	Unidades: n.º	
	Atendimentos	
Subsídios 1L	919.878	
IQC 1L	505.517	
Pensões 1L	408.792	
Covid-19 1L	434.384	
Trabalhadores Independentes 1L	64.952	
Layoff 1L	51.110	
Apoio Informático 2L	39.792	
IQC 2L	15.063	
Subsídios 2L	12.267	
Pensões 2L	5.413	

Fonte: DCGC

Foram respondidos 376.060 emails oriundos da SSD, o que juntando aos contactos telefónicos personalizados e automáticos (149.950) perfaz um total de 2.983.178 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, Trabalhadores Independentes e Contribuições são os temas mais procurados, seguindo-se o Desemprego as Prestações Familiares.

Quadro 64 - Temas mais procurados no atendimento por e-mail da LSS

Assunto	Unidades: n.º	
	Total	
COVID 19	90.687	
Trabalhadores Independentes	48.694	
Contribuições	38.986	
Desemprego	37.658	
Prestações Familiares	30.150	
Doença	26.670	
Pensões e Complementos	24.839	
Parentalidade	23.874	
Gestão de Remunerações	12.831	
Trabalhadores Conta Outrem	8.207	
Membros de Órgãos Estatutários	4.362	
Rendimento Social Inserção	4.277	
Inscrição/Identificação na Segurança Social	4.123	
Prestação Social para a Inclusão	3.959	
Serviço doméstico	1.646	
Relações Internacionais- Estados Membros da UE, E.E.E e Suíça	1.553	
Seguro Social Voluntário	1.519	
Enquadramento Pessoa Coletiva	1.143	
Serviço de Verificação de Incapacidades - junta médica	1.091	
Segurança Social Direta	1.045	
Medidas de Incentivos ao Emprego	1.015	
Marcação VMP	778	
Riscos Profissionais	629	
Proteção Jurídica	536	
Entidades Contratantes	518	
Ação Social	456	
Tempo de Serviço	258	
Regime Público de Capitalização	256	
Campanhas temporárias ou com outras Entidades	183	
Relações Internacionais- Estados fora da UE	25	

Fonte: DCGC Notas: Um e-mail pode ter mais do que um assunto

3.3.3 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 carácter obrigatório, bem como, pela promoção, divulgação das vantagens decorrentes do seu uso, que permitem o acesso a um vasto conjunto de dados e operações disponíveis 24 horas por dia, evitando filas de espera e demoras, a SSD tem registado um volume crescente de acessos, ano após ano.

Em 2020 este canal de relacionamento revestiu-se de uma importância acrescida pois todas as medidas extraordinárias de apoio no âmbito do COVID foram requeridas através da Segurança Social Direta. Como novas funcionalidades disponibilizadas ao longo de 2020 ainda destacamos a Estatuto do Cuidador Informal e Pensão de Invalidez.

Quadro 65 - Acessos à Segurança Social Direta

Unidades: n.º e %

	2018	2019	2020	Variação (2019 - 2020)	
				N.º	%
N.º de acessos à SSD	35.235.670	47.434.247	89.418.369	41.984.122	88,5%

Em 2020, foram registados 89 Milhões de acessos, representando um aumento de 88,5%, face a 2019.

Os serviços com maior procura na SSD e respetivos números de acessos foram os que constam no quadro seguinte.

Quadro 66 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço

SERVICO	TOTAL
Aceder à Segurança Social Direta	25.839.406
Alterar opções de alertas na Segurança Social Direta	2.557.179
Imprimir declaração de situação contributiva (DSC)	2.290.338
Cessar atividade de trabalhadores	1.658.979
Alterar dados de registo	1.466.758
Comunicar admissão de trabalhadores	1.453.418
Gerir Frequências Mensais de Utentes (acordos de cooperação)	1.400.810
Enviar documentos de prova	1.181.328
Consulta/Emissão de declaração situação - prestações familiares	917.455
Pedir declaração de situação contributiva (DSC)	725.718
Pedir declaração de situação contributiva (DSC)	629.981
Pedir esclarecimento	548.392
Alterar palavra-chave	251.677

SERVICO	TOTAL
Fazer e consultar a prova Escolar	225.343
Pedido de Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)	184.230
Consulta/visualização de Anexo ao Pedido de Esclarecimento	167.906
Consulta/Emissão de declaração situação - sub. doença e prest. parentalidade	160.491
Consulta/Emissão de declaração situação - subsídio de desemprego	154.714
Consulta/Emissão de declaração de prestações pagas pela Segurança Social	146.034
Pedir ou alterar código de acesso ao atendimento telefónico	121.477
Alterar número de identificação bancária (NIB)	100.162
Consentir consulta de situação contributiva	89.665
Consultar contribuições à Segurança Social	81.943
Pedir sub. parentalidade ou de assistencia a Filho ou Neto	61.031
Aderir a débitos directos	24.257
Pedir a pensão de velhice	9.122
Revogar consentimento de consulta de situação contributiva	4.755
Consultar certif. de situação profissional dos trabalhadores	984
Aderir ao regime público de capitalização (RPC)	823
Alterar adesão ao regime público de capitalização (RPC)	271
Pedir declaração de não aplicação de sanções (NAS)	242
Pedir declaração de não aplicação de sanções (NAS)	196
Suspender adesão ao regime público de capitalização (RPC)	109
Substituições de NISS	97
Pagamento /Cacelamento das contribuições dos aderentes pela EE (RPC)	40

Fonte: DCGC

Nota: Integra operações que são realizadas apenas na antiga SSD.

As novas funcionalidades e novos acessos da PTSS não ficam registados nessa Base de Dados.

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

No âmbito da pandemia COVID19 foi criado uma área dedicada ao tema, que permitiu concentrar num único menu todas as informações relevantes, para Cidadãos e Empresas, de acesso às medidas extraordinárias que, juntamente com as notícias em destaque, permitiu chegar a um maior numero de interessados e facilitou a divulgação da informação.

Principais Medidas Covid-19 na área do atendimento

A pandemia COVID-19, declarada pela Organização Mundial de Saúde a 11 de março de 2020 precipitou a conceção, com caracter de urgência, de medidas imediatas de proteção social, dirigidas às famílias, trabalhadores e empregadores. Simultaneamente, foi necessário criar novos canais de informação/ atendimento para tornar as medidas imediatamente acessíveis, de forma clara, a todos os interessados. Foi assim determinada uma nova prioridade da política de comunicação para manter atualizada, a qualquer hora e em qualquer dia, a linha da frente do relacionamento com o Cidadão e as

Empresas uma vez que, ainda que nunca tenham encerrado os Serviços de Atendimento presencial, o funcionamento exclusivo por marcação veio reduzir a sua capacidade de resposta.

Os canais não presenciais sofreram assim uma enorme pressão de procura:

- A Linha Segurança Social (LSS) recebeu entre os dias 16 e 30 de março de 2020, cerca de 300.000 tentativas de contacto/dia, tendo durante o ano 2020 mais do que duplicando a procura;
- O Portal da Segurança Social, neste mesmo período, registou 2,1 milhões de visualizações, das quais 455 mil só na 1ª página;
- O nº de acessos à Segurança social Direta aumentou 88,5%, tanto mais que foi o canal privilegiado para as transações em matéria de requerimentos dos apoios sociais criados no âmbito da COVID-19.

Este novo contexto de pandemia, as novas medidas criadas para resposta aos Cidadãos e Empresas afetados pela mesma e a necessidade de divulgação de informação fidedigna e em tempo real, levaram a que em escassos dias fossem disponibilizados mais dois novos canais de informação/atendimento online, em estreita articulação e apoio do Instituto de Informática, I.P. (II, I.P.):

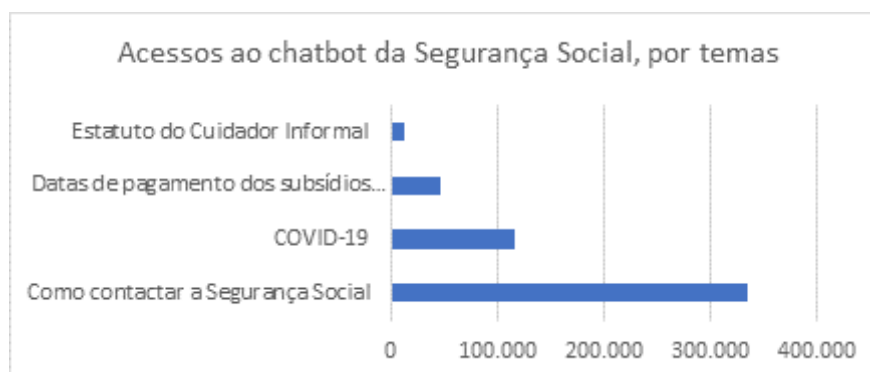
- Microsite COVID-19
- Chatbot da Segurança Social

O Microsite COVID-19 foi disponibilizado num banner no Portal SS (<http://www.seg-social.pt/covid-19>), organizado por 8 Temas/Menus, em permanente atualização:

- Entidades Empregadoras
- Contribuições à Segurança Social
- Trabalhadores Independentes
- Medidas de Apoio ao Emprego
- Medidas de Proteção Social aos trabalhadores em Isolamento e Doentes
- Assistência a filhos e netos
- Instituições e Respostas Sociais
- Ação Social.

O Chatbot da Segurança Social, foi disponibilizado no dia 21.04.2020, no Portal SS (<https://chatbot.seg-social.pt/>), dirigindo-se a um público mais familiarizado na consulta de informação digital, na lógica de pergunta/resposta, e seguiu a mesma estrutura de organização temática e subtemática no âmbito do Microsite COVID-19. De modo a complementar esta informação foi também disponibilizada outros temas de interesse dos Cidadãos e Empresas: Como contactar a SS e Datas de pagamento de subsídios sociais e pensões.

Em termos estatísticos registaram-se durante o ano 2020, 33 526 275 ao Portal da Segurança Social e 509.697 acessos ao Chatbot da Segurança Social



Fonte: Monitorização acessos ao Chatbot da SS (21 de abr. a 31 de dez. 2020)

A Linha Segurança Social registou um enorme aumento de procura tendo-se também adequado ao contexto de pandemia com a criação de uma “entrada” para o tema COVID-19, com encaminhamento diferenciado para: Entidade Empregadora e Cidadão:

Chamadas oferecidas na LSS

	Ano 2020	Ano 2019	Variação (Qtd)	Variação (%)
TOTAL	4.201.620	1.931.778	2.269.842	118%

Fonte: DCGC, dez. 2020

Os e-mails rececionados que entraram através da Linha Segurança Social também duplicaram:

Emails que entraram na LSS

	Ano 2020	Ano 2019	Variação (Qtd)	Variação (%)
TOTAL	365.088	188.833	176.255	93%

Fonte: DCGC, dez. 2020

Os acessos à Segurança Social Direta seguem a tendência de um crescimento exponencial no ano de 2020:

Segurança Social Direta

	Ano 2020	Ano 2019	Variação (Qtd)	Variação (%)
TOTAL	89 418 369	47 434 247	41 984 122	88,5%

Fonte: DCGC, dez. 2020

O Atendimento Presencial sofreu igualmente um forte impacto, quer ao nível do atendimento em si, quer ao nível da reorganização dos Serviços. O atendimento presencial passou a fazer-se na modalidade de atendimento exclusivo por marcação, reduzindo desta forma a sua capacidade, problemática já existente em Serviços com maior procura. A complexidade e as constantes alterações legislativas das novas medidas condicionaram, também, a resposta dos Serviços, confrontados quase diariamente com novas informações.

Atendimentos presenciais realizados

Nº Atendimentos Presenciais	Ano	Variação (%)
8.625.664	2019	- 45,3%
3.904.226	2020	

Fonte: DCGC, dez. 2020

Os Serviços de Atendimento presencial tiveram ainda de reorganizar os espaços físicos, dando cumprimento às regras de proteção e segurança COVID-19: colocação de protetores acrílicos nos postos de atendimento; distanciamento entre postos de atendimento; sinalética de encaminhamento e postura do cliente em atendimento, reorganização da sala de espera; sinalética e criação de ponto de higienização à entrada nos serviços, etc. Foi também elaborado um Guia para o Funcionamento dos Serviços de Atendimento da Segurança Social em tempo de Pandemia COVID-19, com uma estrutura tipo “check-list”, com a sistematização e atualização das várias orientações dadas ao longo deste período, para que todos os SA garantissem uma uniformização de procedimentos.

Importa ainda salientar a informação emanada pelo DCGC e dirigida aos Serviços de Atendimento no âmbito da COVID-19, num total de 235 divulgações Alertas Atendimento@ enviadas.

3.3.4 Adidos de Segurança Social

Com o objetivo de facilitação da relação dos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro com os serviços da Segurança Social, assumida pelo Governo, através do Despacho nº 7712-B /2019, de 30 de agosto, é consubstanciada a criação dos Adidos de Segurança Social.

Os Adidos de Segurança Social afiguram-se enquanto elo de ligação entre estas comunidades portuguesas e o Instituto da Segurança Social e têm por missão mediar a comunicação entre estes portugueses 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.

O principal objetivo é o de garantir um atendimento presencial dirigido, essencialmente, à comunidade emigrante portuguesa, na área da segurança social, beneficiando das sinergias com a rede diplomática e consular e da respetiva capacidade instalada, porque a proximidade física dos serviços públicos é também um elemento indispensável para a acessibilidade dos cidadãos aos serviços.

Os Adidos de Segurança Social iniciaram funções em março de 2020, com cinco representantes do Instituto da Segurança Social, colocados na Alemanha, França, Luxemburgo, Reino Unido e Suíça, em sede de experiência piloto, tendo em vista concretizar 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.

Neste primeiro ano de colocação, são já mais de 2.000 os processos acompanhados, com uma taxa de conclusão de 77,5%, demonstrativa de que os objetivos preconizados estão a ser largamente superados,

graças ao esforço, dedicação, excelente articulação e espírito de equipa de todos os serviços do Instituto envolvidos.

Num contexto de crise pandémica, marcadamente difícil para todos os cidadãos, a presença dos Adidos de Segurança Social mostrou-se uma mais-valia significativa, garantindo a proximidade dos serviços, agilizando e facilitando a resposta em matéria de segurança social, designadamente pensões, cuidados de saúde e contribuições, ancorada na coordenação de sistemas de segurança social. Uma resposta que tem decisivamente contribuído para o reforço da confiança dos cidadãos no regime de Segurança Social português e no modelo social Europeu.

3.4. Sistemas de Controlo Interno

3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC: Avaliação 2017-2019

Enquadramento

O PPRCIC do ISS, IP foi elaborado em cumprimento da Recomendação n.º 1/2009, de 1 de julho de 2009 do Conselho de Prevenção da Corrupção. A primeira versão do Plano foi aprovada em 2012, sendo objeto de revisões periódicas, sempre em consonância com as recomendações e orientações do CPC.

A última revisão do PPRCIC decorreu em 2016-2017, em dois momentos. No primeiro momento, o Plano foi revisto em articulação com o Sistema de Gestão de Risco que se vinha implementando no ISS, IP e com os restantes instrumentos de gestão do Instituto. Num segundo momento, que veio a ocorrer no primeiro semestre de 2018, procedeu-se a ajustamentos no modelo existente, que passaram por:

- Revisão de medidas e indicadores, bem como a afetação de responsabilidades, decorrentes das alterações orgânicas verificadas no início de 2017. Neste sentido, conjuntamente com os serviços centrais, foram reavaliados as medidas e os indicadores associados, com o objetivo de garantir a normalização e permitir a análise comparada dos dados.
- Revisão do modelo de recolha e tratamento da informação de monitorização do PPRCIC em articulação com o GAGI, através da criação de questionários online para recolha dos dados. Além da identificação das medidas e indicadores a monitorizar, nestes questionários foi contemplada a dimensão de reporte de situações de fraude, através da criação de uma ligação direta à área da intranet destinada à participação de ilícitos.

Impulsionado por alguns constrangimentos sentidos no decurso dos 3 anos de acompanhamento, e seguindo o caminho que vem sendo traçado quanto a uma efetiva gestão de risco no ISS, IP, o modelo de acompanhamento do PPRCIC foi descontinuado em 2019, com vista à sua substituição pelo Plano de Gestão de Riscos do ISS, IP.

Em 2020, foi elaborado o Relatório de Avaliação das Medidas PPRCIC 2017-2019.

Após a revisão concluída no 1º semestre de 2018, o PPRCIC 2017-2019 contava 193 Medidas das quais, 119 tinham desdobramento para os Centros Distritais.

Algumas Medidas demonstraram não ter aplicabilidade ao longo do tempo de vigência do PPRCIC (por se concluírem num único momento), não tendo sido consideradas na avaliação final dos 3 anos. Assim,

a avaliação do PPRCIC incidiu sobre 183 Medidas, considerando os respetivos desdobramentos para os diversos serviços, num total de 2312 Medidas monitorizadas através de 2513 indicadores.

Quanto à Taxa de implementação das medidas aplicáveis, verifica-se que a mesma atingiu os 100% nas áreas de Arquitetura e Engenharia, Comunicação e Gestão do Cliente, Desenvolvimento Social/Infância e Juventude e Fiscalização.

As medidas previstas para a área de Gestão, tinham desdobramento para diferentes serviços quanto à sua implementação. O facto destas medidas, não estarem associadas diretamente a uma área orgânica específica, poderá justificar o valor de execução mais baixo registado: 17%.

Seguem-se as Áreas Funcionais de Análise e Gestão da Informação, Desenvolvimento Social/Intervenção Social, Gestão e Controlo Financeiro, Desenvolvimento Social/Cooperação e Respostas Sociais, Apoio a Programas e Contribuições, todas abaixo da Taxa de Implementação global do ISS, IP. O quadro seguinte apresenta um resumo das medidas a implementar por AF e respetivo grau de implementação.

Quadro 67 - PPRCIC - Medidas e Resultados por Área Funcional (2017-2019)

Área Funcional		N.º Medidas			Tx. Implementação
		Previstas	Avaliadas	Implementadas	
Administração e Património	AP	21	19	11	58%
Análise e Gestão da Informação	AGI	7	7	2	29%
Apoio a Programas	PR	5	5	2	40%
Arquitetura e Engenharia	AE	2	2	2	100%
Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco	AQGR	6	6	5	83%
Comunicação e Gestão do Cliente	CGC	4	4	4	100%
Contribuições	PC-C	19	18	9	50%
Coordenação Internacional	CI	1	0	0	-
Desenvolvimento Social	DS-CRS	19	13	5	38%
	DS-IJ	7	7	7	100%
	DS-IS	15	15	5	33%
Fiscalização	FISC	3	3	3	100%
Gestão	G	6	6	1	17%
Gestão e Controlo Financeiro	GCF	14	14	5	36%
Jurídico e Contencioso	JC	16	16	10	63%
Planeamento e Estratégia	PL	3	3	2	67%
Prestações Diferidas	PD	6	6	4	67%
Prestações Imediatas	PC-P	10	10	6	60%
Recursos Humanos	RH	25	25	14	56%
Riscos Profissionais	RP	4	4	3	75%
Total		193	183	100	55%

Fonte: GAQGR e Plano de Gestão de Riscos do ISS, IP. (PGR)

3.4.2. Plano de Gestão de Riscos (PGR)

A gestão de risco enquanto componente fundamental da gestão estratégica, apoia a tomada de decisão face a fenómenos cujos efeitos/impactos podem comprometer o desempenho da organização.

Os riscos associados ao exercício das diferentes atividades desenvolvidas pelo ISS, IP apresentam-se como fatores potenciadores de eventuais desvios de atuação, que importa obviar atempadamente através da implementação de medidas de natureza preventiva, destinadas a diminuir o efeito, positivo ou negativo, da incerteza provocada pelos mesmos (ISO 31000:2009 – Risk Management –Principles and guidelines).

A incorporação da gestão do risco no ISS, IP tem como objetivo estabelecer um conjunto de práticas de identificação, análise, avaliação, tratamento, revisão, monitorização e reporte dos principais riscos.

Até ao final de 2019, a prossecução da política de gestão de risco no ISS, IP foi assegurada através do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, enquanto instrumento de gestão e controlo internos, elaborado em cumprimento da Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção n.º 1/2009, de 1 de julho de 2009.

Em 2015, a Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção de 1 de julho de 2015, determinou no seu n.º 1 a evolução dos Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas para um modelo de gestão dos riscos de gestão:

“1. Os Planos de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, objeto das Recomendações n.ºs 1/2019, de 1 de julho, e 1/2010, de 7 de abril, em resultados de um processo de análise e reflexão interna das entidades respetivas, devem identificar de modo exaustivo os riscos de gestão, incluindo os de corrupção, bem como as correspondentes medidas preventivas.”

Em cumprimento desta Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção, o ISS, IP procedeu à definição da Política de Gestão de Risco e seu Sistema de Gestão do Risco, tendo sido aprovado em 2016 o Processo P04.MG02 - Gestão do Risco, que estabelece a estrutura e metodologia a implementar na organização.

Em alinhamento com a Política de Gestão de Risco e a missão do ISS, IP, foram identificados, de forma metódica, todos os riscos a que organização se encontra exposta (identificados no Catálogo de Riscos do ISS, I.P), garantindo que todas as atividades significativas da organização fossem consideradas e que todos os riscos decorrentes fossem refletidos.

O novo paradigma na gestão do risco do ISS, IP considerando os riscos transversais a toda a atividade do ISS, IP, independentemente da área funcional, plasmados num documento que sucede ao PPRCIC, o Plano de Gestão de Riscos do ISS, I.P (PGR).

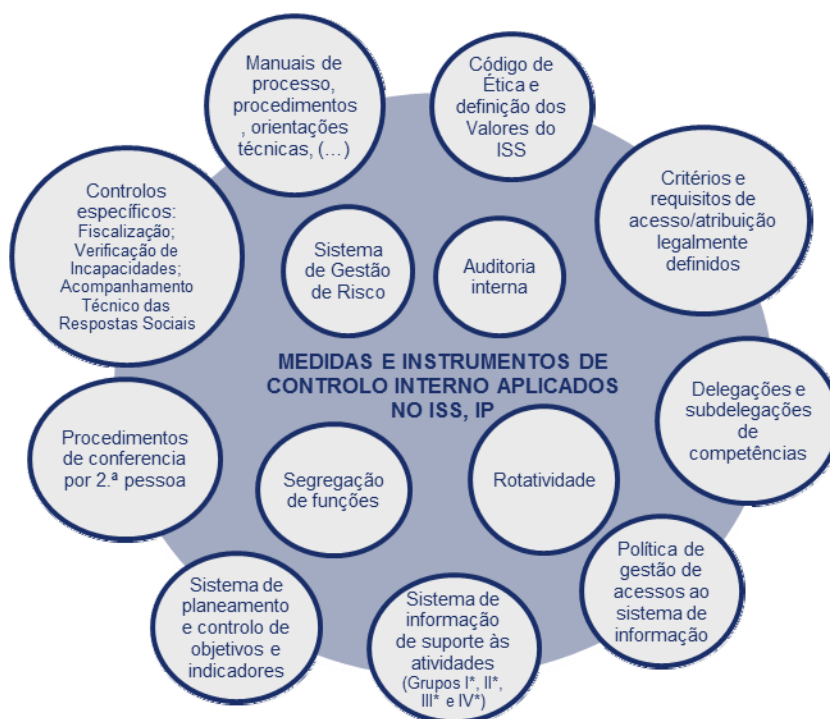
O PGR assume-se como um instrumento de controlo interno e abrange um conjunto de riscos identificados e, nesta fase, priorizados no âmbito da Comissão de Gestão de Riscos do ISS, I.P, os quais são suportados por indicadores de avaliação e não em medidas preventivas:

- Riscos estratégicos tecnológicos;
- Riscos operacionais: Recursos humanos ou riscos de pessoas; Fraude interna (sobre a qual incide o PPRCIC); Fraude externa e Riscos tecnológicos.

O PGR visa promover a compreensão sobre a natureza destes riscos, eventos de risco, fatores e indicadores-chave, constituindo um input importante para a fase de avaliação de riscos e para as decisões sobre a necessidade de os mesmos serem tratados, as estratégias e métodos mais adequados.

Além do Sistema de Gestão de Risco, o ISS, IP tem implementadas medidas e instrumentos de controlo interno transversais, de natureza genérica (e articuladas com a Estratégia Antifraude) as quais têm por objetivo, para além do normal exercício da sua atividade, a prevenção da ocorrência de situações abusivas e de natureza fraudulenta:

- **Controlo interno transversal**



- * Grupo I – Aplicações do âmbito de Prestações e Contribuições, bem como da Gestão e Controlo Financeiro: IDQ, GR, GC, GT, RPC, SEF e GTE;
- * Grupo II – Aplicações do âmbito de Prestações e Contribuições, bem como da Gestão e Controlo Financeiro: DES, ITPT, CPA, PF, AF, CSI, RSI, SICC-PREST, SVI e FGS;
- * Grupo III – Aplicações do âmbito do Desenvolvimento Social e Programas: ADOP, AS e COOP;
- * Grupo IV – Aplicações do âmbito da Fiscalização, Assuntos Jurídicos e Contencioso e Desenvolvimento Social e Programas: SAF, GIL, CO, CPF, PCAAC e CDF.

Não obstante, a alteração no modelo de gestão e acompanhamento do Risco no ISS, IP, as medidas identificadas no âmbito da prevenção da fraude interna mantêm-se atuais, integrando a rotina de funcionamento do Instituto e continuarão a ser implementadas pelos serviços. O controle e acompanhamento das mesmas é realizado através de ações de auditoria interna que procedem à análise das práticas anticorrupção instituídas.

Especificamente na área da Gestão do Risco, em outubro de 2020 foi criada a Equipa de Projeto para a Gestão do Risco. A EPGR tem dependência hierárquica da Diretora da GAQGR e dependência funcional do NQGR, a qual tem, como principais objetivos:

- O acompanhamento e controlo específico dos apoios extraordinários de proteção e apoio ao emprego, atribuídos no âmbito da pandemia COVID-19, decorrente da análise de dados e indicadores de risco;
- O acompanhamento dos indicadores das medidas identificadas no Plano de Prevenção Gestão de Riscos do ISS, I.P.;
- A elaboração de análises de impacto dos riscos em projetos do ISS, I.P, no âmbito da proteção de dados pessoais (em cumprimento do RGPD) e sempre que se venha a realizar necessário no âmbito das competências e atividades deste Instituto.

3.4.3. 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 2020 caracterizou-se por um período de transição ao nível de Gestão e orientações estratégicas, no que concerne ao desenvolvimento e evolução dos sistemas de informação de suporte à atividade das áreas de negócio e apoio especializado do ISS.

Apesar de ter sido feito o levantamento de necessidades de alterações ou desenvolvimento de novos sistemas de informação, junto das áreas de negócio, bem como a definição das prioridades em conformidade com a criticidade e impactos, de acordo com os passos adiante referidos, não foi definido o Mapa de Prioridades para 2020, à semelhança dos anos anteriores.

Para a elaboração do Mapa de Prioridades 2020, as necessidades foram caracterizadas de acordo com os seguintes critérios:

- Levantamento de todas as necessidades identificadas nos anos anteriores que não foram implementadas;
- O cumprimento legislativo;
- A correção de erros aplicativos que resultem em pagamentos indevidos de benefícios;
- A correção de erros aplicativos que resultem em suspensão ou cessação indevida de benefícios;
- A redução do impacto financeiro elevado;

- O maior impacto no normal funcionamento dos Serviços, nomeadamente aqueles que possibilitem a simplificação dos processos de trabalho e a celeridade no tratamento dos processos de negócio.

Quadro 68 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2020

	Concluídos	Em curso	Suspensão/ adiado	Não executado	Total
Lista de projetos	66	52	6	0	124
Outros projetos/alterações planeados	34	10	0	0	34
Total	100	62	6	0	158
Total de projetos/alterações geridos e monitorizados	162				

Fonte: GAGI

Atendendo às prioridades definidas pela Tutela, as necessidades identificadas no Mapa de Prioridades não foram priorizadas e apenas alguns projetos/alterações aplicacionais foram desenvolvidos e/ou concluídos.

Tendo em consideração a prioridade de implementação das Medidas de apoio no âmbito da COVID-19, os projetos no âmbito de Sistemas de Informação e a manutenção corretiva e evolutiva das aplicações informáticas em produção foram fortemente prejudicados, por um lado porque a escassez dos recursos humanos no GAGI para a Gestão de Sistemas de Informação obrigou à suspensão de trabalhos em curso para a dedicação exclusiva à implementação das Medidas e por outro, o Instituto de Informática, IP suspendeu alguns projetos, desviando os recursos técnicos de várias áreas para reforço da equipa responsável pela implementação das Medidas.

Acresce ainda o impacto que uma alteração abrupta do regime de trabalho, dos horários de trabalho, da adequação das residências particulares dos trabalhadores, as condições do próprio posto de trabalho, a degradação da performance das Redes e Comunicações, entre outros, degradou ligeiramente os tempos de trabalho, numa fase inicial da Pandemia, notando-se depois uma adaptação rápida às novas condições e exigências das funções exercidas.

A seguir demonstram-se os trabalhos realizados no âmbito da Implementação dos projetos/alterações aplicacionais, bem como aqueles que transitaram para 2020 no estado em curso e respetiva data prevista de conclusão.

Quadro 69 - Projetos concluídos em 2020

Projeto	
Grupo I	Medidas COVID-19: Layoff Simplificado (Medida Extraordinária de Apoio à Manutenção dos Contratos de Trabalho)
	Medidas COVID-19: Apoio à Retoma (Apoio Extraordinário à Retoma Progressiva de Atividade)
	Medidas COVID-19: Subsídio por doença por Isolamento Profilático - Trabalhador por Conta de Outrem
	Medidas COVID-19: Suspensão de execuções e de planos prestacionais por dívidas à segurança social
	Medidas COVID-19: Diferimento de Obrigações contributivas relativas aos meses de novembro e dezembro de 2020
	Medidas COVID-19: Exclusão de Entidades ligadas a offshore do acesso a apoios públicos
	Medidas COVID-19: Apoio à Retoma (Apoio Extraordinário à Retoma Progressiva de Atividade)
	Medidas COVID-19: Dispensa do pagamento de contribuições associada à Retoma Progressiva de Atividade
	Medidas COVID-19: Suspensão de execuções e de planos prestacionais por dívidas à Segurança Social

Projeto	
	Medidas COVID-19: Diferimento de Obrigações Contributivas relativas aos meses de novembro e dezembro de 2020
	Medidas COVID-19: Apoio Extraordinário à redução da atividade económica de trabalhador independente
	Medidas COVID-19: Medida Extraordinária de Incentivo à Atividade Profissional
	Medidas COVID-19: Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores Independentes (Novo)
	Medidas COVID-19: Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores do Serviço Doméstico (Novo)
	Medidas COVID-19: Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores por Conta de Outrem (Novo)
	Medidas COVID-19: Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores - Membros de Órgãos Estatutários (Novo)
	Medidas COVID-19: Apoio Extraordinário à redução de Atividade económica de Membro de Órgão Estatutário (Sócios Gerentes)
	Medidas COVID-19: Apoio Excepcional à Família para Membros de Órgãos Estatutários
	Medidas COVID-19: Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores - Membros de Órgãos Estatutários (Novo)
	Medidas COVID-19: Subsídio por doença por Isolamento Profilático - Serviço Doméstico
	Medidas COVID-19: Apoio Excepcional à Família para Trabalhadores do Serviço Doméstico
	Medidas COVID-19: Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores do Serviço Doméstico (Novo)
	ASCD-Implementação da DSC
	Novo Regime TI: Processamento dos inícios e reinícios de atividade Independente.
	Novo Regime TI: Nova funcionalidade que permite o Registo de Cônjuge de trabalhador independente.
	Novo Regime TI: Nova versão de QLF (SSD) que contém novas funcionalidades e bem assim melhorias/alterações a funcionalidades já existentes.
	Novo Regime TI: Nova versão de QLF (SSD) que contém uma nova funcionalidade exclusiva para os utilizadores institucionais – Área de trabalho.
	Novo Regime TI: Processo de transição (por script) para os processos TI associados a NISS que nunca fizeram DT, tendo sido atribuída a BIC mínima a todos os NISS.
	Novo Regime TI: Nova versão de QLF (SISS) - Acumulação de Enquadramento.
	Novo Regime TI: Processo QD - Registrar AET (isenções por acumulação com trabalho).
	Novo Regime TI: Área de trabalho - Validação dos Pedidos de Alteração da Forma de Atividade.
	Novo Regime TI: Novas funcionalidades: DT anual janeiro.
	Novo Regime TI: Processo de contingência para o registo massivo de suspensões de AET
	IDQ - Gestão de Vínculos:
	- Consulta trabalhadores – Reformulação;
	IDQ – SSV - Criação de duas novas qualificações em IDQ no âmbito do Estatuto do Cuidador Informal
	GDS – Apuramento das Entidades Contratantes 2020
	CI – Conta Integrada – Implementação do Módulo de Gestão de IBAN na SSDireta
	Recuperação e disponibilização da informação micrográfica dos Centros Distritais - AGORA
	Nova Aplicação AOC – Apuramento Obrigação Contributiva
	Conta Integrada - Medida Simplex 104/2018 - Gestão online de conta bancária - 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.
	Novo Regime TI:
Grupo II	Criação do CHATBOT - da Segurança Social - Assistente virtual da Segurança Social disponibilizado no portal informativo
	Implementação de SoftPhone para a LNES -2ª Linha
	Criação de Hunt Group - Workflow complementar - Atendimento telefónico no âmbito de COVID19
	Criação de Hunt Group - Workflow complementar - Atendimento telefónico no âmbito de Subsídios
	Adaptação e ativação da plataforma SIGA para albergar o funcionamento do SVI de BRAGA
	Nova funcionalidade em SIGA - Pesquisa de utilizadores no módulo de Administração
	SIGA - Nova versão que permite obter estatísticas por origem de senha (APP, Portal cidadão, telefone, etc)
	SIGA APP - Disponibilização da funcionalidade de Marcação
	e-Learning SSDireta- visita guiada no âmbito do Cidadão/Empresa e visão Colaborador da SS
	Envio para o BO da SSDireta de e-mails com anexos provenientes da funcionalidade de Conatctos com a SS no estado Pendente

Projeto	
	C-Implementar no IVR – Questionário de qualidade do Relatório VI - Relatório de contactos – Ultrapassar a limitação de 1000 registos - Análise da utilização do PowerBI
	Na sequência de necessidade legal, é necessário ativar um segundo numero associado ao 300 502 502 que funcionará como alternativo. O numero escolhido foi o 210545400. O Cliente ao ligar para o referido numero alternativo tem de ouvir todo o IVR da Linha S
	Medidas COVID-19: Layoff Simplificado (Medida Extraordinária de Apoio à Manutenção dos Contratos de Trabalho)
	Medidas COVID-19: Isenção do pagamento de contribuições associada ao Layoff
	Medidas COVID-19: Subsídio por doença por Isolamento Profilático – Trabalhador Independente
	Medidas COVID-19: Subsídio por doença por Covid-19
	Medidas COVID-19: Subsídio por doença por Covid-19 de trabalhadores do Sector da Saúde
	Medidas COVID-19: Apoio Excecional à Família para Trabalhadores Independentes
	Medidas COVID-19: Assistência a Filho ou Neto por Isolamento Profilático
	Medidas COVID-19: Subsídio por doença por Isolamento Profilático - Trabalhador por Conta de Outrem
	Medidas COVID-19: Apoio à Desproteção Social
	Medidas COVID-19: Subsídio por doença por Covid-19
	Medidas COVID-19: Subsídio por doença por Covid-19 de trabalhadores do Sector da Saúde
	Medidas COVID-19: Assistência a filho ou neto por Isolamento Profilático
	Projeto de Implementação da Prestação Social para a Inclusão – alargamento da base à infância e juventude
	Projeto de Implementação da nova aplicação ECI - Estatuto do cuidador Informal – na SSD (medida simplex) e de uma solução em SharePoint para gestão do acompanhamento social e das equipas da saúde no âmbito dos projetos-piloto
	SVI - Implementação do Módulo dos Médicos - SVI Temporárias
	Integração de SVI/SIP
	SVI-Implementada a funcionalidade de “Transferência de Processos”
	Parentalidade + Simples em IPT
Interface SVI/DPRP	
Integração de SVI em CIMO	
Grupo III	SIATT - Interoperabilidade com os tribunais.
	ADOP – Implementação das alterações aplicacionais por via da alteração legislativa Código civil Lei nº 143/2015 - 8 setembro
	CASA - Alterações relativas aos períodos de atualização de 2019 e 2020.
	COOP - Alterações às regras de cálculo dos mapas para a Financeira, decorrentes das alterações introduzidas pelo Compromisso de Cooperação para 2019-2020, ao nível da variação das frequências mensais dos utentes
	COOP - Atualização do valor da comparticipação financeira da Segurança Social, ao nível dos acordos de cooperação, conforme valores definidos no Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário de 2019-2020
	Implementar Sistema de Informação de ATT em funcionalidade total (PP,TC e interligação com tribunais)
G. IV	
Grupo V	Desenvolvimento de Inquérito que permita a recolha e identificação da Caracterização para as Pessoas em Situação de Sem-Abrigo do quadrimestre (jan/abr de 2020)
	Desenvolvimento de Inquérito que permita a recolha e identificação da Caracterização para as Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2019
	Criação de suporte informático para troca de informação/processos "Gestão Recursos Hierárquicos" no âmbito da recuperação dos RHs (Articulação com equipas distritais)
	Criação de repositório para partilha de informação no site das Medidas Excecionais.
	Criação de estrutura no site de SharePoint das Medidas Excecionais para acomodar todos os dados de Layoff no que concerne aos Apoio Excecionais à Família.
	Desenvolvimento de estrutura para partilha de informação com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa - SAPA
	Criação de Lista, Formulário, Página para acomodar os dados provenientes do II com as medidas de Apoio Excecionais à Família.
	Criação de Lista, Formulário, Página para acomodar os dados provenientes do II com as medidas de Redução de Atividade de Trabalhadores Independentes.
	Pedido da Tutela para desenvolvimento de inquérito a fim de acomodar os registos das 5000 IPSS com possibilidade para inserir 9000 respostas diárias. A extração deve ser efetuada em Excel e migrada para a estrutura de SharePoint
	Desenvolvimento de um sistema informático (inquérito) para submissão de candidaturas do "Prémio de Boas Práticas" da Estratégia Nacional de Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo, através da Internet.
	Criação de estrutura para acomodar os requerimentos do Estatuto do Cuidador Informal
	Pedido da Tutela para o desenvolvimento de estrutura a fim de monitorizar as respostas sociais dos LARES, ERPI
Desenvolvimento do Portal dos ADIDOS Técnicos do ISS.	

Projeto	
	Desenvolvimento de estrutura no site do DDS para acomodar os dados das Brigadas de Intervenção Rápida
	Alterações à aplicação de Gama de telemóveis ao abrigo do novo contrato
	Disponibilização e instalação de novo Equipamento audiovisual para utilização no auditório
	Implementação do novo serviço de mensagens urgentes diretamente aos CTT
	Cobertura de evento ESN – European Social Network
	Migração das Comunicações fixas da ONI para a Meo
	Implementação do projeto PCIRPC
	Implementação de smartdocs v4 em SC e CD
	Criação de aplicação em Excel para inserção de Assinatura electrónica no mail, uniformizada, para os ADIDOS da Segurança Social
	CNP - Implementação de pensões velhice
	EESSI - aplicação RINA (Reference Implementation of a National Application) - RINA

Fonte: GAGI

Notas:

Grupo I - Identificação, Qualificação e Contribuições

Grupo II - Prestações e Atendimento

Grupo III - Desenvolvimento Social

Grupo IV - Fiscalização, Assuntos Jurídicos, Apoio a Programas

Grupo V - Outros

Dos projetos mencionados no quadro acima 66 foram concluídos, dos quais 32 projetos no âmbito das Medidas COVID-19, assinalados a sombreado cinzento. Para todos os projetos abaixo mencionados foram definidos os requisitos aplicacionais, realizados testes/Pilotos para aprovação da solução, realizados os testes aplicacionais para aceitação das entradas em produção, planos de gestão da mudança, planos de comunicação, formação e acompanhamento das entradas em produção, atividades estas, asseguradas por equipas multidisciplinares constituídas pelas áreas de negócio, utilizadores chave, gestores aplicacionais, gestores de suporte aplicacional e equipa de gestão de acessos. Os projetos mais críticos e Medidas Simplex foram acompanhados e monitorizados pelo GSESS – Gabinete da Secretária de Estado da Segurança Social e GSEIPD – Gabinete da Secretária de Estado para Inclusão das Pessoas com Deficiência. Os projetos inseridos em Candidaturas SAMA2020 foram acompanhados e geridos pela AMA.

Os projetos mais críticos e Medidas Simplex foram acompanhados e monitorizados pelo GSESS – Gabinete da Sr^a Secretaria de Estado da Segurança Social e GSEIPD – Gabinete da Sr^a Secretaria de Estado para Inclusão das Pessoas com Deficiência. Os projetos inseridos em Candidaturas SAMA2020 foram acompanhados e geridos pela AMA.

Dos projetos de maior dimensão, impacto social e estratégico destacam-se os seguintes:

- - Implementação das Medidas Excepcionais COVID-19
- - Nova aplicação Prestações Familiares – Fases seguintes
- - Nova Aplicação Parentalidade – Fases seguintes
- - Nova aplicação GADI – Prestação Social para a Inclusão – Fases seguintes
- - Medidas Simplex
- - Nova aplicação Sistema Integrado de Pensões – Fases seguintes
- - Nova Aplicação ECI – Estatuto Cuidador Informal

- - Novo Módulo de Relações de Representação
- - Nova Aplicação AOC – Apuramento Obrigação Contributiva
- - Nova Aplicação CO-WEB – Contraordenações na SSDireta
- - Nova Aplicação APJ-WEB – Apoio Judiciário na SSDireta

Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas

Tendo em consideração as alterações aplicacionais identificadas e solicitadas ao II,IP, foram enviados os seguintes Pedidos de Serviço - PS durante o ano 2020:

• Total PS enviados ao II,IP em 2020	118
• Total concluídos em 2020	147
• Total em curso no final 2020	22
• Total a planear	196

Destes contabilizam-se os PS concluídos e implementados, os PS em curso no final do ano 2020 (inclui PS enviados nos anos anteriores), PS cancelados pelo II,IP por inviabilidade, e PS no estado a planear. Salienta-se que, dos Pedidos de Serviço resultam alterações aplicacionais identificadas ao longo do ano, erros de software, alterações legislativas, entre outras, distintas dos Projetos referidos no Quadro 67.

O desenvolvimento e implementação das novas versões aplicacionais foram negociadas e planeadas com o II, IP, tendo no ano 2020, sido disponibilizadas 98 versões aplicacionais em produção no âmbito da Manutenção evolutiva e corretiva.

Projetos de disponibilização de Serviços Eletrónicos e de Atendimento ao Cidadão

Em 2020 foram desenvolvidos diversos projetos diretamente relacionados com o Atendimento ao Cidadão, nomeadamente:

- **CHATBOTSS**, que se traduziu na Criação do CHATBOT - da Segurança Social - Assistente virtual da Segurança Social disponibilizado no portal informativo.
- **Linha LNES**, que se traduziu na implementação de SoftPhone para a LNES -2ª Linha.
- **Linha SS**, criação de Hunt Group - Workflow complementar - Atendimento telefónico no âmbito de COVID19 e no âmbito de Subsídios.
- **SIGA:**
 - adaptação e ativação da da plataforma SIGA para albergar o funcionamento do SVI de BRAGA;
 - nova funcionalidade em SIGA - Pesquisa de utilizadores no módulo de Administração;
 - Nova versão que permite obter estatísticas por origem de senha (APP, Portal cidadão, telefone, etc);
 - SIGA APP - Disponibilização da funcionalidade de Marcação.

- **SSDireta:**
 - e-Learning SSDireta- visita guiada no âmbito do Cidadão/Empresa e visão Colaborador da SS;
 - Envio para o BO da SSDierta de e-mails com anexos provenientes da funcionalidade de Conatctos com a SS no estado Pendente.
- **Linha SS:**
 - C-Implementar no IVR – Questionário de qualidadeo Relatório VI - Relatório de contactos – Ultrapassar alimitação a limitação de 1000 registos - Análise da utilização do PowerBI;
 - Na sequência de necessidade legal, é necessário ativar um segundo numero associado ao 300 502 502 que funcionará como alternativo. O numero escolhido foi o 210545400. O Cliente ao ligar para o referido numero alternativo tem de ouvir todo o IVR da Linha SS.

Foram igualmente desenvolvidos projetos de disponibilização de serviços eletrónicos, tendo contribuído para o aumento do desempenho dos serviços do ISS e da simplificação da relação com os Cidadãos, como é o caso de:

- **LimeSurvey:**
 - Desenvolvimento de Inquérito que permita a recolha e identificação da Caracterização para as Pessoas em Situação de Sem-Abrigo do quadrimestre (jan/abr de 2020).
 - Desenvolvimento de Inquérito que permita a recolha e identificação da Caracterização para as Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2019
 - .Pedido da Tutela para desenvolvimento de inquérito a fim de acomodar os registos das 5000 IPSS com possibilidade para inserir 9000 respostas diárias. A extração deve ser efetuada em Excel e migrada para a estrutura de SharePoint.
 - Desenvolvimento de um sistema informático (inquérito) para submissão de candidaturas do "Prémio de Boas Práticas" da Estratégia Nacional de Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo, através da Internet.
- **SharePoint:**
 - Criação de suporte informático para troca de informação/processos "Gestão Recursos Hierárquicos" no âmbito da recuperação dos RHs (Articulação com equipas distritais);
 - Criação de estrutura no site de SharePoint das Medidas Excepcionais para acomodar todos os dados de Layoff no que concerne aos Apoio Excepcionais à Família.
 - Desenvolvimento de estrutura para partilha de informação com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – SAPA;

- Criação de Lista, Formulário, Página para acomodar os dados provenientes do II com as medidas de Apoio Excepcionais à Família.
- Criação de Lista, Formulário, Página para acomodar os dados provenientes do II com as medidas de Redução de Atividade de Trabalhadores Independentes.
- Criação de estrutura para acomodar os requerimentos do Estatuto do Cuidador Informal.
- Pedido da Tutela para o desenvolvimento de estrutura a fim de monitorizar as respostas sociais dos LARES, ERPI.
- Desenvolvimento do Portal dos ADIDOS Técnicos do ISS..
- Desenvolvimento de estrutura no site do DDS para acomodar os dados das Brigadas de Intervenção Rápida

Para os projetos que são simultaneamente Medidas Simplex, ver ponto 4. Do Capítulo 2. Modernização Administrativa.

Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas

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

Com o sistema “ajudã” os utilizadores poderão resolver com autonomia algumas situações e reportar dificuldades ou solicitar apoio relativamente a: aplicações, infraestruturas e equipamentos informáticos, comunicações e acessos e informação de auditoria

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

Os pedidos internos, devido à sua complexidade são tratados pelos gestores de infraestruturas e comunicações. Estão incluídos nos pedidos internos todos os pedidos de atribuição de telemóveis, placas de banda larga, telefones fixos, alteração de perfis de comunicações fixas, participação como elementos de júri em concursos públicos, colaboração nos requisitos técnicos para cadernos de encargos, atribuição de portáteis, acompanhamento de projetos de infraestruturas e comunicações, distribuição de novos equipamentos, identificação de renovação do parque informático, renovação e elaboração de contratos, acompanhamento técnico de conferências no auditório da Sede, apoio técnico nas sessões de videoconferência com entidade externas e agendamento de videoconferências.

No decorrer do ano de 2020 entraram cerca de 2 731 pedidos internos, foram tratados 2 731.

No decorrer de 2020 entraram 23 375 pedidos de suporte aplicacional, foram tratados 22 892.

Para além dos pedidos tipificados, foram analisados e tratados 7.884 pedidos internos sem registo no AJUDA.

Globalmente, entraram 33.990 solicitações, das quais 33.507 foram tratadas até final de 2020.

Quadro 70 - 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	2.731	2.731	3	100%
1. Pedidos Internos S/registo no AJUDA	7.884	7.884		100%
Total Pedidos Internos	10.615	10.615		100%
2. Pedidos de Suporte Aplicacional	23.375	22.892	6	97%
2.1 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de IQC – Identificação e Qualificação e Contribuições	11.784	11.362	8	96%
2.2 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de PA – Prestações e Atendimento	5.631	5.600	3	99%
2.3 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de DS – Desenvolvimento Social	4.639	4.637	6	100%
2.4 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de AE – Apoio Especializado	1.301	1.273	3	98%
2.5 Relações Internacionais	20	20	3	100%
Totais	33.990	33.507		97%

Fonte: GAGI

Os testes são fundamentais para o bom funcionamento dos Sistemas de informação. Após elaboração dos testes, são emitidos relatórios de testes que permite às respetivas áreas dos Serviços Centrais do ISS validar/ou não as entradas em produção. Todas as versões aplicacionais não técnicas, passam pela equipa de suporte aplicacional para testes

Assim, para além do Suporte Aplicacional, os Técnicos e os Gestores de Suporte Aplicacional realizaram em 2020 testes a 289 versões aplicacionais/sistemas. Foram ministradas 106 ações de formação aplicacional com um total de 3.561 formandos.

Em ano de plena adaptação, devido aos constrangimentos provocados pela pandemia da COVID-19, foram ainda assegurados eventos em direto, em formato Webinar, num total de 39. Estes eventos em direto contaram com um total de 22.000 participantes.

Qualidade de Dados

No decorrer do ano 2020, não foram, nesta área, implementados projetos de Qualidade de Dados, mas foram definidos / implementados diversos processos de Qualidade de Dados no âmbito de outros projetos, nomeadamente SIP.

Consideramos que a Qualidade de Dados do SISS apresenta inúmeras deficiências, mas não tem sido possível desenvolver projetos de Qualidade de Dados, por 3 ordens de razões: recursos do SSAD reduzidos, ausência duma equipa no Instituto de Informática dedicada especificamente a esta matéria, falta de disponibilidade de recursos dos Centros Distritais para procederem à correção manual de dados anómalos.

Com efeito, um projeto de Qualidade de Dados normal deverá assegurar as seguintes atividades:

- Análise das anomalias detetadas;
- Desenvolvimento de processos automáticos para correção de dados, sempre que possível;
- Desenvolvimento de processos manuais para correção de dados pelos serviços;

- Introdução de melhorias aplicacionais de modo a evitar ou minimizar o registo de dados incorretos, e/ou correção de processos automáticos que possam estar a degradar a qualidade dos dados.

Esta área tem também assegurado inúmeras extrações de dados, para fornecimento de listagens aos diversos serviços ou disponibilização em Sharepoint, em número cada vez mais elevado, decorrente em grande parte das medidas de apoio COVID-19.

Foi igualmente desenvolvido um trabalho, em conjunto com outros elementos do GAGI e do Departamento de Prestações e Contribuições, de validação dos ficheiros obtidos mensalmente pelo Instituto de Informática para avaliação dos pedidos recebidos e pagamento dos apoios concedidos no âmbito das medidas de apoio COVID-19.

Este trabalho permitiu detetar e corrigir algumas falhas, provocando por vezes uma reflexão e retificação dos requisitos que estavam definidos para o efeito, possibilitando ao II a introdução de melhorias nos seus processos.

Segurança de Dados

Em 2020, foram colocados em produção novos perfis de acesso no âmbito de diversas aplicações, nomeadamente ASCD, CCI, CI, CO, COVI, ECI, LOFF, PF, QGEN, QLF, SIP e SVI, 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 por esta equipa (EGA), 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%.

Um trabalho que se tem revelado bastante complexo é a gestão de acessos do CNP, não só porque os dirigentes do CNP se tiveram que adaptar a novas formas de articulação com a Segurança de Dados e Gestão de Acessos, mas também porque a aplicação SIP continua em permanente evolução.

Foram sendo adaptadas diferentes versões do Mapa de Perfis por Área Funcional do CNP, em articulação com a respetiva UAD, que implicou uma revisão dos circuitos e formulários necessários para este efeito, bem como a criação e atualização de perfis “compostos” para atribuição às diferentes áreas funcionais do CNP.

Os processos que têm vindo a ser desenvolvidos, e que têm implicado uma carga de trabalho considerável com os recursos reduzidos de que dispomos, têm-se revelado muito positivos como facilitadores da gestão de acessos dos colaboradores do CNP, permitindo não só simplificar a referida

gestão de acessos mas também atingir uma maior eficácia na regularização dos perfis atribuídos a estes utilizadores.

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

Com efeito, verificou-se a manutenção de um volume de pedidos bastante elevado, tendo sido respondidos cerca de 820 pedidos no decorrer do anos de 2020, com um grau de autonomia elevado por parte desta equipa, tornando desnecessário o reencaminhamento da maioria dos pedidos para o II, possibilitando tempos de resposta reduzidos.

Suporte à Decisão

Nesta área foi implementado um novo tema SESS-WEB, tendo sido desenvolvido e colocado em produção o datamart COVID-19, para obtenção de estatísticas e indicadores relacionados com a implementação das medidas de apoio. Este trabalho foi desenvolvido pelo Instituto de Informática, mas desta forma tivemos a acesso a novos relatórios, que nos permitiram responder duma forma mais célere a pedidos recebidos de diferentes serviços.

O datamart RNCCI (Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados) sofreu profundas alterações, com a necessária redefinição de requisitos. Também foram desenvolvidos novos relatórios e introduzidas algumas alterações no datamart de ECI (Estatuto do Cuidador Informal).

Nestes processos participámos juntamente com as áreas de negócio respetivas na (re)definição de requisitos e testes, tendo articulado com o Instituto de Informática para a sua implementação.

Os pedidos de estatísticas e listagens por parte dos diversos serviços do ISS mantiveram um volume muito elevado em 2020. Estes pedidos foram assegurados pela equipa em articulação com o II sempre que necessário, com tempos de resposta que superaram os objetivos definidos.

No que concerne a pedidos de estatísticas, o grau de autonomia da equipa atingiu igualmente valores muito positivos. Com efeito, utilizando as ferramentas de software que lhes foram disponibilizadas, a equipa conseguiu, numa percentagem elevada dos pedidos recebidos, desenvolver novos relatórios que lhes possibilitaram a extração da informação pretendida dos datamarts disponíveis, sem ter que recorrer sistematicamente aos serviços do Instituto de Informática.

3.4.4. Planeamento

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

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

A metodologia aplicada e testada no âmbito do projeto baseia-se na elaboração de Planos de Atividades por Área Funcional (PAF) enquanto instrumentos de suporte à avaliação de desempenho das Áreas

contemplando, de forma geral, objetivos, atividades e projetos concorrentes, indicadores de avaliação (qualidade, eficácia e eficiência), metas globais e parciais, responsáveis e intervenientes, os quais:

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

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

- **Etapas de Planeamento Estratégico:**

- (1) Reflexão estratégica - redefinição da visão, missão e objetivos e indicadores estratégicos; identificação de requisitos de negócio, respetivas áreas de atuação e responsáveis; definição de metas estratégicas/subsidiárias; elaboração do Plano Estratégico;

- (2) Apresentação/ comunicação das decisões estratégicas

- **Etapas 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

- **Etapas de Monitorização:**

- (1) Avaliação mensal dos resultados - recolha de informação para cálculo de indicadores de gestão; análise de resultados /desvios e proposta de ações corretivas/de melhoria;

- (2) Avaliação bimestral dos resultados - realização de reuniões entre os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais e o Conselho Diretivo, enquanto mecanismo de reporte regular.

- **Etapas de Avaliação:**

Apresentação dos resultados anuais - elo de ligação entre a conclusão de cada ano e o início do seguinte. Em setembro, realiza-se de uma reunião com Conselho Diretivo, Diretores e Diretores Adjuntos de Segurança Social dos Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais, com vista ao início do processo de planeamento do ano seguinte (avaliação dos resultados, proposta de melhoria, identificação de objetivos para o ano seguintes e (re)validação do Plano Estratégico).

O ISS, IP entende a Gestão por Objetivos como um processo participado, através do qual trabalhadores e dirigentes identificam em conjunto, objetivos partilhados e individuais, definem áreas críticas de atuação e resultados a alcançar, usando em cada momento indicadores dos processos como guias de orientação. Os pilares desta filosofia de gestão são o planeamento, a participação, a motivação e o autocontrolo.

Deste modo, todos os produtos de planeamento, são construídos em equipa e disponibilizados aos serviços através da intranet e do portal "Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP". O QUAR, o PAISS e o Relatório de Atividades são ainda disponibilizados ao cidadão, na internet, após homologação da Tutela.

Em dezembro de 2019, deu-se início aos trabalhos de planeamento para 2020, com a reavaliação do Plano Estratégico do ISS, IP, para o triénio 2020-2022, e subsequentemente a preparação da versão 0.0 dos Planos de Atividades das áreas funcionais para 2020.

A estrutura do Plano Estratégico, inclui indicadores de medida que permitem aferir o cumprimento de cada Prioridade Estratégica e Iniciativas que contribuem para o cumprimento das Prioridades definidas em alinhamento com as linhas orientadoras do Governo.

Em fevereiro de 2020, foi aprovada pelo Conselho Diretivo e remetida ao GEP, em 13/02/2019, para a competente validação técnica, a proposta de QUAR para 2020.

A proposta de PAISS para 2020 foi aprovada pelo Conselho Diretivo em 13/02/2020, tendo sido remetida à Tutela em 13/02/2020. Para o PAISS 2020 foram selecionados os indicadores e as iniciativas do Plano Estratégico 2020-2022 (PEISS) com metas definidas para o ano 2020 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis.

No início de janeiro de 2020, o GPE remeteu às diversas áreas funcionais a versão 0.0 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 2020 ficou concluído em fevereiro de 2020, tendo sido disponibilizados nessa altura na intranet do ISS, IP.

A versão final do PAISS 2020 foi aprovada, por despacho de S. Exa. o Secretário de Estado da Segurança Social, datado de 17 de julho de 2020.

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.

3.4.5. Sistema de Gestão da Qualidade

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade mantém-se em curso a implementação de uma Abordagem por Processos a toda a organização. Neste sentido, em 2020 deu-se continuidade à modelação dos Processos do ISS, IP tendo sido disponibilizado na intranet o Portal de Processos do ISS, I.P., onde são dados a conhecer, a todos os trabalhadores, os Processos aprovados pelo Conselho Diretivo, constituindo um suporte fundamental para a uniformização de procedimentos e promoção de uma cultura de Gestão por Processos no Instituto.

A Gestão por Processos é uma das componentes fundamentais na implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no ISS, entendendo-se por Processo o conjunto de atividades interligadas e interatuantes que constituem um procedimento para atingir determinado resultado.

No Portal de Processos, do ISS, IP encontram-se disponíveis os manuais de Processo, Subprocesso e Instruções de Trabalho aprovados pelo Conselho Diretivo e em vigor no Instituto, bem como informação relacionada com o Sistema de Gestão da Qualidade, como seja Definição de Conceitos, o Manual da Qualidade e a Matriz de Processos atual.

Assim, este Portal permite:

- Gerir e referenciar a documentação dos processos, subprocessos e instruções de Trabalho;
- Centralizar e generalizar o acesso à documentação de processos, subprocessos e instruções de Trabalho;
- Padronizar procedimentos.

3.4.6. Plano de Auditorias

Auditorias internas

Ao nível desta área funcional, verificaram-se neste ano atípico alguns constrangimentos derivados da situação pandémica da COVID-19, nomeadamente:

- O desenvolvimento das ações de auditoria interna, averiguações e inquérito realizados, foi fortemente condicionado pelas limitações impostas em consequência do estado de pandemia declarado pela OMS e das medidas emanadas pelo Governo e DGS. As deslocações e estadias das equipas de auditoria, essenciais para o desenvolvimento pleno das atribuições do GAQGR foram restringidas apenas para casos de força maior (realização de um inquérito).
- A impossibilidade de deslocação das equipas de auditorias aos serviços, para recolha de informação que sustenta a ação, determinou que as equipas ficassem sujeitas ao envio da documentação solicitada por parte dos serviços auditados, com impacto nos tempos médios de conclusão dos processos.
- Por último, e face ao acréscimo de trabalho decorrente das Medidas de Apoio Excepcionais Covid-19 e das solicitações decorrentes das consequências da pandemia, alguns serviços auditados solicitaram a prorrogação de prazos e o adiamento de diligências, com a consequente dilatação do âmbito temporal de realização das ações.

Em 2020 foram realizadas 28 ações de diferente natureza em serviços do ISS, I.P, nomeadamente:

- 18 ações de Auditoria Interna;
- 1 ação de auditoria de acompanhamento (follow up);
- 08 ações de averiguação;
- 1 processo de inquérito.

As ações de auditoria realizadas (por equipas multidisciplinares, rotativas) abrangeram matérias referentes a todas as áreas de intervenção do ISS, nos diferentes serviços deste Instituto, em cumprimento do Plano de Auditorias Internas (PAI), aprovado em 31/01/2020.

Nas ações de auditoria interna e averiguações realizadas, foram identificadas boas práticas, constrangimentos e não conformidades, sinalizados nos respetivos relatórios. Por outro lado, as ações foram objeto de acompanhamento quanto à implementação das recomendações e propostas efetuadas, através da elaboração de informações de acompanhamento e/ou realização de ações de follow up.

O desenvolvimento das ações de auditoria interna, averiguações e inquérito realizados, foi fortemente condicionado pelas limitações impostas em consequência do estado de pandemia declarado pela OMS e das medidas emanadas pelo Governo e DGS, nomeadamente no que se refere à impossibilidade de deslocação aos serviços auditados. Neste sentido, as ações foram realizadas com base na informação disponibilizada pelos serviços auditados (nem sempre atempadamente, fator que impactou nos tempos de conclusão das ações) e nos sistemas de informação da segurança social.

Quadro 71 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2020

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2021	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria ao acompanhamento técnico de respostas sociais com acordo de cooperação			x
Auditoria à qualidade do atendimento telefónico e por e-mail			x
Auditoria de acompanhamento às prestações por morte e sobrevivência			x
Auditoria às propostas de atribuição de prestações pecuniárias de carácter eventual			x
Auditoria à atribuição de subsídios eventuais			x
Auditoria à Linha Nacional de Emergência Social			x
Auditoria ao Acompanhamento aos contribuintes estratégicos			x
Auditoria à Área de cooperação Internacional			x
Auditoria ao Subsídio de Funeral			x
Auditoria ao Acompanhamento de gestão de vagas em ERPI			x
Auditoria aos Subsídios Social Parental e Inicial e alargado			x
Auditoria à Restituição de contribuições indevidamente pagas		x	
Auditoria aos NISS's confidenciais no SISS			x
Auditoria à Emissão de pareceres técnicos UTAE		x	
Auditoria à Concessão e controlo de apoios económicos a requerentes de asilo com estatuto de refugiado			x
Ação de auditoria de conformidade à "Atribuição de NISS na Hora"		x	
Auditoria à Prestação Social para a Inclusão			x
Auditoria de acompanhamento à Auditoria às subvenções públicas na área social			x
Auditoria ao Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência (AFPIAD)	x		
Auditoria à Sistema de requisição de material		x	
Auditoria aos valores em dívida pela Segurança Social a Associação	x		

Fonte: GAQGR

Auditorias externas

Em 2020 o ISS, I.P foi objeto de ações de auditoria externa promovidas pelo Tribunal de Contas, Inspeção-Geral de Finanças e Inspeção Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, as quais se traduziram na apresentação de:

- 10 relatórios preliminares, para exercício de contraditório;
- 11 relatórios finais.

As ações externas realizadas incidiram maioritariamente sobre as áreas de missão do ISS, I.P, particularmente na área da ação social.

As entidades inspetivas externas também solicitaram 31 pedidos de atualização de informações anteriormente prestadas no âmbito das respetivas ações de auditoria, ou outros elementos adicionais, relativos a ações realizadas em anos anteriores.

No âmbito da colaboração com o Ministério Público/Polícia Judiciária, registaram-se em 2020, 58 pedidos de informação/articulação no âmbito de ações em investigação (processos de inquérito crime) naquele órgão e/ou decorrentes de participações do próprio ISS, I.P (em matéria de fraude interna e externa) ou de outros processos em curso.

Quadro 72 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2020

Ação de Auditoria	Entidade Auditora	Fases da ação	
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria à gestão do património da segurança social	TC		x
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo dos centros de dia - Aveiro	IGMTSSS		x
Inspeção ao processo de execução fiscal nas secções de processo	Prov Justiça		x
Auditoria aos apoios concedidos pela segurança social ao CEBI Alverca	IGMTSSS		x
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo dos centros de dia – Viana do Castelo	IGMTSSS		x
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo dos centros de dia - Évora	IGMTSSS		x
Auditoria ao sistema de atribuição de subsídios eventuais	IGMTSSS		x
Auditoria aos planos prestacionais no âmbito do processo executivo	IGMTSSS		x
Auditoria à gestão de contribuições dos trabalhadores do serviço doméstico	IGMTSSS	x	
Inspeção à Gestão de Contribuintes no CDist da Guarda	IGMTSSS	x	
Auditoria ao POAPMC	TC	x	x
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo de estruturas residenciais para pessoas idosas - Bragança	IGMTSSS	x	
Auditoria às pensões de sobrevivência com aplicação em instrumentos internacionais	IGMTSSS	x	
Auditoria aos apoios concedidos pela segurança social à Associação do Porto de Paralisia Cerebral	IGMTSSS	x	
Acompanhamento da implementação de recomendações da auditoria ao sistema de gestão de contribuições dos TI's	IGMTSSS		x
Auditoria ao sistema de gestão e atribuição do subsídio social de desemprego	IGMTSSS	x	
Auditoria aos LIJ's	IGMTSSS	x	
Relatório intercalar às medidas de apoio layoff simplificado	TC	x	
PGCE 2019	TC	x	x

Fonte: GAQGR

3.4.7. Gestão Financeira

Ao longo do ano de 2020, o ISS, IP, em conjunto com o IGFSS, IP e o II, IP, deu seguimento ao trabalho de desenvolvimento das principais extrações de dados que suportam o novo Interface que efetuará a contabilização automática dos processamentos mensais das Prestações Sociais, no âmbito da Tesouraria Única de Pagamento.

Neste sentido, foram desenvolvidas um conjunto de atividades específicas que incidiram nos seguintes projetos:

Projeto Interface SICC-SIF-TU

Face ao trabalho desenvolvido em anos anteriores, deu-se continuidade ao processo de assegurar a fiabilidade e a integridade da informação orçamental e contabilística, através do desenvolvimento e melhoria de procedimentos que visam a uniformização, simplificação e automatização de processos financeiros.

Assim, e no decorrer dos últimos anos, e no âmbito do desenvolvimento do Interface Automático de Contabilização das Prestações Sociais – Interface SICC-SIF, foram realizadas reuniões periódicas entre o II,IP o IGFSS,IP e o ISS,IP com o objetivo de dar continuidade ao desenvolvimento das funcionalidades que vão permitir, através de extrações específicas de dados, construir as bases da contabilização automática dos processamentos mensais de Prestações Sociais operacionalizados pelo Sistema de Informação de Conta Corrente (SICC).

Este projeto consiste em múltiplas tarefas com características muito técnicas, quer na definição dos requisitos contabilísticos e respetivos fluxos entre instituições, quer na parametrização das tabelas contabilísticas em SIF/SAP, bem como, no acompanhamento dos desenvolvimentos informáticos através da execução de uma série de testes e, respetiva identificação das correções necessárias à correta implementação das extrações.

Face ao nível de complexidade, o projeto permanece ainda em desenvolvimento, tendo sido finalizadas as extrações que representam a base essencial para o início da automatização da interface.

Recuperação de valores processados indevidamente

A recuperação de valores processados indevidamente, assegurada essencialmente através do recebimento direto das notas de reposição ou por via da compensação da dívida com créditos processados, fixou-se, em 2020, em cerca de 281M€, representando 40% do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações sociais indevidamente pagas.

Regularização de saldos no âmbito dos Regulamentos Comunitários

No ano de 2020, e no âmbito das disposições financeiras previstas nos Regulamentos Comunitários quanto aos reembolsos das despesas do seguro de doença, maternidade e paternidade equiparada, o ISS, IP, em parceria com a Administração Central do Sistema de Saúde – ACSS, deu continuidade à regularização dos valores em aberto com os alguns Estados-Membros, atuando em conformidade com o acordado nos diversos encontros bilaterais já ocorridos em sede de anteriores Reuniões da Audit Board - Comissão de Contas da Comissão Administrativa para a Coordenação dos Sistemas de Segurança Social (CACSSS).

No que refere às despesas do seguro de acidentes de trabalho e doença profissional, prestações de desemprego e despesas de controlo administrativo e exame médico, da esfera exclusiva da Segurança Social, foram reconhecidos, no ano de 2020 valores de reembolsos num total de 3,6M€.

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 2020 foi dada continuidade a desenvolvimentos 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 apuramento dos indicadores de equilíbrio financeiro das instituições.

Foram igualmente definidos os requisitos aplicacionais para a introdução da obrigação da Declaração de responsabilidade para garantir o cumprimento do código dos contratos públicos e procedeu-se à disponibilização do processo de Verificação da Legalidade, aos decisores finais.

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 traduz-se num processo complexo, quer pela dimensão como pela diversidade de processos existentes, razão pela qual se pretende criar estratégias que permitam auxiliar esta transição.

Não obstante o Decreto de Execução Orçamental do ano de 2019, pelo artigo 108º, ter vindo mais uma vez excepcionar as instituições de segurança social, na implementação do novo normativo contabilístico, no ano de 2020 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).

Neste contexto, foi igualmente dado início ao projeto SAPReady, um acelerador na implementação SNC-AP em SAP, que permitiu o desenvolvimento dos mapas legais SNC-AP e a preparação para o respetivo reporte na plataforma S3CP, no decorrer do ano 2020, através da conversão dos dados residentes no atual SIF.

Este processo transitório até à implementação do SAP4HANA exigiu a conferência das extrações contabilísticas desde janeiro de 2020, com vista à submissão dos dados no sistema da DGO.

Atualmente, encontra-se em desenvolvimento o projeto Solução SAP S/4Hana em SNC-AP, implementação de um novo sistema com a adoção plena do SNC-AP com entrada em produção em janeiro de 2022.

3.4.8. Recursos Humanos

Em 2020 foi efetuada a aquisição de módulos Avaliação de Desempenho, Formação e Perfis de Competências para o GESVEN GRH, para implementação em 2021. Prevê-se uma maior celeridade no tratamento dos processos respetivos.

Também em 2020 se verificou a implementação de aplicações diversas no SharePoint, subordinadas à área da Formação Profissional, com ganhos de eficiência nos processos de inscrição de formandos e avaliação de ações de formação, e avaliação de processos de integração de novos trabalhadores.

3.4.9. Assuntos Jurídicos e Contencioso

Quanto à atividade da área de Assuntos Jurídicos e Contencioso ao longo do ano 2020, importa salientar que sendo este um serviço de apoio jurídico especializado, transversal a todas as áreas de intervenção do ISS,IP, as matérias sobre as quais foi chamado a pronunciar-se foram de índole muito diversificada como a seguir se referenciam: emissão de pareceres e de informações, análise de recursos hierárquicos e preparação de propostas de decisão, acompanhamento e intervenção em ações judiciais instauradas contra este Instituto, elaboração das respetivas peças processuais e requerimentos vários, bem como a intervenção em audiências de julgamento e noutras diligências judiciais, colaboração na apresentação de propostas de orientação técnica para definição e uniformização de procedimentos e a coordenação, a nível nacional, das áreas de contraordenações e de proteção jurídica.

Considerando a emergência das respostas do ISS, IP, e da Tutela, à Pandemia Covid-19, o GAJC foi recorrentemente chamado a colaborar na projeção de medidas várias, muito particularmente no âmbito legislativo, de construção de instrumentos contratuais (protocolos), bem como, no que respeita à função

de apoio jurídico transversal (emissão de análises e pareceres jurídicos), sendo de evidenciar a intensidade da respetiva intervenção.

Não obstante, a atividade do GAJC não deixou de abranger a sua missão de coordenação das áreas jurídicas distritais, assim como, foi também evidente produção relacionada com o redesenho de processos e procedimentos, aqui se destacando a concretização do plano de descentralização para os distritos da tramitação e decisão dos recursos hierárquicos, da decisão sobre as propostas de aplicação de sanções acessórias nos processos de CO de Tutela e Regulação, e bem assim, da função de consulta jurídica, com respaldo no manual de subprocesso para tanto construído e divulgado aos serviços.

No que respeita aos Recursos Hierárquicos, a atividade instrutória centrou-se na recuperação de pendências de anos anteriores a 2019, na medida em que foi concretizada a descentralização da instrução dos processos do ano em análise (2020) pelos Centros Distritais. Por esta razão foram concluídos 29 processos do ano de 2020, da responsabilidade direta do GAJC.

Emissão de pareceres jurídicos

No decurso do ano 2020 foram registados 119 novos processos, tendo sido analisados e elaborados um total de 117 pareceres, correspondendo a 103 registos do ano de 2020 e 14 registos do ano de 2019, muitos de especial complexidade jurídica, versando sobre as mais variadas matérias integrantes das atribuições e competências do ISS, IP., muito especialmente relacionados com a resposta à pandemia, onde se incluem, naturalmente, as medidas projetadas pela Tutela e pelo CD do ISS, IP.

Recursos Hierárquicos

No que concerne aos recursos hierárquicos, foram registados em 2020, 36 novos processos, representando uma diminuição face ao ano de 2019, uma vez que foi implementado a descentralização da instrução dos processos pelos Centros Distritais. Estes processos respeitam a impugnações gratuitas, apresentadas contra atos praticados pelos Serviços Centrais.

Dos 36 processos do ano de 2020, foram analisados e concluídos 29, sendo que 18 foram-no dentro do prazo.

Cumprir realçar que o ano de 2020, foi o ano da implementação da descentralização da instrução dos processos pelos Centros Distritais, pelo que a redução do número de novos processos foi uma consequência da execução do projeto.

Considerando, por um lado, o elevado número de recursos hierárquicos pendentes respeitantes aos anos de 2012 a 2019 (2272 processos), e por outro, a circunstância dos processos judiciais, em geral, seguirem o seu curso nos tribunais durante vários anos registando-se os seguintes indicadores da atividade desenvolvida em 2020:

- Análise e conclusão de 462 processos pendentes, do âmbito temporal de 2012 a 2019, e de 29 processos correspondentes ao ano em análise.

Contencioso

No que respeita aos processos na área de contencioso, o número de processos registados em 2020 sofreu um ligeiro aumento face a 2019, tendo sido registados, neste ano, mais 5 processos, já que no ano em análise foram registados 143 novos processos, das mais variadas tipologias, com especial destaque, face à volumetria, para as Ações Administrativas (46), Contencioso Riscos Profissionais (43), Providências Cautelares (9), Intimações de Condenação à Prática de Ato Devido (8), Queixas Crime (5), Execuções de Sentença (3) e Impugnações Judiciais (28), a correr termos em diversas jurisdições (administrativa, tributária, laboral e penal).

De especial relevância, em face da complexidade e do impacto financeiro que as mesmas integram, dá-se nota do registo de 1 ação de Contencioso Pré-Contratual, relacionada com o programa FEAC.

No ano em análise, foram concluídos 157 processos de contencioso, encontrando-se a correr termos, naquele ano, 727 processos.

A entrada de processos novos pressupõe a citação do ISS,IP para apresentar a sua defesa e determina o início da contagem de prazos perentórios para a prática do respetivo impulso processual, em alguns casos de 10 e de 15 dias, circunstância que se traduz num incremento muito significativo da taxa de esforço, empenho e dedicação dos quatro colaboradores que à data integravam o Núcleo de Contencioso.

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 nº 107/2009, de 14 de setembro, com a última alteração introduzida pela Lei nº 55/2017, de 17 de julho.

Ainda a este nível, evidencia-se todo o trabalho de validação de requisitos de negócio para a implementação do projeto CO-WEB, que visa o desenvolvimento das notificações eletrónicas na Segurança Social Direta, e a integração gradual da instrução e decisão do processo para a SSDireta.

Em consequência da delegação de competências do Conselho Diretivo nos dirigentes dos Centros Distritais para, no âmbito geográfico da sua atuação, aplicarem coimas e outras sanções às contraordenações praticadas por beneficiários, contribuintes e estabelecimentos de apoio social, deram entrada 32 processos no ano de 2020 no serviço central, do âmbito tutela e regulação e com proposta de aplicação de sanção acessória, encontrando-se, à presente data, todos decididos.

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 maio¹, que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano e a previsão das poupanças associadas a tais medidas

Refere, ainda o n.º 3, que “Os relatórios de atividades devem incluir indicadores que quantifiquem as solicitações entradas e as respetivas respostas, a que se refere o n.º 1 do artigo 39.º”.

1. Comunicação Administrativa

Simplificação de procedimentos administrativos

No âmbito da simplificação de procedimentos administrativos, a legislação em vigor estabelece que os serviços devem elaborar modelos de requerimentos, relativos aos principais assuntos da sua competência, e devem facultar esses modelos aos interessados no Balcão Único Eletrónico e/ou no seu sítio na Internet, bem como nos locais apropriados, em papel de formato A4 ou A5.

Nos casos em que a instrução de procedimentos administrativos exija legalmente modelos específicos em suporte de papel devem, em alternativa, também ser adotados formulários ou modelos disponibilizados eletronicamente.

Este é o caminho que vem sido percorrido pelo ISS, IP, que presentemente disponibiliza aos cidadãos e às empresas todos os modelos de requerimento quer em formato papel, nos seus Serviços de Atendimento, quer em formato editável no portal da Segurança Social em www.seg-social.pt de forma a poderem ser preenchidos eletronicamente.

Por outro lado, tem vindo a ser privilegiada a desmaterialização dos processos com os requerimentos a serem efetuados através da Segurança Social Direta, como é o caso do requerimento do Reconhecimento do Cuidador Informal da Pensão de Velhice e outros.

O projeto CO Web permitiu reduzir para 97% as notificações enviadas em formato papel. Com a implementação da notificação eletrónica para contraordenações, as notificações passaram a ser enviadas através da Segurança Social. Com apenas 3% da volumetria total das contraordenações, a ser enviada por correio, poderemos dizer que o projeto permitiu gerar uma poupança mensal de cerca de 4000 euros.

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.”

O projeto Apuramento de Situação e Certificação de Documentos (ASCD) veio permitir disponibilizar a Declaração Anual de Rendimentos de Pensões e a Declaração anual do Regime Público de Capitalização através da Segurança Social Direta.

Neste contexto, foram disponibilizadas em 2020 na Segurança Social Direta 2.502.631 Declarações Anuais de Rendimentos de Pensões. Ainda assim, 82% destas declarações foram enviadas por correio e apenas 18% foram exclusivamente disponibilizadas ao cidadão na Segurança Social Direta.

Relativamente ao ano de 2019 verifica-se um aumento da desmaterialização com 17.016 declarações a serem disponibilizadas apenas na SSD.

Quanto à declaração anual do regime público de capitalização, através do projeto ASCD foram desmaterializadas 9.755 declarações e apenas foram enviadas 86 cartas.

Redação de documentos

Também nesta matéria têm sido dados passos significativos ao encontro do cumprimento legal de usar linguagem simples, clara, concisa e significativa, sem siglas, termos técnicos ou expressões reverenciais ou intimidatórias na redação de documentos de comunicação com os cidadãos.

A metodologia REVER adotada pelo ISS, assenta em um conjunto de regras de simplificação da linguagem que consolidam o tom de voz da SS/ISS.

A este propósito o Conselho Diretivo do ISS, patrocinou a abertura do Projeto REVER+.

O Projeto REVER

O Projeto REVER+ caracteriza-se pela implementação da metodologia REVER (de simplificação e clarificação) em todas as relações internas e institucionais realizadas com os cidadãos e empresas. Como estratégia principal, o projeto assenta no universo holístico da Segurança Social procurando envolver todos os parceiros interessados.

Com este projeto pretendeu-se não apenas uma mera alteração nos procedimentos instituídos, mas sim uma profunda mudança cultural do paradigma atual, enraizado há décadas e gerações, constituindo assim um desafio extraordinário, mas necessário, para uma melhor integração dos nossos efetivos na nova realidade que a sociedade da informação potenciou.

A Segurança Social, como pilar da nossa sociedade e tendo em conta o universo de pessoas com o qual interage, não pode permanecer refém de uma linguagem obsoleta, inacessível e pouco perceptível para a maioria da população. Devemos todos, em conjunto, contribuir para uma melhor relação entre a Organização e os seus destinatários, e a comunicação é o melhor veículo para um serviço público que se quer competente, de confiança e de qualidade.

Assim e apesar do ISS, I.P. já ter efetuado um trabalho relevante, com a aplicação da estrutura e metodologia REVER às notificações de output (condicionadas pelas dificuldades de implementação nos sistemas de informação), verificou-se que ainda existe um caminho a percorrer no que respeita à uniformização de conteúdos linguísticos, textos digitais e requerimentos (inputs).

Para o efeito foram delineadas diversas ações para a aplicação desta metodologia à comunicação institucional, complementadas com medidas de apoio ao utilizador e de divulgação junto dos intervenientes.

Ações de apoio:

- Elaboração de Guia de Simplificação da linguagem – este documento, inclui um conjunto de orientações de escrita que permitem ao utilizador, de forma autónoma, aplicar a metodologia REVER pondo em prática os 4 «C» dos grandes princípios de comunicação da Segurança Social: Clareza; (de) Confiança; Competência e Cordialidade.
- Elaboração de Guia de Linha Gráfica - Este documento inclui um conjunto de orientações tipográficas que permitem ao utilizador de forma autónoma, configurar os documentos de acordo com a metodologia REVER. Esta uniformização de elementos permite a expressão gráfica que identifica o ISS, I.P.
- Disponibilização de novos layouts de requerimento, ofício e e-mail.
- Definição de regras transversais para a notificação eletrónica. Neste documento foram definidas as regras que deverão ser utilizadas sempre que uma notificação eletrónica é implementada na Segurança Social Direta.
- Definição de regras para a implementação da metodologia REVER nas plataformas digitais.

Ações de divulgação:

- Webinar - REVER “Simplificar a Linguagem”

O objetivo deste Webinar foi divulgar o projeto REVER+, permitindo o acesso a um elevado nº de destinatários, quer do ISS quer dos restantes Organismos da Segurança Social, designadamente DGSS, II, Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGF), Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social e as Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

Esta sessão contou com honras de abertura do Sr. Secretário de Estado da Segurança Social, Dr. Gabriel Bastos e da Sra. Vogal do CD, Dra. Sofia Carvalho, tendo o encerramento sido da responsabilidade da Dra. Joana Vallera do II. Nesta sessão marcaram presença para cima de 600 pessoas o que demonstra bem da oportunidade e do interesse que este tema desperta junto dos nossos intervenientes.

- Curso e-learning REVER - SIMPLIFICAR A LINGUAGEM

Conjuntamente com o II, e de modo a não privar os nossos potenciais utilizadores, foi criado o curso de e-learning REVER – Simplificar a linguagem, acessível a todos os utilizadores através do portal da formação.

O curso entrou em produção em dezembro de 2020 e em janeiro de 2021 já contava com mais de 1.500 participantes.

O projeto transita para 2021 e prevê a realização de novas ações de formação sobre a metodologia para universos específicos dentro do ISS, I.P.

A uniformização e simplificação de suportes

A implementação da metodologia REVER materializa-se nos objetivos que contribuem para a uniformização e simplificação de suportes.

Nesse sentido, em 2020, o grau de uniformização e simplificação (GUS) de suportes foi de 93,75% com 502 suportes simplificados. Entende-se por suporte os requerimentos, as notificações e outras comunicações.

Relativamente à uniformização dos suportes, o ano de 2020 foi um ano de relativa estabilidade. Ainda assim, destacamos os seguintes projetos:

- Adoção
- IBAN
- Cuidador Informal
- Gestão de Doença profissional
- Centralização de templates

Processos de Expedição em massa em papel

Sempre que existe uma janela de oportunidade, o ISS promove a centralização das impressões em massa na medida em que este mecanismo é gerador de poupanças consideráveis.

Assim, em 2021, foram expedidas pela via da solução CIMO-PDF cerca de 4.050.000 cartas.

Processos de Expedição em massa em formato digital

Em ano de COVID19, a utilização do email, para informar os cidadãos sobre os apoios que estavam à sua disposição foi uma das vias utilizadas por ser rápida e de baixo custo. Em 2020 foram enviados para pessoas coletivas e singulares cerca de 350.000 mails.

Consultas mútuas entre administração pública com vista à obtenção de declarações, atestados, certidões e Dispensa de apresentação de documentos instrutórios por parte dos cidadãos

No âmbito da dispensa de apresentação de documentos, encontra-se legalmente consagrada a possibilidade dos cidadãos e agentes económicos serem *“dispensados da apresentação dos documentos em posse de qualquer serviço e organismo da Administração Pública, quando derem o seu consentimento para que a entidade responsável pela prestação do serviço proceda à sua obtenção.”*

Este foi o procedimento seguido, por exemplo, nas candidaturas ao Programa de Cooperação Online (PROCOOP), em que o ISS, IP procede à verificação oficiosa da situação da entidade candidata perante a Administração Fiscal e perante a Segurança Social.

A verificação é efetuada, mediante a autorização expressa da entidade para que o ISS, IP proceda à consulta dos dados da sua situação tributária no Portal das Finanças.

Considerando as disposições legais de acordo com as quais “Os serviços e organismos da Administração Pública devem assegurar, entre si, a partilha de dados e/ou documentos públicos necessários a um determinado processo ou prestação de serviços, em respeito pelas regras relativas à

proteção de dados pessoais”, o ISS, IP esteve envolvido durante o ano 2018 em vários Protocolos para Trocas Eletrónicas de Dados com outros organismos externos.

A elaboração dos protocolos passa pelas fases de análise de viabilidade legal, elaboração do documento para formalização da troca dos dados, definição dos requisitos para desenvolvimento de Webservices para a troca dos dados, testes de aceitação técnica e de negócio e aprovação e assinatura do mesmo por todas as entidades envolvidas.

Durante o ano 2019 foram trabalhados vários Protocolos para Trocas Eletrónicas de Dados com outros organismos externos. A elaboração dos protocolos passa pelas fases de análise de viabilidade legal, elaboração do documento para formalização da troca dos dados, definição dos requisitos para desenvolvimento de Webservices para a troca dos dados, testes de aceitação técnica e de negócio e aprovação e assinatura do mesmo por todas as entidades envolvidas.

No Quadro 2 apresentam-se os Protocolos de Trocas Eletrónicas de Dados trabalhados e o respetivo estado.

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 73 – Protocolos de trocas diretas de dados entre organismos da Administração Pública

Protocolo	Protocolo - Objeto	Estado	Entidades Intervenientes
Ação Social Escolar	1) Prova de matrícula em estabelecimento de ensino para atribuição de abono de família por parte da Segurança Social; 2) Prova de posicionamento em escala de abono de família para atribuição de apoios da Ação Social Escolar (ASE).	Em Elaboração	ISS; II; AMA
RNCCI	Gestão de episódios e cálculos do processo de comparticipação do utente e da Segurança Social no âmbito da RNCCI	Em Elaboração	ISS; II; ACSS; SPMS
Óbitos	Comunicação de óbitos via Web Service (visa substituir o atual envio por ficheiro)	Em vigor	ISS; II; AMA; IRN; MJ
Infrações Laborais	Acesso da ACT aos dados registados na Segurança Social, para a realização das inspeções laborais, com o objetivo de assegurar o controlo do cumprimento do normativo laboral no âmbito das relações laborais e a promoção da segurança e saúde no trabalho	Em Elaboração	ISS; II; ACT
Educação Especial	Desmaterialização da interoperabilidade entre a Segurança Social e o Ministério da Educação, em processos de Educação Especial	Em Elaboração	ISS; II; AMA
Faturação Doenças Profissionais	Troca de informação sobre faturação de medicamentos prescritos no âmbito de Doenças Profissionais	Em Elaboração	ISS; II; ACSS; SPMS
Portal do Cidadão+	Estabelecer os termos e condições de que depende a implementação e execução de WS que permitam aos cidadãos a consulta de informação sobre a sua situação na SS e o agendamento online de atendimento presencial na SS	Análise de Viabilidade	ISS; II; AMA
Segurança Privada	Troca de informação sobre vínculos e Qualificações de Trabalhadores que exercem a atividade de Segurança Privada	Em Elaboração	ISS; II; PSP
Portal do Cidadão+	Portal do Cidadão+: desenvolvimento de WS para consulta de informação sobre a situação na segurança social e o agendamento online de atendimento nos serviços da Segurança Social	Em Elaboração	ISS; II; AMA
Apoios ao empreendedorismo	Apoios ao empreendedorismo. Adenda ao Protocolo celebrado a 11/7/2018.	Análise de Viabilidade	ISS; IIEFP
Nascimento e Óbito	Troca de informação, entre o IRN e a Segurança Social, por via eletrónica, relacionada com a situação de nascimento e/ou óbito do beneficiário. Os dados identificados para a interconexão são: data de confirmação do registo de nascimento; NIC do recém-nascido; nome do recém-nascido; data de nascimento do recém-nascido; NIC do progenitor 1; Nome do progenitor 1; NIC do progenitor 2; Nome do progenitor 2. Os dados serão enviados para a AMA para converter os NIC em NISS/NIF	Em Elaboração	ISS; II; AMA; IGFEJ; IRN

Fonte: GAGI

Principais Medidas COVID-19

O Ano de 2020 foi um ano atípico devido à inesperada pandemia COVID-19, a qual teve um enorme impacto no trabalho desenvolvido pelos trabalhadores do GAGI, que viram de elevar aumentar significativamente o nº de pedidos, em condições de trabalho que não estávamos preparados.

Com o mesmo número de Trabalhadores, no âmbito de infraestruturas, comunicações e de suporte aplicacional, foram tratados 33 506 pedidos, mais 10 239 pedidos de apoio aos utilizadores que no ano anterior.

Os pedidos no âmbito das infraestruturas tecnológicas incidiram essencialmente na criação de condições para o teletrabalho, nomeadamente acessos por VPN e transferência de postos de trabalho para o domicílio.

Houve necessidade de recorrer a Eventos em Direto, como forma de transmitir informação essencial dentro e fora da organização para permitir que a informação chegasse a todos os destinatários de forma rápida, fácil e abrangente. A solução inovadora encontrada passou pela utilização da ferramenta Teams Live Events, recorrendo a Webinars, divulgando depois o acesso aos eventos pelo público-alvo. Esta ferramenta veio proporcionar uma nova forma de comunicar, possibilitando assim uma comunicação com o exterior que não existia.

Foram realizadas sessões para os colaboradores do ISS, IP (formações, palestras, ações de divulgação), assim como para o público em geral (empresas, famílias, IPSS). As referidas sessões incluíram no painel diversas Instituições e outras Organizações públicas e privadas (SCM; MTSS; Min. Saúde; Faculdades; Personalidades; DGCI; Proteção Civil; entre outros.). Foram realizados 40 Webinars para cerca de 22 600 participantes, internos e externos.

A Formação aplicacional presencial também foi substituída pela formação à distância com recurso ao Teams. Foram formados 3 561 formandos, permitindo avançar com projetos planeados.

Foram implementadas estruturas de SharePoint para apoio aos Utilizadores no tratamento das Medidas Covid:

Nova Projeto	Nova Aplicação	Criação de repositório para partilha de informação no site das Medidas Excecionais.
SharePoint	Nova Aplicação	Criação de estrutura no site de SharePoint das Medidas Excecionais para acomodar todos os dados de Layoff no que concerne aos Apoio Excecionais à Família.
SharePoint	Nova Aplicação	Criação de Lista, Formulário, Página para acomodar os dados provenientes do II com as medidas de Apoio Excecionais à Família.
SharePoint	Nova Aplicação	Criação de Lista, Formulário, Página para acomodar os dados provenientes do II com as medidas de Redução de Atividade de Trabalhadores Independentes.

No âmbito de Sistemas de Informação e da manutenção corretiva e evolutiva das aplicações informáticas em produção, tendo em consideração a prioridade de implementação das Medidas de apoio no âmbito da COVID-19, os projetos foram fortemente prejudicados.

Por um lado, porque a escassez dos recursos humanos no GAGI para a Gestão de Sistemas de Informação obrigou à suspensão de trabalhos em curso para a dedicação exclusiva à implementação das Medidas, e por outro lado, porque o Instituto de Informática, I.P. suspendeu alguns projetos, desviando os recursos técnicos de várias áreas, para reforço da equipa responsável pela implementação das Medidas.

Acresce ainda o impacto que uma alteração abrupta do regime de trabalho, dos horários de trabalho, da adequação das residências particulares dos trabalhadores, as condições do próprio posto de trabalho, a degradação da performance das Redes e Comunicações, entre outros, degradou ligeiramente os tempos de trabalho, numa fase inicial da Pandemia, notando-se depois uma adaptação rápida às novas condições e exigências das funções exercidas.

Assim, com um forte esforço e disponibilidade das equipas foi possível desenvolver e implementar as Medidas dentro dos prazos definidos superiormente.

As Medidas COVID-19 implementadas durante o ano 2020 foram resumidamente as seguintes:

- Layoff Simplificado (Medida Extraordinária de Apoio à Manutenção dos Contratos de Trabalho);
- Apoio à Retoma (Apoio Extraordinário à Retoma Progressiva de Atividade);
- Subsídio por doença por Isolamento Profilático - Trabalhador por Conta de Outrem;
- Suspensão de execuções e de planos prestacionais por dívidas à Segurança Social;
- Diferimento de Obrigações contributivas relativas aos meses de novembro e dezembro de 2020;
- Exclusão de Entidades ligadas a offshore do acesso a apoios públicos;
- Layoff Simplificado (Medida Extraordinária de Apoio à Manutenção dos Contratos de Trabalho);
- Isenção do pagamento de contribuições associada ao Layoff;
- Apoio à Retoma (Apoio Extraordinário à Retoma Progressiva de Atividade);
- Dispensa do pagamento de contribuições associada à Retoma Progressiva de Atividade;
- Suspensão de execuções e de planos prestacionais por dívidas à Segurança Social;
- Diferimento de Obrigações Contributivas relativas aos meses de novembro e dezembro de 2020;
- Apoio Extraordinário à redução da atividade económica de trabalhador independente;
- Medida Extraordinária de Incentivo à Atividade Profissional;
- Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores Independentes (Novo);

- Subsídio por doença por Isolamento Profilático – Trabalhador Independente;
- Subsídio por doença por Covid-19;
- Subsídio por doença por Covid-19 de trabalhadores do Sector da Saúde;
- Apoio Excepcional à Família para Trabalhadores Independentes;
- Assistência a Filho ou Neto por Isolamento Profilático;
- Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores do Serviço Doméstico (Novo);
- Subsídio por doença por Isolamento Profilático - Trabalhador por Conta de Outrem;
- Apoio à Desproteção Social;
- Subsídio por doença por Covid-19;
- Subsídio por doença por Covid-19 de trabalhadores do Sector da Saúde;
- Assistência a filho ou neto por Isolamento Profilático;
- Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores por Conta de Outrem (Novo);
- Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores - Membros de Órgãos Estatutários (Novo);
- Apoio Extraordinário à redução de Atividade económica de Membro de Órgão Estatutário (Sócios Gerentes);
- Apoio Excepcional à Família para Membros de Órgãos Estatutários;
- Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores - Membros de Órgãos Estatutários (Novo);
- Subsídio por doença por Isolamento Profilático - Serviço Doméstico;
- Apoio Excepcional à Família para Trabalhadores do Serviço Doméstico;
- Apoio Extraordinário ao Rendimento dos Trabalhadores do Serviço Doméstico (Novo).

Na área de Qualidade de Dados, que assegura normalmente inúmeras extrações de dados, para fornecimento de listagens aos diversos serviços ou disponibilização dos mesmos em Sharepoint, verificou-se um aumento significativo de pedidos recebidos e extrações efetuadas, decorrente principalmente da implementação das medidas de apoio Covid.

Outra atividade assegurada por esta área, em conjunto com outros elementos do GAGI e do Departamento de Prestações e Contribuições, foi a validação dos ficheiros obtidos mensalmente pelo Instituto de Informática para avaliação dos pedidos recebidos e pagamento dos apoios concedidos no âmbito das medidas de apoio Covid. Este trabalho permitiu detetar e corrigir algumas falhas, provocando

por vezes uma reflexão e retificação dos requisitos que estavam definidos para o efeito, possibilitando ao Instituto de Informática a introdução de melhorias nos seus processos.

Em 2020 foram criados novos perfis para acesso à aplicação de registo de pedidos no âmbito das medidas de apoio Covid. Na área de Segurança de Dados assegurámos testes e definição de regras para a sua atribuição em articulação com a respetiva área de negócio. A nossa Equipa de Gestão de Acessos procedeu à atribuição dos mesmos aos utilizadores.

O Instituto de Informática implementou um novo tema no Sistema Estatístico da Segurança Social, tendo sido desenvolvido e colocado em produção o datamart COVID-19, para obtenção de estatísticas e indicadores relacionados com a implementação das medidas de apoio. Assim, a nossa área de Suporte à Decisão passou a ter acesso a um conjunto de novos relatórios, que nos permitiram responder numa forma mais célere a pedidos recebidos de diferentes serviços.

2. Mecanismos de Audição e Participação

Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes

A reclamação consiste na manifestação de discordância ou insatisfação do Cliente relativamente à prestação de serviços ou à posição assumida pela Segurança Social e representa para o ISS, IP uma oportunidade desencadear mecanismos corretivos das causas que originaram a discordância ou insatisfação do Cliente, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço.

O ISS, IP tem definido um procedimento para o tratamento das reclamações recebidas pelos Núcleos de Gestão do Cliente (NGC) e pelos diferentes canais de atendimento: presencial (livro de reclamações, reclamação escrita ou verbal/PA-15), e-mail (caixas institucionais dos Centros Distritais), Internet (Segurança Social Direta) e telefone (Linha Segurança Social), amplamente divulgado por todos os serviços, que permite assegurar um tratamento uniforme das comunicações recebidas. Estes procedimentos estão disponíveis na Base do Conhecimento, designada Säber, e acessíveis a todos os trabalhadores do atendimento

O objetivo do tratamento de reclamações visa promover a satisfação do Cliente e desenvolver medidas corretivas que evitem a sua recorrência, em benefício da melhoria organizacional.

O tratamento das reclamações envolve 5 fases distintas: receção, registo, análise, resposta ao cliente e ações corretivas. As mesmas são desenvolvidas, de acordo com os procedimentos e modelos de suportes definidos.

A responsabilidade de resposta ao cliente, com a devida justificação, indicando medidas tomadas ou a tomar é do serviço visado que efetua a respetiva análise, devendo ser remetida ao cliente no prazo de 15 dias. Aproximando-se o prazo de resposta, não tendo sido obtida informação da área envolvida, para que o mesmo não seja ultrapassado deverão os serviços remeter ao/à Cliente a informação intercalar sobre o estado em que se encontra a análise da reclamação apresentada.

As exposições (reclamações, louvores e sugestões) do Livro Amarelo são registadas na aplicação Gestão Integrada Exposição do Atendimento (GIEC), tendo sido rececionadas em 2020 um total de 3.539 reclamações, representando um decréscimo de 56,5% face a 2019 (8.139). Destas, 2.996 (85%)

foram respondidas dentro do prazo legal. A diminuição significativa no número de reclamações deverá estar relacionada com o facto de a partir de março de 2020 o atendimento ter passado a ser feito exclusivamente por marcação. A utilização do Livro Amarelo Eletrónico também poderá ter tido já algum impacto no decréscimo verificado.

No 2º semestre de 2020, a possibilidade de facultar ao cidadão o Livro de Reclamações por via eletrónica tornou-se uma realidade no Instituto da Segurança Social, I.P., essencialmente como medida de prevenção no combate à pandemia COVID-19, evitando deslocações ao atendimento presencial, e ainda decorrente de melhorias aplicadas pela Agência para a Modernização Administrativa, I.P. à área de back-office da plataforma eletrónica.

O Plano de Generalização a nível nacional foi concretizado de forma faseada. A 1ª fase ocorreu em inícios de julho, com a inclusão da rede de Serviços dos Centros Distritais de Lisboa e Santarém (pilotos do projeto) e do Centro Nacional de Pensões. A 2ª fase ocorreu em meados de outubro, com a inclusão da rede de atendimento dos restantes 16 Centros Distritais. Até final de outubro de 2020, todos os Quiosques de Atendimento ao Cidadão localizados nos Serviços de Atendimento passaram a disponibilizar o link de acesso à plataforma eletrónica, permitindo a utilização a clientes com atendimento agendado.

Para tratamento das exposições rececionadas eletronicamente foram atribuídos aos Núcleos de Gestão do Cliente perfis de acesso (Gestor/a e Utilizador/a) à área do back-office.

Continuam a ser envidados esforços entre o Instituto da Segurança Social, I.P e a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. para desenvolver o módulo “Estatísticas” que permitirá gerir de forma adequada a procura do Livro Amarelo Eletrónico.

A plataforma do Livro Amarelo Eletrónico pode ser acedida através da Internet a qualquer hora e em qualquer lugar para submeter reclamações, elogios e sugestões. Preferencialmente, deve ser privilegiada a plataforma própria, <https://www.livroamarelo.gov.pt/>.

Os meios subsidiários, como as caixas de sugestões/elogios e o livro de reclamações físico, devem ser utilizados apenas quando não for possível a apresentação online dos mesmos, disponibilizados na Internet

Também no que respeita aos elogios foi instituído um sistema de tratamento e registo. Os elogios exarados pelos Clientes, quer no Livro de Reclamações, quer no suporte apropriado criado para o efeito e disponível nos Serviços de Atendimento. Para todos os elogios registados, é enviado um email ao(s) trabalhador(es) visado(s) em nome do Conselho Diretivo, reconhecendo e agradecendo o trabalho realizado. A comunicação é igualmente enviada ao Departamento de recursos Humanos e partilhada com toda a organização através do suporte diário de comunicação interna (ISS-Diário), na secção “Elogios da Casa”, com identificação do trabalhador visado bem como o conteúdo do elogio. Encontra-se disponível na Base do conhecimento-Saber, na Categoria> Procedimentos> Presencial- Geral, o procedimento “Elogios de Clientes à prestação de serviços da Segurança Social”. Também na Linha Segurança Social são registados os elogios, sendo sistematizados num suporte apropriado criado para o efeito e remetido à Unidade de Comunicação que os partilha através do ISS-Diário.

Em 2020, foram registados no Livro Amarelo 486 elogios, representando um decréscimo de 38% face a 2019, ano em que se verificaram 785 elogios. Foram também registadas 7 sugestões, evidenciando um decréscimo de 65% face a 2019, ano em que se registaram 20 sugestões.

3. Divulgação de informação administrativa

Portais e sítios na internet

O ISS, I.P. disponibiliza aos cidadãos e aos agentes económicos, através do portal da Segurança Social (www.seg-social.pt), informação relevante e que observa uma linguagem simples e clara, sobre direitos, obrigações e procedimentos (ex: Guias Práticos), na relação que aqueles estabelecem com a Segurança Social, garantindo ao cidadão rapidez na obtenção de informação fiável e necessária no seu dia-a-dia.

Toda a informação disponibilizada é objeto de uma monitorização e atualização constantes, permitindo ao cidadão e aos agentes económicos ter segurança no que é transmitido, indo assim de encontro às suas expetativas.

Através da área transacional do portal, a Segurança Social Direta, o cidadão e os agentes económicos interagem diretamente com o sistema, tendo à sua disposição inúmeras funcionalidades que proporcionam um relacionamento fácil, rápido e seguro, evitando deslocações aos serviços de atendimento presencial, sendo-lhes igualmente enviada, através de uma Inbox pessoal, informação relevante e enquadrada com o seu perfil específico (ex: Entidade Empregadora, Trabalhador Independente, Trabalhador por Conta de Outrem).

O portal da Segurança Social está em conformidade com as recomendações da W3C, no que respeita às orientações para a construção de conteúdos acessíveis (Web Content Accessibility Guidelines 1.0).

Meios de divulgação e publicidade institucional

Numa perspetiva de rentabilizar os meios de divulgação à sua disposição, sem custos diretos imputáveis, e de potencializar a comunicação online, o ISS, I.P. realizou campanhas no âmbito das temáticas dos seus produtos e serviços.

Assim foram desenvolvidas campanhas de divulgação sobre:

- Pensão de Invalidez – nova funcionalidade da Segurança Social Direta
- Atualização de dados através da Segurança Social Direta
- Promoção da Segurança Social Direta com o slogan ‘sempre aqui’
- Lares de Idosos – medidas de prevenção da COVID-19
- Estatuto do Cuidador Informal
- Linha Nacional de Emergência Social

Para divulgação destas temáticas foram utilizados meios direcionados quer ao público externo, quer ao público interno, como:

- Inserção de notícias em destaque no Portal da Segurança Social, com links para Guias Práticos, passo a passos, formulários, etc.
- Inserção de banners dinâmicos no Portal da Segurança Social, com link para notícias em destaque

- Impressão de materiais de suporte – cartazes, folhetos, monofolhas – para distribuição nos serviços de atendimento da Segurança Social
- 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.

No âmbito da pandemia COVID-19, o ISS, I.P. identificou a necessidade premente de divulgação de informação para cidadãos e empresas, de forma ágil e clara, relativamente aos Apoios Excecionais e Medidas Extraordinárias que foram sendo legislados.

Assim, em poucas semanas, criou no portal da Segurança Social um menu denominado COVID-19, que agrega num só local toda a informação relevante sobre esta matéria, tendo sido implementado um sistema de monitorização constante, com rapidez na respetiva atualização e/ou alteração.

Este menu está organizado sob a ótica do relacionamento do cidadão com a Segurança Social – Entidade Empregadora, Trabalhador Independente, Trabalhador por Conta de Outrem, Membro de Órgão Estatutário, Trabalhador do Serviço Doméstico – permitindo uma identificação facilitada da informação a consultar, com uma estrutura de conteúdos constante e transversal a todos os Apoios/Medidas – A quem se destina, A que tem direito, Qual a duração do apoio, O que fazer, Perguntas frequentes.

O ISS, I.P. promoveu, ainda, a divulgação das suas atividades, produtos e serviços através da rede social Twitter, fazendo a gestão da respetiva página e marcando presença com periodicidade relevante, tendo atualmente mais de 5.000 seguidores, entre cidadãos, organismos públicos e jornalistas afetos a órgãos de comunicação social.

4. Simplex

No âmbito do Simplex+2019, o ISS,IP tem colaborado nas medidas em curso da esfera do MTSSS ou da responsabilidade de outro Ministério, mas nas quais colabora.

4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS

Quadro 74 - Medidas Simplex+2020 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.
DR Oficiosa	#15	Pessoas Empresas Administração Pública	Possibilitar a emissão oficiosa pela Segurança Social da Declaração de Remunerações (DR), sempre que a entidade empregadora, tendo funcionários inscritos, não a apresente.

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
DR Única	#1	Empresas Administração Pública	Fundir a Declaração de Remunerações (Segurança Social) e a Declaração Mensal de Remunerações (Autoridade Tributária e Aduaneira), recolhendo toda a informação a partir de uma declaração de remunerações única, mensal, apresentada junto da Segurança Social, que a transmitirá à Autoridade Tributária e Aduaneira.
Menos espera na Pensão	#44	Pessoas Administração Pública	Garantir a comunicação do valor da pensão por velhice no prazo máximo de 60 dias aos beneficiários que apenas tenham trabalhado em Portugal e a requeiram online através da Segurança Social Direta.
PPSS - Pré-Pago na Segurança Social	#70	Pessoas Empresas Administração Pública	Criar um cartão pré-pago que sirva de novo meio de pagamento, voluntário, célere e seguro, de prestações sociais pela Segurança Social aos respetivos beneficiários.
Segurança Social e Fundos 3 em 1	#8	Empresas Administração Pública	Criar uma plataforma única de comunicação à Segurança Social, ao Fundo de Compensação de Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação de Trabalho (FGCT) dos elementos relativos à celebração, alteração e cessação de contratos de trabalho.
Novo Portal da Segurança Social	#152	Cidadãos Empresas	Criar um novo Portal da Segurança Social que facilite a prestação de informações a todos os cidadãos e agentes económicos de uma forma simples, eficaz e eficiente.
Gestão de Participações na Doença Profissional	#162	Administração Pública	Desenvolver um webservice para troca de informação relativa à comparticipação de medicamentos. Este serviço destina-se a agilizar a troca de informação entre as Administrações Regionais de Saúde e o Instituto da Segurança Social para financiamento das despesas com medicamentos de pensionistas por doença profissional. Pretende-se contribuir para uma maior eficiência na despesa relativa à comparticipação de medicamentos nesta área, através da criação de uma lista de medicamentos associados a cada doença profissional. [Em colaboração com o Ministério da Saúde]
Alargamento SIATT ao Tutelar Cível	#168	Cidadãos	Alargar o atual Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais (SIATT), em utilização no âmbito da Proteção de Crianças e Jovens, ao Regime Geral do Processo Tutelar Cível.
Carreira Contributiva + Integrada	#171	Cidadãos	Criar nova funcionalidade na Segurança Social Direta que possibilite a consulta pelo cidadão da sua carreira contributiva de forma integrada, ou seja, disponibilização da carreira dos diferentes regimes (CGA, Segurança Social, Pensões no estrangeiro, pensões do serviço militar obrigatório e caixa dos advogados), com possibilidade de realizar pedidos de atualização da carreira contributiva.
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples	#172	Associações, Fundações ou Coletividades	Desmaterializar o processo de inscrição das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM) e averbamento.
Gestão do Relacionamento - Visão 360	#174	Cidadãos Empresas Associações, Fundações ou Coletividades Administração Pública	Implementar solução de suporte ao relacionamento do Cidadão e/ou do Agente económico que permitirá a integração de todos os canais de comunicação, resultando numa visão holística do cidadão ou empresa e o seu relacionamento com a Segurança Social.
Gestão online de conta bancária	#175	Cidadãos Empresas Associações, Fundações ou Coletividades Administração Pública	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para gestão de conta bancária, por parte de cidadãos e empresas, no que respeita a pagamentos a realizar pela Segurança Social ao cidadão/agente económico com validação da titularidade da conta bancária.
Pensões + Próximas	#176	Cidadãos	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para apresentação de pedidos de pensões, permitindo ao cidadão acompanhar o respetivo processo de atribuição.
Processos de Contraordenação online	#111	Cidadãos Empresas Associações, Fundações ou Coletividades	Desmaterializar o processo de contraordenações, por forma a simplificar e reforçar a transparência. Prevê-se a disponibilização, na Segurança Social Direta, de funcionalidade que permita a notificação eletrónica, consulta da notificação e do detalhe do cálculo da contraordenação, bem como, da evolução do processo de contraordenação.

NOTA: Em cumprimento do estatuído na alínea b) do n.º 1 do artigo 24.º da proposta de Lei do Orçamento de Estado de 2020 (LOE), são consideradas pelo ISS,IP as Medidas Simplex + que vierem a ser integradas no planeamento do II,IP.

Apoio Judiciário Eletrónico

A medida SIMPLEX – Apoio Judiciário Eletrónico, visa a desmaterialização do processo de Proteção Jurídica e a respetiva tramitação na SSDireta, onde será, desde logo, apresentado o respetivo requerimento eletrónico, conforme previsto no DL n.º 120/2018.

Também integra sistemas de interoperabilidade entre a Segurança Social e os vários serviços de outros setores com intervenção no processo, tais como, por exemplo, a Justiça e as Finanças, mas também com a Ordem dos Advogados.

Esta medida encontra-se construída tecnicamente, igualmente se encontrando já projetado e remetido à Tutela o projeto de Decreto-Regulamentar que está previsto no DL n.º 120/2018, e que do mesmo depende a produção de efeitos das alterações introduzidas por este decreto-lei ao regime do acesso ao Direito e aos Tribunais (Proteção Jurídica), estando agora na fase do processo decisório nas respetivas Tutelas.

Apesar de, por ora, não depender dos serviços do ISS, IP, estamos convictos que a implementação de medida estará para muito breve, sendo expectável, e desejável, que venha a ocorrer ainda durante o ano de 2021.

DR Oficiosa

A medida SIMPLEX DR Oficiosa visa possibilitar a emissão oficiosa pela Segurança Social da Declaração de Remunerações (DR), sempre que a entidade empregadora, tendo funcionários inscritos, não a apresente.

No âmbito do projeto das DR OFICIOSAS que contempla 3 fases de desenvolvimento, nomeadamente: Fase 1 – Auxiliar EE na declaração de remunerações; Fase 2 – Incentivar a regularização voluntária e Fase 3 – Automatização do processo de suprimento oficioso de DR.

Entrou em produção, a 1 de junho de 2018, a fase 1 do projeto, sendo disponibilizada na PTSS (SSD) uma nova funcionalidade “Consultar trabalhadores com obrigação declarativa” que permite às EE e seus representantes o seguinte: Identificar trabalhadores por declarar na DR; Criar lista de trabalhadores e Disponibilizar lista de trabalhadores a declarar.

O sistema disponibiliza a lista de trabalhadores com obrigação declarativa em falta de uma EE nos seguintes casos: Disponibilizar a lista de trabalhadores da EE (até 50 trabalhadores com obrigação declarativa em falta); Disponibilizar a lista de trabalhadores da EE por ficheiro (mais de 50 trabalhadores com obrigação declarativa em falta) para área de Mensagens (Inbox).

O Projeto não avançou para a fase 2 devido à implementação do novo regime dos trabalhadores Independentes, que encontrou em produção em janeiro de 2019.

DR Única

A medida SIMPLEX DR Única visa fundir a Declaração de Remunerações (Segurança Social) e a Declaração Mensal de Remunerações (Autoridade Tributária e Aduaneira), recolhendo toda a informação a partir de uma declaração de remunerações única, mensal, apresentada junto da Segurança Social, que a transmitirá à Autoridade Tributária e Aduaneira.

Os trabalhos da responsabilidade do II só serão iniciados após o conhecimento da legislação de suporte.

Menos espera na Pensão

A medida SIMPLEX Menos espera na Pensão visa garantir a comunicação do valor da pensão por velhice no prazo máximo de 60 dias aos beneficiários que apenas tenham trabalhado em Portugal e a requeiram online através da Segurança Social Direta.

Todos os trabalhos em curso e concluídos na medida do “Simplex 2018 – Pensões +Próximas”, vão criar as condições para a implementação desta medida.

Processos de Contraordenação online

A medida SIMPLEX Processos de Contraordenação online visa desmaterializar o processo de contraordenações, por forma a simplificar e reforçar a transparência. Prevê-se a disponibilização, na Segurança Social Direta, de funcionalidade que permita a notificação eletrónica, consulta da notificação e do detalhe do cálculo da contraordenação, bem como, da evolução do processo de contraordenação.

Esta medida entrou em produção em 02-12-2020.

Novo Portal da Segurança Social

O novo Portal da Segurança Social está completamente desenvolvido e em produção.

Em meados de março de 2020, na sequência da pandemia COVID-19, o Instituto de Informática, I.P. informou que, face ao elevado número de procura do Portal atual e de forma a manter a maior estabilidade e performance do mesmo, foi necessário desligar o acesso ao gestor de conteúdos do Novo Portal.

No final de 2020, o Instituto de Informática, I.P. colocou à apreciação dos restantes organismos da Segurança Social, uma área que está a desenvolver relativa a divulgação de estatísticas, com uma nova forma de visualização dos dados, por meio de dashboards, potenciando assim uma interação com o utilizador na visualização dos dados e, em certa medida, na própria geração da informação, permitindo uma maior abrangência/diversidade dos dados/informação apresentados, contemplando novas áreas temáticas e/ou novos indicadores.

Gestão do Relacionamento - Visão 360

A Medida Gestão do Relacionamento – Visão 360° é da responsabilidade do Instituto de Informática, I.P. e consiste na implementação de uma solução de suporte ao relacionamento com o Cidadão e/ou do Agente económico, que permitirá a integração de todos os canais de comunicação, resultando numa visão holística do Cidadão e/ou Empresa no seu relacionamento com a Segurança Social.

Com a conclusão da conceção e definição da VIN (Visão Integrada de Negócio) e da VIR (Visão Integrada de Relacionamento) está em discussão a abordagem e faseamento de implementação do Sistema de Gestão de Relacionamento – Visão 360°, à luz da realidade atual e das solicitações resultantes da COVID-19.

No decurso de 2020, estava previsto por parte do Instituto de Informática, I.P. o desenvolvimento das diversas atividades até à conclusão desta etapa do projeto, com a eventual perspetiva de implementação da plataforma Visão 360° no Instituto da Segurança Social, I.P.

Gestão online de conta bancária

Mediante a disponibilização em produção na Segurança Social Direta do novo módulo de Gestão do IBAN desenvolveram-se várias ações de comunicação interna e externa da nova funcionalidade para gestão de conta bancária.

A nível interno, foram atualizados os suportes de informação sobre a mudança no pagamento de pensões, tais como ISS-Diário, AlertasAtendimento@, Säber e Intranet.

No âmbito da campanha de divulgação externa, os pensionistas e também as associações de reformados e pensionistas foram notificados por carta (cerca de 50.000) e contacto telefónico, para promoção da adesão à funcionalidade no âmbito das novas medidas do plano de contingência para a COVID-19. No Portal da Segurança Social e no Twitter foi divulgada informação relevante nesse âmbito.

eAtendimento

Implementação de Chatbot no portal da Segurança Social, disponível 24hras/7 dias por semana, com recurso a NLP, IA e Machine Learning.

A pandemia de COVID-19, declarada pela Organização Mundial de Saúde a 11 de março de 2020, precipitou a conceção, com carácter de urgência, de medidas imediatas de proteção social, dirigidas às famílias, trabalhadores e empresas.

A criação do Chatbot da Segurança Social surge da necessidade de uma resposta rápida na veiculação de informação sobre estas 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.

À semelhança de outras entidades da Administração Pública, verificou-se um investimento no Portal da Segurança Social onde, a par do Microsite COVID-19, foi criado o Chatbot, como canais privilegiados de divulgação de informação. Entre 13 e 17 de março de 2020 registaram-se 2,1 Milhões de visualizações de páginas no site da Segurança Social, das quais 455 mil só na 1ª página.

O Chatbot da SS foi assim disponibilizado no dia 21 de abril de 2020, numa estreita articulação interinstitucional (entre o ISS, IP e o II, IP) e intrainstitucional (áreas de negócio responsáveis pelo desenho das medidas e a área de comunicação e gestão do cliente) tendo sido desenvolvidas as seguintes atividades para a criação e dinamização deste Chatbot:

- Criação de estrutura;
- Arquitetura da informação;
- Definição dos temas;
- Uniformização dos conteúdos;
- Alargamento a outros temas para além do COVID-19: Contactos com a Segurança Social e Datas de pagamentos de Subsídios e Pensões, em jun.2020; Estatuto do Cuidador Informal, em jun.2020;
- Manutenção, atualização e monitorização permanentes.

Os acessos ao Chatbot ao longo do ano 2020 confirmaram que este incorporou já a linha de canais de atendimento não presencial da Segurança Social, registando-se entre 21 de abril e 31 de dezembro de 2020, um total de 509.697 acessos, cuja distribuição temática se apresenta na Tabela seguinte:



Fonte: Monitorização acessos ao Chatbot da SS (abr. a dez. 2020)

O Chatbot da Segurança Social poderá ainda evoluir para um Atendimento Virtual Assistido, melhorando a ferramenta deste Chatbot com o desenho de fluxos conversacionais, sustentado num projeto de service design, de modo a criar um verdadeiro canal de apoio e orientação dos clientes em função da situação em concreto de cada cidadão / empresa, à semelhança de scripts de atendimento.

O alargamento de temas a disponibilizar neste canal também irá evoluindo sempre que se justifique a disponibilização dos mesmos via Chatbot.

Considera-se assim, que o “projeto piloto” Chatbot da Segurança Social desenvolvido e monitorizado ao longo de 2020, se encontra concluído e, como referido, incorporado nos canais de atendimento não presencial.

Pensões + Próximas

Esta medida visa disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para apresentação de pedidos de pensões, permitindo ao cidadão acompanhar o respetivo processo de atribuição.

No final de 2019, tinham sido realizados 4 pilotos sobre a gestão do pedido de pensão de invalidez, e 4 sessões de sensibilização para colaboradores do CNP e atendimento. Encontra-se ainda em curso o desenvolvimento da integração com SVI e carreira contributiva. Está previsto em seguida um novo piloto e ações de formação.

Estima-se que o prazo previsto de conclusão seja:

- 24 de junho de 2020 – disponibilização do processo de gestão do pedido de pensão de invalidez
- Dezembro de 2020 – disponibilização do processo de gestão do pedido de pensão de velhice.

Alargamento SIATT ao Tutelar Cível

Esta medida visa alargar o atual Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais (SIATT), em utilização no âmbito da Proteção de Crianças e Jovens, ao Regime Geral do Processo Tutelar Cível.

O ponto de situação dos trabalhos concluídos/em curso é o seguinte:

- Fecho de requisitos junto do ISS (falta fechar algumas tipologias) – previsto terminar ainda esta semana;
- Preparação da entrada ISSA e ISSM;
- Início dos desenvolvimentos dos serviços com base no documento técnico de Interoperabilidade elaborado pelo II/ISS após reuniões com o IGFEJ;

O documento técnico ainda está totalmente validado pelo ISS e IGFEJ;

- Início dos desenvolvimentos das funcionalidades Aplicacionais na plataforma SIATT a ser utilizada pelo ISS:
 - Pesquisa Geral de solicitações e Pesquisas Rápidas (Novas, Minhas, Nomeação, Envio Justiça) para facilitar as tarefas a realizar pelos utilizadores;
 - Acesso a Detalhe de Solicitação;
 - Implementação de dois novos perfis Gestor Aplicacional e Negócio.

O prazo previsto de conclusão para cumprimento da medida, foi assumido entre o ISS/II/IGFEJ para entrada de produção em março.

Porém, foram identificados alguns riscos/ constrangimentos que poderão comprometer a data de conclusão, nomeadamente:

- validação, por parte do IGFEJ, dos requisitos finais;
- necessidade de ter que alimentar o sistema da SCML (Necessita de avaliação, para avaliação dos impactos)

Carreira Contributiva + Integrada

Esta medida visa criar nova funcionalidade na Segurança Social Direta que possibilite a consulta pelo cidadão da sua carreira contributiva de forma integrada, ou seja, disponibilização da carreira dos diferentes regimes (CGA, Segurança Social, Pensões no estrangeiro, pensões do serviço militar obrigatório e caixa dos advogados), com possibilidade de realizar pedidos de atualização da carreira contributiva.

Neste momento, encontra-se em exploração a informação relativa à carreira contributiva na Segurança Social, e em desenvolvimento a funcionalidade para pedir a análise de pedidos de avaliação de carreira pelo utilizador institucional, essencial para o novo sistema de pensões

Prevê-se desenvolver os trabalhos com vista à integração da componente de consulta da carreira no pedido de pensões de velhice.

Esta medida foi considerada como concluída na apresentação dos resultados do Simplex.

- Pedido de validação da Segurança Social e articulação com SIP, entrada em exploração com o pedido de pensão de invalidez
- Componente de consulta para ser integrado na pensão, entrada em exploração com o pedido de pensão de velhice

Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples

Esta medida visa desmaterializar o processo de inscrição das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM) e averbamento.

O ponto de situação dos trabalhos concluídos/em curso é o seguinte:

- Está concluído o levantamento de requisitos de alto nível. Está elaborada a proposta de abordagem de implementação do projeto.
- Foram definidos 18 fluxos para implementar nas IPSS e 11 fluxos de Associação Mutualistas.
- Iniciado o desenvolvimento do fluxo para registo de IPSS.
- Foram desenvolvidos os ecrãs relativos ao pedido de registo como IPSS, tendo-se realizado a respetiva prova de conceito.
- Foi testado o seguinte pacote de funcionalidades relativo ao registo de constituição e estatutos: Registo de pedido de Constituição de IPSS (Instituição); Consulta de Pedidos (Centro Distrital); Atribuição de Pedido (Centro Distrital); Emissão de Parecer Social (Centro Distrital); Despacho do Diretor (Centro Distrital).
- As referidas funcionalidades foram apresentadas a um grupo de representantes dos Centros Distritais.
- Foi remetido ao II, I.P., a 14 de agosto, o relatório com sistematização do resultado dos testes realizados pelo ISS.
- A 12 de novembro, foram realizados testes pelo ISS a uma nova versão, que inclui as correções/alterações identificadas nos testes iniciais, bem como, duas novas funcionalidades: Alteração de Estatutos - Global; Alteração de Estatutos - Parcial.
- A nova versão inclui também novas funcionalidades relativas ao fluxo de procedimentos da responsabilidade da DGSS: Consulta de Pedidos (DGSS); Consulta e Atribuição de Pedido SRC (DGSS - Coordenador SRC); Análise Formal (DGSS - Técnico SRC); Conclusão Análise Formal (DGSS - Coordenador SRC); Consulta e Atribuição Pedido DAJI (DGSS - Chefe de Divisão DAJI); Emissão de Parecer Jurídico (DGSS - Técnico da DAJI); Emissão de Despacho (DGSS - Chefe de Divisão DAJI); Validação de Proposta DSASI (DGSS – Diretora DSASI); Emissão de Despacho (DGSS - Diretor Geral); Validação de Registo (DGSS - Técnico SRC); Registo Validado (DGSS - Coordenador SRC); Conclusão de Registo (DGSS - Diretor Geral).
- A 1.ª fase de implementação, que inclui os processos de registo de constituição e alteração de estatutos, arquivamento, deserção, cancelamento e extinção das IPSS das áreas da ação social e saúde, ficará concluída com a criação das notificações. A sua definição está dependente da DGSS, não existindo previsão de conclusão.

Os próximos passos serão os testes de aceitação das funcionalidades de cancelamento e extinção e a definição e implementação das notificações.

O prazo de conclusão previsto inicialmente, 3.º Trimestre de 2019, terá que ser corrigido, dado que a contratação de recursos foi um processo mais demorado que o previsto e irá provocar um

prolongamento da data prevista de conclusão, sendo atualmente expectável que parte da medida esteja concluída no 4.º Trimestre de 2021.

Gestão de Comparticipações na Doença Profissional

Esta medida visa desenvolver um webservice para troca de informação relativa à comparticipação de medicamentos. Este serviço destina-se a agilizar a troca de informação entre administrações (ARS e ISS) para financiamento das despesas com medicamentos de pensionistas por doença profissional, contribuindo para uma maior eficiência na despesa relativa à comparticipação de medicamentos nesta área, através da criação de uma lista de medicamentos associados a cada doença profissional.

No decurso das várias fases de implementação da Medida SIMPLEX, foi redigido um documento (esboço) que visava refletir as regras de negócio para a integração dos doentes profissionais na implementação do controlo na prescrição de medicação.

O referido documento foi sujeito a análise e retificação por parte equipa de coordenação do ISS, IP, tendo sido devolvido com anotações, propostas e um pedido de agendamento de um futuro encontro, o qual, por razões que desconhecemos nunca foi efetuado pelos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS).

4.2. Projetos em que o MTSSS colabora

Quadro 75 - Medidas Simplex+2020 em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Finanças	Anexo SS simplificado	Medida #18	Empresas	Simplificar o anexo SS à Declaração Modelo 3 do IRS, dispensando a inclusão de informação redundante.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Balcão Único do Imigrante	Medida #3	Pessoas	Simplificar e fundir os processos de concessão de vistos e de autorização de residência, sendo criado um balcão único, junto de consulados e dos respetivos parceiros, visando que os cidadãos estrangeiros, que pretendam entrar em território nacional para nele residir, apenas tenham de contactar com uma entidade. Este regime simplificado será também usado para a concessão de autorizações de residência junto do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), quanto a cidadãos que já se encontrem em território nacional.
Infraestruturas e Habitação	Cartão de estacionamento atestado	Medida #13	Pessoas	Criar um webservice para automatizar a prova da situação de incapacidade e respetivo grau, para efeitos de atribuição do cartão de estacionamento para pessoas portadoras de deficiência condicionadas na sua mobilidade.
Justiça	Cartões urgentes mais frequentes	Medida #28	Pessoas Administração Pública	Garantir entregas de cartões de cidadão urgentes, no próprio dia do pedido ou no dia seguinte.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Espaços Cidadão de Nova Geração	Medida #23	Pessoas Administração Pública	Melhorar o funcionamento dos Espaços Cidadão, adaptando-os às necessidades dos utentes, designadamente reformulando o catálogo de serviços para que estas estruturas de atendimento presencial de proximidade prestem os serviços mais procurados de entre os disponibilizados pela Administração Pública.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Gestão Inteligente do Atendimento Presencial (glAp)	Medida #99	Pessoas	Recorrer a ferramentas de inteligência artificial para equilibrar a procura e a oferta de serviços públicos no canal presencial, sendo implementados mecanismos de simulação para avaliar a eficiência e os impactos do atendimento, num determinado momento, e propor soluções de melhoria.
Modernização do Estado e da Administração Pública	LabAP - Laboratório de Atendimento Público	Medida #26	Pessoas Administração Pública	Gerir, de forma integrada, o atendimento nos serviços públicos, com a criação de uma unidade que, de forma permanente, monitorize, antecipe constrangimentos e proponha soluções para a promoção constante da melhoria

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
				no atendimento de serviços públicos.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Linha iCidadão	Medida #7	Pessoas	Disponibilizar um número de telefone único, curto e facilmente memorizável, que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública. Esta linha deve ainda ser capaz de ajudar o cidadão nos serviços solicitados com mais frequência, complementando os canais telefónicos já existentes.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Mapa do Cidadão à Medida	Medida #24	Pessoas Administração Pública	Desenvolver o Mapa do Cidadão, disponível no Portal ePortugal, para que este disponibilize informação sobre os canais de atendimento (presenciais, telefónicos ou online) mais adequados ao serviço procurado, garantindo proximidade em melhores tempos de atendimento e possibilitando o agendamento de serviços ou a emissão de senha eletrónica.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Notificações simples e uniformes	Medida #27	Pessoas Empresas	Simplificar e uniformizar a linguagem das notificações, em modelos de documentos utilizados pelos agentes de execução, Autoridade Tributária e Aduaneira, Segurança Social e oficiais de justiça.
Coesão Territorial	Plataforma INTE-RIORIZAR	Medida #114	Pessoas Empresas	Criar uma plataforma online, disponível no Portal ePortugal, que ajude a contrariar as baixas densidades populacionais, institucionais e de mobilidade associadas aos territórios do Interior, com os objetivos [i] de agregar e divulgar dados sobre áreas empresariais, parques logísticos, habitação, educação, serviços de proximidade, benefícios para empresas, ofertas de emprego, entre outros; e [ii] de garantir a prestação de serviços de transporte flexíveis, permitindo às autoridades de transporte, em tempo real, redimensionar a oferta para uma maior acessibilidade a aldeias e vilas e para um atendimento privilegiado de populações idosas e isoladas, através de uma central de reservas, de GPS e tecnologias de telecomunicação.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Portal da Família	Medida #47	Pessoas	Criação de uma área no Portal ePortugal em que esteja concentrada informação sobre os apoios sociais, nacionais e locais, destinados às famílias portuguesas e disponibilizar um simulador que auxilie no acesso a informação ajustada a cada caso.
Saúde	Portal do Cuidador Informal	Medida #52	Pessoas	Desenvolver o Portal do Cuidador Informal, disponível de forma integrada no Portal ePortugal, permitindo o acesso agregado a informação e serviços digitais prestados pela Administração Pública, especificamente no domínio das respostas sociais e de saúde, promovendo [i] a partilha de boas práticas no domínio do Cuidador Informal e [ii] o acesso a elementos informativos e a recursos de formação ou capacitação
Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	Prova Escolar Automática no Ensino Superior	Medida #40	Pessoas	Criar um serviço de interoperabilidade para envio à Segurança Social da situação escolar do estudante de ensino superior, dispensando-o de realizar, anualmente, uma prova escolar.
Justiça	Renovação automática do Cartão de Cidadão	Medida #5	Pessoas Administração Pública	Permitir a renovação automática de cartões de cidadão que não exijam a recolha de dados biométricos, através de pagamento de referência multibanco enviada por SMS juntamente com o aviso de caducidade.

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.

Espaços Cidadão de Nova Geração

Esta medida visa melhorar o funcionamento dos Espaços Cidadão, adaptando-os às necessidades dos utentes, designadamente reformulando o catálogo de serviços para que estas estruturas de atendimento presencial de proximidade prestem os serviços mais procurados de entre os disponibilizados pela Administração Pública.

Gestão Inteligente do Atendimento Presencial (glAp)

Medida desenvolvida com o objetivo de recorrer a ferramentas de inteligência artificial para equilibrar a procura e a oferta de serviços públicos no canal presencial, sendo implementados mecanismos de simulação para avaliar a eficiência e os impactos do atendimento, num determinado momento, e propor soluções de melhoria.

LabAP - Laboratório de Atendimento Público

Com esta medida pretende-se gerir, de forma integrada, o atendimento nos serviços públicos, com a criação de uma unidade que, de forma permanente, monitorize, antecipe constrangimentos e proponha soluções para a promoção constante da melhoria no atendimento de serviços públicos.

Linha iCidadão

Esta medida visa disponibilizar um número de telefone único, curto e facilmente memorizável, que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública. Esta linha deve ainda ser capaz de ajudar o cidadão nos serviços solicitados com mais frequência, complementando os canais telefónicos já existentes.

Mapa do Cidadão à Medida

Medida com o objetivo de desenvolver o Mapa do Cidadão, disponível no Portal ePortugal, para que este disponibilize informação sobre os canais de atendimento (presenciais, telefónicos ou online) mais adequados ao serviço procurado, garantindo proximidade em melhores tempos de atendimento e possibilitando o agendamento de serviços ou a emissão de senha eletrónica.

Notificações simples e uniformes

Esta medida visa simplificar e uniformizar a linguagem das notificações, em modelos de documentos utilizados pelos agentes de execução, Autoridade Tributária e Aduaneira, Segurança Social e oficiais de justiça.

Plataforma INTERIORIZAR

Medida com objetivo de criar uma plataforma online, disponível no Portal ePortugal, que ajude a contrariar as baixas densidades populacionais, institucionais e de mobilidade associadas aos territórios do Interior, com os objetivos [i] de agregar e divulgar dados sobre áreas empresariais, parques logísticos, habitação, educação, serviços de proximidade, benefícios para empresas, ofertas de emprego, entre

outros; e [ii] de garantir a prestação de serviços de trans-porte flexíveis, permitindo às autoridades de transporte, em tempo real, redimensionar a oferta para uma maior acessibilidade a aldeias e vilas e para um atendimento privilegiado de populações idosas e isoladas, através de uma central de reservas, de GPS e tecnologias de telecomunicação.

Portal da Família

Esta medida visa a criação de uma área no Portal ePortugal em que esteja concentrada informação sobre os apoios sociais, nacionais e locais, destinados às famílias portuguesas e disponibilizar um simulador que auxilie no acesso a informação ajustada a cada caso.

Portal do Cuidador Informal

Esta medida visa desenvolver o Portal do Cuidador Informal, disponível de forma integrada no Portal ePortugal, permitindo o acesso agregado a informação e serviços digitais prestados pela Administração Pública, especificamente no domínio das respostas sociais e de saúde, promovendo [i] a partilha de boas práticas no domínio do Cuidador Informal e [ii] o acesso a elementos informativos e a recursos de formação ou capacitação.

Prova Escolar Automática no Ensino Superior

Medida com objetivo de criar um serviço de interoperabilidade para envio à Segurança Social da situação escolar do estudante de ensino superior, dispensando-o de realizar, anualmente, uma prova escolar.

Renovação automática do Cartão de Cidadão

Esta medida visa permitir a renovação automática de cartões de cidadão que não exijam a recolha de dados biométricos, através de pagamento de referência multi-banco enviada por SMS juntamente com o aviso de caducidade.

Livro Amarelo Eletrónico

No 2º semestre de 2020, a possibilidade de facultar ao cidadão o Livro de Reclamações por via eletrónica tornou-se uma realidade no Instituto da Segurança Social, I.P., essencialmente como medida de prevenção no combate à pandemia COVID-19, evitando deslocações ao atendimento presencial, e ainda decorrente de melhorias aplicadas pela Agência para a Modernização Administrativa, I.P. à área de back-office da plataforma eletrónica.

O Plano de Generalização a nível nacional foi concretizado de forma faseada. A 1ª fase ocorreu em inícios de julho, com a inclusão da rede de Serviços dos Centros Distritais de Lisboa e Santarém (pilotos do projeto) e do Centro Nacional de Pensões. A 2ª fase ocorreu em meados de outubro, com a inclusão da rede de atendimento dos restantes 16 Centros Distritais. Até final de outubro de 2020, todos os Quiosques de Atendimento ao Cidadão localizados nos Serviços de Atendimento passaram a disponibilizar o link de acesso à plataforma eletrónica, permitindo a utilização a clientes com atendimento agendado.

Para tratamento das exposições rececionadas eletronicamente foram atribuídos aos Núcleos de Gestão do Cliente perfis de acesso (Gestor/a e Utilizador/a) à área do back-office.

Continuam a ser envidados esforços entre o Instituto da Segurança Social, I.P e a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. para desenvolver o módulo “Estatísticas” que permitirá gerir de forma adequada a procura do Livro Amarelo Eletrónico.

A plataforma do Livro Amarelo Eletrónico pode ser acedida através da Internet a qualquer hora e em qualquer lugar para submeter reclamações, elogios e sugestões. Preferencialmente, deve ser privilegiada a plataforma própria,, <https://www.livroamarelo.gov.pt/>.

Os meios subsidiários, como as caixas de sugestões/elogios e o livro de reclamações físico, devem ser utilizados apenas quando não for possível a apresentação online dos mesmos, disponibilizados na Internet.

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 61% 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 2020, pretende dar cumprimento aos restantes itens e evidencia os resultados alcançados de acordo com o PAISS e com o QUAR, examina as causas de incumprimento dos projetos com resultados insuficientes, bem como, as medidas para um reforço positivo do desempenho.

Neste capítulo, proceder-se-á ainda à análise comparada dos Centros Distritais, à análise dos resultados dos inquéritos de satisfação aos colaboradores e aos clientes, à análise de Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM - Autoavaliação, bem como, à comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional.

1. 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 2020, que se anexa, é constituído por 9 objetivos operacionais monitorizados por 25 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 76 - QUAR do ISS, IP 2020: Principais Características

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	3	7	25%
Eficiência	3	10	40%
Qualidade	3	8	35%
Total	9	25	100%

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

Os objetivos de eficácia: aferem o impacto, o resultado ou o realizado. Expressam efeitos imediatos para os beneficiários da atuação do serviço (eficácia aferida pelo resultado) ou o cumprimento dos objetivos propostos na produção de bens e serviços (eficácia aferida pelo realizado, medida em unidades físicas ou monetárias).

Quadro 77 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2020

EFICÁCIA									
OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário									
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	
Ind.1	% de respostas sociais acompanhadas	48%	45%	40%	42%	2 pp	47%	80%	$(N.º \text{ Respostas acompanhadas} / N.º \text{ Respostas } 31/12/n-1) * 100$
Ind.2	% de protocolos pagos no mês	-	-	100%	95%		100%	20%	$(N.º \text{ de Protocolos pagos no mês} / n.º \text{ de protocolos em condições de pagamento}) * 100$
OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas									
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	
Ind.3	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.676	7.600	7770	5.800	300	6.710	25%	Nº Processos de fiscalização a contribuintes
Ind.4	Nº de processos inquérito crime concluídos	1.975	1.858	1771	1.350	100	1.595	35%	Nº de processos Inquérito crime concluídos
Ind.5	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte	-	-	94%	95%		100%	40%	$(N.º \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N.º \text{ contribuintes estratégicos}) * 100$
OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais									
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	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	71%	85%	89%	90%	5 pp	99%	40%	$(N.º \text{ de processos tratados no prazo} / N.º \text{ de processos tratados}) * 100$
Ind.7	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99%	100%	100%	60%		66%	60%	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: $[N.º \text{ primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível)} / N.º \text{ Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível) Distintos no Ano}] * 100$

Fonte: QUAR do ISS,IP 2020 v1.4

Os objetivos de eficiência: têm por finalidade otimizar a utilização dos fundos públicos – produzir a mesma atividade com menos recursos ou os mesmos recursos produzirem mais atividade. Traduzem a relação entre os bens e os serviços prestados (resultados e impactos) e os recursos utilizados para os produzir, sendo por isso, designados, por vezes de indicadores de produtividade. São expressos em rácios que conjugam indicadores de meios com indicadores de realização.

Quadro 78 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2020

EFICIÊNCIA									
OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos									
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	
Ind.8	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	94%	98%	96%	95%		99%	100%	$(\text{Montante de dívida de contribuições participado} / \text{Montante de dívida gerada}) * 100$
Ind.9	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)	-	-	85%	suspensão				$(N.º \text{ de processos concluídos} / (N.º \text{ total de processos pendentes no final do período} + N.º \text{ de processos concluídos})) * 100$
OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema									
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	
Ind.10	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	-	-	85%	90%	2 pp	94%	30%	$(N.º \text{ de atendimentos não presenciais} / N.º \text{ de atendimentos totais}) * 100$
Ind.11	% de NISS com password de acesso à SSD	-	-	50%	53%	2 pp	58%	30%	$(N.º \text{ de NISS ativos e registados na SSD} / N.º \text{ de NISS ativos}) * 100$
Ind.12	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ	-	-	14%	18%	1 pp	20%	20%	$(N.º \text{ de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ} / N.º \text{ de NISS ativos de PS sem data de óbito}) * 100$
Ind.13	Taxa de execução das medidas SIMPLEX	-	-	-	90%		100%	20%	$(N.º \text{ medidas concluídas} / N.º \text{ de medidas previstas}) * 100$
OP6: Desenvolver o potencial humano									
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	
Ind.14	% de trabalhadores com formação	0,729	62%	69%	53%	3 pp	58%	40%	$(N.º \text{ acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação}) / (\text{média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS}) * 100$
Ind.15	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	-	-	72	75%	5 pp	83%	20%	Pontuação obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores
Ind.16	Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	-	-	-	45%		50%	20%	Taxa de trabalhadores avaliados com processo individual organizado
Ind.17	N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	-	-	-	1.200	50	1.320	20%	N.º de trabalhadores com participação em ações de formação em regime de e-learning

Fonte: QUAR do ISS,IP 2020 v1.4

Por fim, os objetivos de qualidade: aferem a perceção dos utilizadores (internos ou externos) ou a qualidade técnica (previamente foram definidos os parâmetros respetivos a considerar para o produto ou serviço). No primeiro caso temos indicadores que medem a satisfação dos utentes e no segundo os que medem a qualidade dos processos.

Quadro 79 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2020

QUALIDADE										
OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas										
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo		
Ind.18	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	-	-	-	87%	2%	96%	11%	$(N^{\circ} \text{ requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo} / N^{\circ} \text{ requerimentos de solidariedade e proteção familiar}) * 100$	
Ind.19	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	-	-	98,6%	95%	2%	100%	89%	$(N^{\circ} \text{ requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo} / N^{\circ} \text{ requerimentos de sistema previdencial deferidos}) * 100$	
OP6: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos										
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo		
Ind.20	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	77%	75%	85%	85%	-	47%	40%	$(N^{\circ} \text{ requerimentos CSI deferidos até 30 dias} / N^{\circ} \text{ requerimentos deferidos CSI}) * 100$	
Ind.21	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	-	-	-	120%	-	130%	30%	$(N^{\circ} \text{ de processos encerrados} / n^{\circ} \text{ de processos entrados}) * 100$	
Ind.22	Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	-	-	-	49%	-	30%	30%	$(N^{\circ} \text{ de processos pendente} > 90 \text{ dias no arco nacional ou} > 180 \text{ dias na área internacional} / n^{\circ} \text{ de processos pendentes}) * 100$ (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	
OP5: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social										
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo		
Ind.23	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,4	3,5	3,4	3,5	0,1	3,7	35%	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico)	
Ind.24	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	-	-	-	77%	3 pp	85%	30%	$(N^{\circ} \text{ de serviços de atendimento com utilização assistida de meios eletrónicos ("Quiosques")} / N^{\circ} \text{ de serviços de atendimento}) * 100$	
Ind.25	Índice de satisfação global dos Contribuintes Estratégicos	-	-	-	4	0,25	4,5	35%	Pontuação obtida no inquérito de satisfação nos Contribuintes Estratégicos na escala de 1 (mín.) a 5 (max.)	

Fonte: QUAR do ISS, IP 2020 v1.4

1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR


O grau de concretização global do QUAR do ISS, IP 2020 foi de 160%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização positivo.






Quadro 80 - Síntese da Concretização por Parâmetros

Parâmetros	Objetivos					N.º Indicadores	Pond	Execução
	Total	Supera	Cumpre	Incumpre	Suspensão			
Eficácia	3	2	1			7	25%	32%
Eficiência	3	2	1		1	9	40%	81%
Qualidade	3		3			9	35%	37%
QUAR ISS	9	4	5		1	25	100%	151%

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

Quadro 81 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos

QUAR ISS, IP		M12 / 2020	151 %	
			Tx Realização	Pond
Eficácia			129 %	25,0 %
OB01	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário		156 %	30,0 %
OB02	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater Evasão Contributivas		112 %	40,0 %
OB03	Combater a fraude e evasão prestacionais		124 %	30,0 %
			Tx Realização	Pond
Eficiência			202 %	40,0 %
OB04	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos		131 %	15,0 %
OB05	Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema		120 %	40,0 %
OB06	Desenvolver o potencial humano		297 %	45,0 %
			Tx Realização	Pond
Qualidade			107 %	35,0 %
OB07	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas		109 %	30,0 %
OB08	Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		110 %	25,0 %
OB09	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social		105 %	45,0 %









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 129%. Regista-se a superação dos objetivos operacionais 1 e 3 e o cumprimento do objectivo operacional 2.











Quadro 82 - Objetivos de eficácia – Avaliação

Eficácia							129 %		26,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond			
OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário					156 %	30,0 %			
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42 %	2,0	47 %	55,0 %	164 %		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 Fraude e Evasão Contributivas					112 %	40,0 %			
Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	5.800	300,0	6.710	5.524	100 %		25 %		
Ind. 04 Nº Processos Inquérito crime concluídos	1.350	100,0	1.595	1.579	123 %		35 %		
Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	95 %	0,0	100 %	97,2 %	111 %		40,0 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond			
OB03 Combater a fraude e evasão prestacionais					124 %	30,0 %			
Ind. 06 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo	90 %	5	99 %	96 %	117 %		40,0 %		
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5ª n/rel)	60,0 %	0,0	66,0 %	67,0 %	129 %		60,0 %		

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

A Eficácia, com uma ponderação de 40%, é constituída por 3 objetivos e apresenta um grau de concretização de 202%. Regista-se a superação dos 3 objetivos operacionais.










Quadro 83 - Objetivos de eficiência – Avaliação

Eficiência							202 %		40,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond			
OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos					131 %	15,0 %			
Ind. 08 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	95 %	0,0	99 %	100,0 %	131 %		100,0 %		
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (excluído âmbito AS e PF)								Indicador suspenso em Revisão PAISS 2020	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond			
OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema					120 %	40,0 %			
Ind. 10 Taxa de atendimento nos canais não presenciais	90 %	2,0	94 %	95,9 %	137 %		30,0 %		
Ind. 11 % de NISS com password de acesso à SSD	53,0 %	2,0	58 %	55,8 %	114 %		30 %		
Ind. 12 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	18,00 %	1,0	20,00 %	18,0 %	100 %		20,0 %		
Ind. 13 Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX	90 %	0,0	100 %	100,0 %	125 %		20 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond			
OB06 Desenvolver o potencial humano					297 %	45,0 %			
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,5 %	5,0	57,8 %	48 %	91 %		40,0 %		
Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	83,0	71,91	96 %		20 %		
Ind. 16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %	0,0	50 %	63,4 %	192 %		20,0 %		

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

A Qualidade, com uma ponderação de 35%, suportada por 3 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 107%. Regista-se a concretização de todos os objetivos operacionais.

Quadro 84 - Objetivos de qualidade – Avaliação

Qualidade					107 %		36,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
OB07	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas				109 %		30,0 %
Ind. 18 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	2,0	96 %	85,4 %	100 %	 11,0 %	
Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	2,0	100 %	97,1 %	110 %	 39,0 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
OB08	Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos				110 %		25,0 %
Ind. 20 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	85 %	0,0	95 %	85,6 %	102 %	 40,0 %	
Ind. 21 Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	120 %	0,0	130 %	119,0 %	99 %	 30,0 %	
Ind. 22 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 %	27,2 %	132 %	 30,0 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
OB09	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social				105 %		45,0 %
Ind. 23 Pontuação obtida nos Inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	0,1	3,7	3,30	92 %	 35 %	
Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	77 %	0,0	85 %	74,9 %	97 %	 30,0 %	
Ind. 25 Índice de satisfação global dos Contribuintes Estratégicos	4,0	0,0	4,5	4,50	125 %	 35 %	

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 2020 foram alcançados ou superados os resultados da maioria dos indicadores de QUAR, à exceção dos seguintes indicadores:

- Ind. 14 – A situação pandémica obrigou à orientação da maioria das ações de formação para modalidades de e-learning/live training, pelo que os resultados obtidos neste indicador ficaram aquém do inicialmente previsto.
- Ind. 15 – O resultado foi ligeiramente inferior ao previsto, considerando-se, porém, que se encontra dentro dos parâmetros normais do histórico do resultado do indicador (em 2019 o resultado foi 72). A meta foi revista em alta para 2020 e, considera-se que o resultado foi condicionado também pela situação conjuntural do ano 2020.
- Ind. 21 - O resultado inferior em apenas 0,6% ao previsto, o que se justifica devido à quebra de série na invalidez, pela transição para o novo SIP invalidez. Não foi possível, por este motivo, a obtenção de dados entrados no CNP, nos meses de julho, agosto e setembro, tendo influenciado os resultados apurados.
- Ind. 23 – Os resultados obtidos estão ligeiramente abaixo da meta. Uma das causas está relacionada com os indicadores dos tempos de espera até ser atendido/a ou respondido/a. Estes indicadores foram os que tiveram piores resultados, certamente devido ao impacto sentido pela pandemia do COVID-19.

- Ind. 24 - Houve um ligeiro desvio relativamente à meta. A redução da taxa de cobertura deve-se ao impacto sentido pela pandemia do COVID-19 com reflexo nos Recursos Humanos disponíveis, considerando as situações de teletrabalho e apoio excecional à família, para além das situações de doença crónica e isolamento profilático.

Porém, e o que respeita aos objetivos operacionais definidos, foram alcançados ou superados os resultados de todos os indicadores de QUAR.

1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Pese embora o ano de 2020 se tenha revelado de uma atipicidade que ninguém esperava, à semelhança dos anos anteriores os projetos inscritos em PAISS e QUAR foram alvo de monitorização mensal. Porém, esta monitorização apenas ficou disponível a todos os Serviços no mês de agosto.

A monitorização informa sobre o grau e ritmo a que a meta fixada vai sendo alcançada, identifica desvios, define as ações corretivas introduzidas/ a introduzir no caso de desempenhos desfavoráveis e aponta sugestões de melhoria, sempre que se julguem necessárias, mesmo que o desempenho seja favorável.

Considerando a informação mensal de monitorização recolhida ao longo do ano 2020 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 2020. A análise que se segue constitui um extrato da existente, que cobre os 24 indicadores ativos em 31 de dezembro de 2020.

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					156 %	30,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42 %	2,0	47 %	55,0 %	164 %	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 156%.

No que respeita ao primeiro indicador, e face às profundas alterações que o acompanhamento às Respostas Sociais sofreu em 2020, fruto da adaptação à situação pandémica, houve a necessidade de efetuar um ajustamento da monitorização do indicador, dando relevância ao esforço das Equipas no contexto de pandemia, considerando o trabalho efetuado em cada um dos períodos conforme enquadramento legal e demais orientações.

OB 2 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e invasão contributivas

O OB2 (Combater a Fraude e Evasão Contributivas) é composto por 3 indicadores, que apresentam uma concretização positiva de 100%, 123% e 111%, encontrando-se os três cumpridos.

O Objetivo apresenta uma concretização positiva de 112%, com um desvio positivo de 12%

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas					112 %	40,0 %
Ind. 03 N° Processos de fiscalização a contribuintes	5.800	300,0	6.710	5.524	100 %	25 %
Ind. 04 N° Processos inquérito crime concluídos	1.350	100,0	1.595	1.579	123 %	35 %
Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	95 %	0,0	100 %	97,2 %	111 %	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					124 %	30,0 %
Ind. 06 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo	90 %	5	99 %	98 %	117 %	40,0 %
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	60,0 %	0,0	66,0 %	67,0 %	129 %	60,0 %

Este Objetivo Operacional é composto por 2 indicadores que registam resultados positivos, encontrando-se o primeiro cumprido e o segundo superado.

O Ind.07 foi revisto em sede de Revisão QUAR 2020, face aos constrangimentos provocados pela pandemia da COVID-19, tendo esta revisão incidido sobre 2 aspetos:

- Alteração da fórmula de cálculo considerando o apuramento das baixas distintas convocáveis distintas em 2020 (denominador), evitando duplicação de baixas nas listas de convocáveis de um mês para o outro, decorrente da incapacidade de esgotar mensalmente a bolsa em virtude das implementação de medidas de proteção e segurança, da mobilização de médicos para o SNS, das medidas de gestão de espaços e de convocatórias (para evitar concentração de beneficiários), da adaptação ao novo SIP e alteração de procedimentos associados (reuniões preparatórias e formação);
- Revisão da meta para 60% e do valor crítico para 66%, correspondente a um esforço de 10% face à meta, resultado ideal com todos os recursos disponíveis.

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					131 %	15,0 %
Ind. 08 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	95 %	0,0	99 %	100,0 %	131 %	100,0 %
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)	Indicador suspenso em Revisão PAISS 2020					

Este objetivo é composto por dois indicadores, sendo que o Ind.09 foi suspenso, em sede de Revisão QUAR 2020, derivado dos constrangimentos provocados pela situação pandémica.

O Ind. 08, referente ao Montante de dívida de contribuições participado (em % de dívida gerada) encontra-se superado. Os processos de participação automática, de dívida de entidades empregadoras, realizados durante o ano 2020 resultam do conjunto de regras/requisitos definidos para este efeito, que limitam a dívida abrangida e o período aos últimos 5 anos. Desde 2018 o processo passou a ser executado por SID – Sistema Integrado de Dívida em substituição de GC – Gestão Contribuições, o que motivou algumas alterações nas fases de execução.

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					120 %	40,0 %
Ind. 10 Taxa de atendimento nos canais não presenciais	90 %	2,0	94 %	95,9 %	137 %	30,0 %
Ind. 11 % de NISS com password de acesso à SSD	53,0 %	2,0	58 %	55,8 %	114 %	30 %
Ind. 12 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	18,00 %	1,0	20,00 %	18,0 %	100 %	20,0 %
Ind. 13 Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX	90 %	0,0	100 %	100,0 %	125 %	20 %

O OB5 é composto por 4 indicadores, encontrando-se com uma taxa de realização de 120%. Esta superação justifica-se pela superação do Ind. 10 – Taxa de atendimento nos canais não presenciais, justificada pelas alterações provocadas pela situação de pandemia pela COVID-19, e do Ind. 13 – Taxa de execução das Medidas SIMPLEX.

OB 6 Desenvolver o potencial humano

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
OB06 Desenvolver o potencial humano					297 %	45,0 %
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,5 %	5,0	57,8 %	48 %	91 %	40,0 %
Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	83,0	71,91	96 %	20 %
Ind. 16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %	0,0	50 %	63,4 %	192 %	20,0 %
Ind. 17 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	1.200	0	1.320	5.596	1 016 %	20,0 %

O OB6 é composto por 4 indicadores, e encontra-se com uma taxa de realização de 297%. Mais uma vez, a superação excessiva do objetivo está diretamente relacionada com a alteração de procedimentos derivada da situação de pandemia, que fez aumentar exponencialmente o número de participantes em ações de formação em regime de e-learning, cuja taxa de realização ultrapassou os 1000%.

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					109 %	30,0 %
Ind. 18 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	2,0	96 %	85,4 %	100 %	11,0 %
Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	2,0	100 %	97,1 %	110 %	89,0 %

Este objetivo é composto por 2 indicadores, encontra-se atingido com uma concretização de 109%.

Os indicadores apresentam taxas de realização entre os 100 e os 110%.

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					110 %	25,0 %
Ind. 20 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	85 %	0,0	95 %	85,6 %	102 %	40,0 %
Ind. 21 Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	120 %	0,0	130 %	119,0 %	99 %	30,0 %
Ind. 22 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 %	27,2 %	132 %	30,0 %

Este objetivo é composto por 3 indicadores, e encontra-se atingido com uma concretização de 110%.

No que respeita à taxa de realização dos indicadores, o Ind. 20 encontra-se cumprido, o Ind. 21 encontra-se incumprido com uma taxa de realização de 99,4% e o Ind. 22 encontra-se superado, com uma taxa de 132%.

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					105 %	45,0 %
Ind. 23 Pontuação obtida nos Inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	0,1	3,7	3,30	92 %	35 %
Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	77 %	0,0	85 %	74,9 %	97 %	30,0 %
Ind. 25 Índice de satisfação global dos Contribuintes Estratégicos	4,0	0,0	4,5	4,50	125 %	35 %

Este objetivo encontra-se cumprido, com uma taxa de realização de 105%. É composto por 3 indicadores, encontrando-se os primeiros incumpridos, com uma taxa de realização de 92% e 97%, ambas muito aproximadas da meta.

No que respeita ao terceiro indicador, o Ind. 25, Índice de satisfação global dos Contribuintes Estratégicos, o resultado encontra-se superado, com 125%, 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 2020 teve como ponto de partida a elaboração do QUAR, em dezembro de 2019, bem como os contributos para o Plano de Atividades do MTSSS. As propostas remetidas foram enquadradas no Plano Estratégico do ISS, IP para 2020-2022 e precedidas de consulta às áreas funcionais.

Em janeiro de 2020 deu-se continuidade ao processo, com a preparação do PAISS 2020, que teve como ponto de partida a última versão de 2019 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 2020 (PAISS 2020) foram selecionados os indicadores e as iniciativas do Plano Estratégico (PEISS) 2020-2022 com metas definidas para o ano 2020 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis.

Foram identificados pelas 18 áreas funcionais, em articulação com o Conselho Diretivo, 111 indicadores, dando resposta a 15 prioridades estratégicas, organizados em 5 objetivos estratégicos (ver Anexos 1 e 2) e dos quais, 59 indicadores tiveram desdobramento, com metas definidas para os Centros Distritais, conforme quadro seguinte.

Quadro 85 - 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	2
1.2	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	10	8
1.3	Reforçar o acesso a serviços e equipamentos	5	1
2	Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	33	28
2.1	Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	14	14
2.2	Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos	9	7
2.3	Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas	10	7
3	Reforçar a confiança na Segurança Social	39	10
3.1	Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão	28	4
3.2	Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	5	4
3.3	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	6	2
4	Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional	11	9
4.1	Desenvolver o potencial humano	3	2
4.2	Valorizar a cultura organizacional	3	2
4.3	Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	5	5
5	Modernizar e humanizar os serviços	9	1
5.1	Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços	5	1
5.2	Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	1	-
5.3	Aumentar a sustentabilidade ambiental	3	-
Total Geral		111	59

Fonte: RMPAISS, 2020

O Objetivo Estratégico 3 (Reforçar a confiança na Segurança Social) teve o maior número de indicadores (39), seguido do Objetivo Estratégico 2 (Garantir a sustentabilidade da Segurança Social) com 33 indicadores.

2.2. Resultados

Em 31 de dezembro de 2020 encontravam-se com monitorização 77 indicadores dos quais 29 superaram a meta, 24 cumpriram e 14 não a alcançaram, sendo que 10 não tiveram monitorização.

Verifica-se que 73% dos indicadores ativos foram superados ou cumpridos no ano 2020. No que se refere ao Grau de Concretização global do PAISS 2020, o resultado alcançado foi de 116%.

Quadro 86 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica

M12 / 2020

Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas						Total	Conc
OE1. Promover a coesão social e a inclusão	4	6	1	2	4	17	120 %
PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades	2	1			1	4	159 %
PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	1	2	1	2	2	8	99 %
PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos	1	3			1	5	103 %
OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	7	9		1	3	20	108 %
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	1	4				5	110 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	4	1		1	2	8	107 %
PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas	2	4			1	7	106 %
OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social	12	1	4		3	20	111 %
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão	7		1		1	9	114 %
PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	2	1	1		1	5	115 %
PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	3		2		1	6	105 %
OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional	4	5	2			11	148 %
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	2		1			3	227 %
PE4.2 Valorizar a cultura organizacional		3				3	107 %
PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	2	2	1			5	111 %
OE5. Modernizar e humanizar os serviços	2	3	2	2		9	99 %
PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços	1	2	1	1		5	96 %
PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	1					1	116 %
PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental		1	1	1		3	84 %
PAISS ISS	29	24	9	5	10	77	117 %

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Bem Monitorização

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

Dos 77 indicadores, 16 não foram considerados no apuramento das concretizações de OE e RN do PAISS por não terem tido execução durante o ano de 2020 de acordo com informação das áreas responsáveis, a saber:

Indicador	Motivo
1.1.4 - Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP	Considerando o contexto pandémico de 2020, não foi possível monitorizar o indicador.
1.2.4 - % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS, IP	O indicador foi suspenso em Revisão PAISS 2020.
1.2.6 - Taxa de satisfação das crianças e jovens abrangidos pelo Plano Casa	Considerando o contexto pandémico de 2020, não foi possível monitorizar o indicador.
1.2.9 - % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos	O indicador foi suspenso em Revisão PAISS 2020.
1.2.10 - Garantir visitas de acompanhamento às operações CLDS 4G	O indicador não apresentou em 2020 qualquer execução quer a nível dos Serviços Centrais, quer ao nível dos Centros Distritais.
1.3.5 - % de projetos do Novo PARES com empreitadas iniciadas	O indicador não apresentou em 2020 qualquer execução física, porque não existem projetos aprovados.
2.2.2 - N.º de beneficiários com majoração monoparental do abono de família verificados	Considerando o contexto pandémico de 2020, não foi possível monitorizar o indicador.
2.2.3 - N.º de beneficiários RSI verificados	Considerando o contexto pandémico de 2020, não foi possível monitorizar o indicador.
2.2.6 - % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos	O indicador foi suspenso em Revisão PAISS 2020.
2.3.5 - % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos	O indicador foi suspenso em Revisão PAISS 2020.

Indicador	Motivo
2.3.8 - Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente	O indicador foi suspenso em Revisão PAISS 2020.
2.3.10 - % de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados	O indicador foi suspenso em Revisão PAISS 2020.
3.1.3 - Taxa Redução stock pendências processos área Internacional	Não foi apresentada pela área funcional a execução referente ao presente indicador.
3.1.7 - Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições (stock anos anteriores)	O indicador foi suspenso em Revisão PAISS 2020.
3.2.2 - % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA)	Considerando o contexto pandémico de 2020, não foi possível monitorizar o indicador.
3.3.4 - % de NISS na Hora atribuídos a cidadão estrangeiro até ao prazo máximo definido	Considerando o contexto pandémico de 2020, não foi possível monitorizar o indicador.

Assim, para apuramento das concretizações foram considerados 77 indicadores ativos a 31 de dezembro de 2020.

Desagregando por objetivo estratégico, verifica-se que o grau de concretização foi positivo, de 117%, oscilando entre 148% do OE4 (Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional) e 99% do OE5 (Modernizar e 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 2020.

A comparação foi efetuada considerando-se os mesmos objetivos previstos no QUAR do ISS, IP, com exceção dos objetivos 2,4 e 5, uma vez que não eram desdobráveis para os Centros Distritais.

Quadro 87 - Unidades de produção homogêneas – 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	60%
OB 02 Combater a Fraude e Evasão Contributivas	-	-	-
OB 03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	1	1	40%
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	50%
OB 08 Assegurar os prazos de deferimento das pensões e complementos	1	1	25%
OB 09 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	1	1	25%
Total Geral	6	10	100%

Fonte: QUAR do ISS, IP 2020

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 121% em Beja e 91% em Bragança.

Quadro 88 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital

M12 / 2020	QUAR	EFICACIA	OB01	OB03	EFICIENCIA	OB06	QUALIDADE	OB07	OB08	OB09
Aveiro	99 %	123 %	125 %	104 %	97 %	97 %	92 %	99 %	85 %	9 %
Beja	121 %	123 %	125 %	114 %	125 %	105 %	113 %	105 %	110 %	125 %
Braga	111 %	103 %	103 %	105 %	125 %	97 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Bragança	91 %	89 %	89 %	125 %	94 %	107 %	104 %	102 %	116 %	90 %
Castelo Branco	114 %	110 %	110 %	125 %	125 %	101 %	106 %	103 %	115 %	100 %
Coimbra	116 %	116 %	116 %	117 %	125 %	95 %	107 %	104 %	116 %	100 %
Évora	118 %	125 %	125 %	125 %	125 %	96 %	106 %	104 %	116 %	100 %
Faro	115 %	117 %	117 %	71 %	123 %	117 %	106 %	104 %	114 %	111 %
Guarda	95 %	87 %	87 %	88 %	91 %	90 %	106 %	104 %	108 %	100 %
Leiria	112 %	100 %	100 %	97 %	123 %	98 %	106 %	103 %	113 %	108 %
Lisboa	117 %	123 %	125 %	125 %	123 %	97 %	103 %	102 %	90 %	125 %
Portalegre	110 %	125 %	125 %	110 %	125 %	96 %	106 %	103 %	118 %	96 %
Porto	102 %	125 %	125 %	125 %	93 %	89 %	97 %	102 %	93 %	86 %
Santarém	103 %	123 %	125 %	108 %	86 %	78 %	106 %	103 %	114 %	100 %
Setúbal	105 %	89 %	89 %	68 %	123 %	98 %	107 %	103 %	100 %	125 %
Viana do Castelo	106 %	82 %	82 %	88 %	123 %	109 %	102 %	101 %	107 %	100 %
Vila Real	117 %	123 %	125 %	125 %	123 %	107 %	103 %	101 %	104 %	107 %
Viseu	117 %	123 %	125 %	118 %	123 %	91 %	103 %	103 %	105 %	99 %

Objetivos com desdobramento distrital	Objetivos sem desdobramento distrital
OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos OB06.Desenvolver o potencial humano	OB02.Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e evasão contributivas 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
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

Nota:
Os valores exibidos para o ISS, I.P. referem-se à Performance Acumulada no período em análise
Para os Centros Distritais, os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25)

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

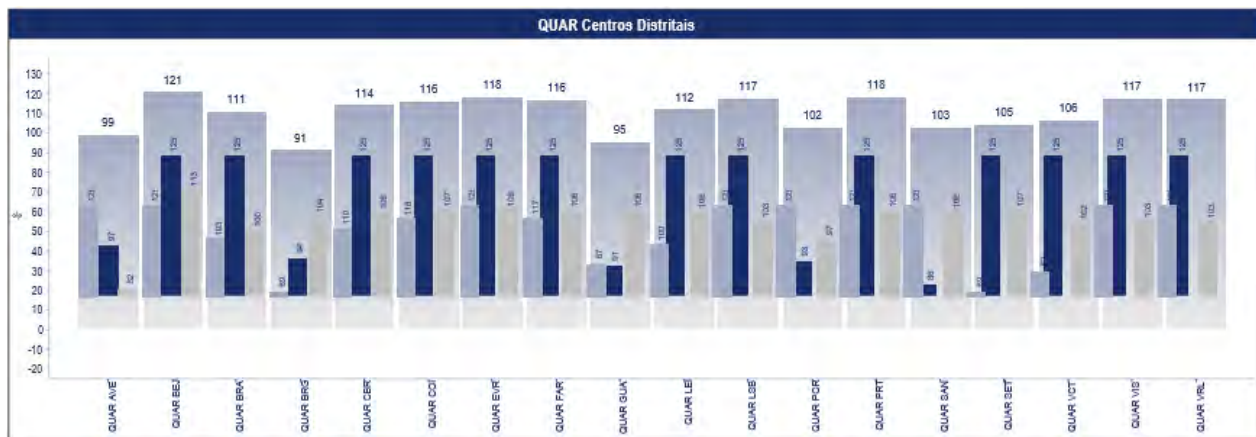
No que diz respeito ao parâmetro Eficácia, a concretização variou entre um máximo de 125%, em 10 dos 18 Centros Distritais, e um mínimo de 69% em Bragança e Setúbal.

No que diz respeito ao parâmetro Eficiência, destaca-se com resultado de concretização mais elevado, limitado ao valor máximo de 125%, em 13 dos Centros Distritais, e com o valor mais baixo o CDist. de Santarém, com 86%.

No parâmetro Qualidade a concretização variou entre um máximo de 113% em Beja e um mínimo de 82% em Aveiro.

A figura seguinte permite a análise comparativa entre os 18 Centros Distritais, quer no grau de concretização global quer por parâmetro e objetivo

Figura 9 - 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 89 - Ranking global e por parâmetro

Global		Eficácia		Eficiência		Qualidade	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Beja	121%	Aveiro	125%	Beja	125%	Beja	113%
Évora	118%	Beja	125%	Braga	125%	Coimbra	107%
Portalegre	118%	Évora	125%	Castelo Branco	125%	Setúbal	107%
Lisboa	117%	Lisboa	125%	Coimbra	125%	Castelo Branco	106%
Vila Real	117%	Portalegre	125%	Évora	125%	Évora	106%
Viseu	117%	Porto	125%	Faro	125%	Faro	106%
Coimbra	116%	Santarém	125%	Leiria	125%	Guarda	106%
Faro	116%	Vila Real	125%	Lisboa	125%	Leiria	106%
Castelo Branco	114%	Viseu	125%	Portalegre	125%	Portalegre	106%
Leiria	112%	Faro	117%	Setúbal	125%	Santarém	106%
Braga	111%	Coimbra	116%	Viana do Castelo	125%	Bragança	104%
Viana do Castelo	106%	Castelo Branco	110%	Vila Real	125%	Lisboa	103%
Setúbal	105%	Braga	103%	Viseu	125%	Vila Real	103%
Santarém	103%	Leiria	100%	Aveiro	97%	Viseu	103%
Porto	102%	Guarda	87%	Bragança	94%	Viana do Castelo	102%
Aveiro	99%	Viana do Castelo	82%	Porto	93%	Braga	100%
Guarda	95%	Bragança	69%	Guarda	91%	Porto	97%
Bragança	91%	Setúbal	69%	Santarém	86%	Aveiro	82%

Fonte: Portal Planear e Controlar a Gestão

3.2. Plano de Ação do ISS, IP

Em 2020, 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 2020, constantes do quadro seguinte:

Quadro 90 - 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	89 % ↓	118 % ● ↓	105 % ● ↓	106 % ● ⇒	106 % ● ↓	9 % ● ⇒
Beja	114 % ↓	122 % ● ↓	114 % ● ⇒	111 % ● ↓	99 % ● ↓	125 % ● ⇒
Braga	104 % ↑	112 % ● ↑	102 % ● ↓	107 % ● ↑	97 % ● ↑	100 % ● ⇒
Bragança	101 % ↑	115 % ● ↑	87 % ● ↑	98 % ● ↑	115 % ● ↑	90 % ● ⇒
Castelo Branco	107 % ↓	108 % ● ↓	116 % ● ↑	107 % ● ↓	105 % ● ↑	100 % ● ⇒
Coimbra	110 % ↑	115 % ● ↓	117 % ● ↓	114 % ● ↓	106 % ● ↑	100 % ● ⇒
Évora	110 % ↑	122 % ● ↑	114 % ● ↑	105 % ● ↑	110 % ● ↓	100 % ● ⇒
Faro	106 % ↓	114 % ● ↓	99 % ● ↓	100 % ● ↓	105 % ● ↑	111 % ● ⇒
Guarda	101 % ↓	112 % ● ↓	99 % ● ↓	97 % ● ↑	99 % ● ↑	100 % ● ⇒
Leiria	107 % ↓	113 % ● ↓	105 % ● ↓	103 % ● ↑	107 % ● ↓	108 % ● ⇒
Lisboa	110 % ↑	108 % ● ↑	111 % ● ↑	108 % ● ↓	99 % ● ↑	125 % ● ⇒
Portalegre	99 % ↑	112 % ● ↑	112 % ● ↓	64 % ● ↑	110 % ● ↑	96 % ● ⇒
Porto	102 % ↑	117 % ● ⇒	109 % ● ↑	98 % ● ↑	101 % ● ↓	86 % ● ⇒
Santarém	104 % ↓	109 % ● ↓	110 % ● ↓	106 % ● ↑	97 % ● ↓	100 % ● ⇒
Setúbal	107 % ⇒	104 % ● ↓	98 % ● ↓	101 % ● ↑	106 % ● ↑	125 % ● ⇒
Viana do Castelo	101 % ↓	98 % ● ↓	88 % ● ↓	108 % ● ↑	109 % ● ↑	100 % ● ⇒
Vila Real	105 % ↑	118 % ● ↑	108 % ● ↑	87 % ● ↓	107 % ● ↓	107 % ● ⇒
Viseu	107 % ↓	117 % ● ⇒	114 % ● ↓	107 % ● ↑	98 % ● ↓	99 % ● ⇒

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 Beja, Coimbra e Évora são os serviços que apresentam a execução mais elevada, com uma concretização de 114%, 110% e 110% respetivamente

Globalmente o desempenho foi positivo, com exceção dos Centros Distritais de Aveiro e Portalegre, que apresentam um desempenho negativo com concretização de 89% e 99%, respetivamente.

Quadro 91 - Ranking global e por Objetivo Estratégico

Global		OE1		OE2		OE3		OE4		OE5	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Beja	114%	Beja	122%	Coimbra	117%	Coimbra	114%	Bragança	115%	Beja	125%
Coimbra	110%	Évora	122%	Castelo Branco	116%	Beja	111%	Évora	110%	Lisboa	125%
Évora	110%	Aveiro	118%	Beja	114%	Lisboa	108%	Portalegre	110%	Setúbal	125%
Lisboa	110%	Vila Real	118%	Évora	114%	Viana do Castelo	108%	Viana do Castelo	109%	Faro	111%
Castelo Branco	107%	Porto	117%	Viseu	114%	Braga	107%	Leiria	107%	Leiria	108%
Leiria	107%	Viseu	117%	Portalegre	112%	Castelo Branco	107%	Vila Real	107%	Vila Real	107%
Setúbal	107%	Bragança	115%	Lisboa	111%	Viseu	107%	Aveiro	106%	Braga	100%
Viseu	107%	Coimbra	115%	Santarém	110%	Aveiro	106%	Coimbra	106%	Castelo Branco	100%
Faro	106%	Faro	114%	Porto	109%	Santarém	106%	Setúbal	106%	Coimbra	100%
Vila Real	105%	Leiria	113%	Vila Real	108%	Évora	105%	Castelo Branco	105%	Évora	100%
Braga	104%	Braga	112%	Aveiro	105%	Leiria	103%	Faro	105%	Guarda	100%
Santarém	104%	Guarda	112%	Leiria	105%	Setúbal	101%	Porto	101%	Santarém	100%
Porto	102%	Portalegre	112%	Braga	102%	Faro	100%	Beja	99%	Viana do Castelo	100%
Bragança	101%	Santarém	109%	Faro	99%	Bragança	98%	Guarda	99%	Viseu	99%
Guarda	101%	Castelo Branco	108%	Guarda	99%	Porto	98%	Lisboa	99%	Portalegre	96%
Viana do Castelo	101%	Lisboa	108%	Setúbal	98%	Guarda	97%	Viseu	98%	Bragança	90%
Portalegre	99%	Setúbal	104%	Viana do Castelo	88%	Vila Real	87%	Braga	97%	Porto	86%
Aveiro	89%	Viana do Castelo	98%	Bragança	87%	Portalegre	64%	Santarém	97%	Aveiro	9%

Fonte: Portal Planear e Controlar a Gestão

Analisando por Objetivo Estratégico, verifica-se que o OE1 (Promover a Coesão Social e a Inclusão) foi o que obteve globalmente melhores resultados com todos os Centros Distritais a apresentarem resultados positivos que oscilam entre os 122% (Beja) e os 98% (Viana do Castelo).

No entanto, é no OE5 (Modernizar e Humanizar os Serviços) que se regista o desempenho mais elevado: 125% - Cdist de Beja.

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 2020 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.

Por recomendação do Gabinete da Senhora Secretária de Estado da Segurança Social, o Levantamento de Necessidades de Formação foi realizado 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 2020, tal como em 2019, é o resultado das propostas apresentadas pelos responsáveis das diferentes áreas funcionais que, face aos objetivos a alcançar em 2020, 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 2020, prevê a realização de 253 ações de formação que se distribuem por Prioridade Estratégica conforme quadro 91, envolvendo 3.855formandos.

A despesa planeada associada a este Plano de formação foi orçamentada em 186.840€.

4.2. Resultados

Durante o ano de 2020 foram realizadas 190 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, conforme quadro abaixo.

Quadro 92 - Quadro Síntese do Plano de Formação 2020

Formação	Planeado	Executado
N.º de ações de formação	253	190
Número de Ações Internas	130	141
Número de Ações Externas	123	49
Total de participantes	-	2.793
Volume de formação	158.174,0	33.030,5
Despesa Anual	186.840 €	50.609 €
Formação Interna	-	49.330 €
Formação Externa	-	1.279 €

Fonte: DRH

No total de ações de formação, registou-se a participação de 2.793 trabalhadores e atingiu-se um volume de formação de 33.030,5 horas. A despesa com estas ações de formação ascendeu a 50.609€.

Quadro 93 - 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	16	20	49	12	9	16
1.1	Reforçar o combate à pobreza e desigualdades				7	2	15
1.2	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais				4	6	1
1.3	Reforçar o acesso a serviços e equipamentos				1	1	0
2	Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	5	2	6	7	13	5
2.1	Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento				4	7	0
2.2	Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos				3	6	5
2.3	Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas				0	0	0
3	Reforçar a confiança na Segurança Social	26	60	41	9	29	0
3.1	Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão				2	2	0
3.2	Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos				7	27	0
3.3	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas				0	0	0
4	Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional	7	0	11	5	8	3
4.1	Desenvolver o potencial humano				5	8	3
4.2	Valorizar a cultura organizacional				0	0	0
4.3	Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável				0	0	0
5	Modernizar e humanizar os serviços	7	48	16	13	82	25
5.1	Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços				4	50	16
5.2	Assegurar a eficiência da gestão dos recursos				9	32	9
5.3	Aumentar a sustentabilidade ambiental				0	0	0
Total Geral		61	130	123	46	141	49
			253			190	

4.3. Análise Evolutiva

A partir de 2010, o Plano de formação do ISS, IP passou a integrar uma oferta formativa mais alargada, abrangendo categorias e áreas profissionais que até essa altura não tinham sido contempladas.

Em 2012, no âmbito do Projeto PERFISS - Definição dos perfis de competências no ISS, IP, foram elaborados 50 perfis de formação. A definição dos perfis de formação permitiu ao ISS, IP a execução de Planos de Formação com vista ao desenvolvimento de competências associadas diretamente às atividades desenvolvidas em função do grau de proficiência exigido.

Desde 2012, os Planos de formação do ISS, IP decorrem essencialmente dos seguintes instrumentos:

- do Levantamento de Necessidades de Formação realizado em todos os serviços do ISS, IP, junto dos Dirigentes Intermédios;
- dos Perfis de Competências dos trabalhadores do ISS (PERFISS);
- dos Planos de Ação e QUAR anuais
- das ações não realizadas no Plano de Formação do ano anterior.

Entre 2010 e 2014 regista-se uma tendência decrescente no número de ações de formação realizadas, que é invertida em 2015 com o aumento de 299 ações de formação que representam uma variação de 135,3% face a 2014.

A partir de 2015 regista-se novo decréscimo no número de ações de formação realizadas, ainda que menos acentuado.

Figura 10 - Evolução do número de ações de formação



Analisado o volume de formação no mesmo período verifica-se nos últimos anos uma tendência inversa relativamente ao número de ações de formação realizadas. Consta-se assim que a partir de 2016 houve uma maior participação dos trabalhadores traduzindo uma maior eficácia e eficiência do plano de formação do ISS, IP.

No ano de 2020 foram realizadas 190 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, verificando-se uma diminuição de 48,4% face a 2019, registando-se igualmente uma diminuição no volume de 38,4%, contrariando a tendência crescente dos últimos anos, justificada em grande parte pelos constrangimentos provocados pela COVID-19.

No que respeita à despesa com formação, registou-se uma diminuição de 7,1% em 2020, comparativamente com o ano anterior.

Quadro 94 - Formação de recursos humanos

Formação	2018	2019	2020	Unidades: n.º, euros e %	
				Variação (2019 - 2020)	
				N.º	%
N.º de ações de formação	303	368	190	-178	-48,4%
Plano de Formação	190	166	105	-61	-36,7%
Extraplano	113	202	85	-117	-57,9%
Total de participantes (a)	4.753	5.475	3.855	-1.620	-29,6%
Feminino	3.939	4.591	3.212	-1.379	-30,0%
Masculino	814	884	643	-241	-27,3%
Volume de formação	82.315,5	94.890,5	58.451,5	-36.439	-38,4%
Despesa Anual	16.055,75 €	54.480,28 €	50.609,10 €	-3.871	-7,1%
Formação Interna	15.902,00 €	51.625,28 €	49.330,00 €	-2.295	-4,4%
Formação Externa	153,75 €	2.855,00 €	1.279,10 €	-1.576	-55,2%

Fonte: Balanço Social

Notas: (a) O n.º de participantes e o n.º de horas inclui não só as ações organizadas pelo NFDC, mas também as ações frequentadas pelos nossos trabalhadores em regime de formação externa e autoformação

4.4 Inquéritos de satisfação com a Formação

O ISS, IP avaliou, nos últimos anos, o grau de satisfação dos trabalhadores com a formação frequentada com base em parâmetros referentes ao funcionamento global do curso. Esta avaliação é efetuada através da aplicação de dois questionários distintos para as ações de formação, consoante a tipologia dos cursos definidas em função das horas de formação do curso.

Porém, o objetivo de avaliação de satisfação dos trabalhadores com a formação frequentada deixou de ser reportado em março de 2020, dado que a aplicação de gestão da formação deixou de funcionar desde outubro de 2019.

A partir de outubro de 2019 a aplicação do IPDJ foi descontinuada, motivo pelo qual deixou de ser viável o reporte deste indicador, considerando o número de recursos humanos existentes no NFDC e o volume de trabalho administrativo que este processo acarreta.

Assim sendo, ainda foi possível tratar manualmente as fichas de avaliação de reação aplicadas nas ações de formação realizadas entre janeiro e março de 2020 e reportar os dados. A partir de março de 2020 a equipa passou a desempenhar funções em regime de teletrabalho dado o contexto de pandemia-COVID-19 e deixaram de aplicar-se as fichas de avaliação de reação em formato papel. Em setembro de 2020 foi possível recorrer à aplicação SharePoint para voltar a avaliar a satisfação dos trabalhadores com a formação, mas o tratamento dos resultados que esta aplicação permite não são compatíveis com o reporte dos indicadores definidos em PAF. Assim sendo não foi possível fazer o reporte do grau de satisfação dos trabalhadores com a formação frequentada entre abril e dezembro de 2020, por falta de recursos tecnológicos.

Os resultados dos inquéritos aplicados no primeiro trimestre de 2020 são os constantes do quadro seguinte:

Quadro 95 - Avaliação da satisfação com a formação de recursos humanos

Tipo de ação	Adequação dos conteúdos às suas necessidades de formação	Adequação dos métodos pedagógicos	Adequação da carga horária aos conteúdos	Organização da estrutura do programa	Homogeneidade de conhecimentos do grupo	Índice de Satisfação Global
Igual ou inferior a 7 horas	3,6	--	3,3	--	--	3,5
Superior a 7 horas	3,4	3,4	3,0	3,3	3,1	3,3

Fonte: DRH

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 em 2019, em 2020 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 17 a 30 de novembro de 2020.

Caracterização do inquérito à satisfação dos trabalhadores

O Departamento de Recursos Humanos, em 2020 e pelo terceiro ano consecutivo, implementou um inquérito online, de auscultação aos trabalhadores do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, IP), procurando desta forma apurar os motivos que, nos últimos 12 meses, geraram maior satisfação e elencar um conjunto de propostas de melhoria, após análise das críticas e sugestões apresentadas pelos respondentes.

O questionário era composto por 75 perguntas, das quais 62 fechadas, 12 abertas e 1 de escolha múltipla, tendo-se apoiado em 11 dimensões:

- Imagem global do Instituto;
- Liderança e comunicação;
- Gestão global do Instituto;
- Envolvimento ativo e participação dos trabalhadores;
- Espaços e equipamentos;
- Condições de trabalho;
- Princípios de igualdade do género e conciliação no trabalho;
- Alimentação, higiene e segurança;
- Práticas de sustentabilidade ambiental e social;
- Níveis de motivação;
- Avaliação global.

Quadro 96 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos trabalhadores

Dimensão	N.º de Indicadores
Satisfação face à imagem global do Instituto	4
Satisfação face à liderança e comunicação	10
Satisfação face à gestão global do Instituto	10
Satisfação face ao envolvimento ativo e participação dos trabalhadores	6
Satisfação face a espaços e equipamentos	7
Satisfação face a condições de trabalho	3
Satisfação face aos princípios de igualdade de género e conciliação no trabalho	3
Satisfação face à alimentação, higiene e segurança	4
Satisfação face às práticas de sustentabilidade ambiental e social	5
Níveis de motivação	8
Avaliação global	2

Fonte: DRH

Foram recebidos e validados 1.479 questionários integralmente respondidos, correspondendo a uma taxa de adesão global de 18,2%, considerando que o ISS, IP tinha 8.133 trabalhadores em exercício de

funções no final de setembro. No ano anterior, aquela taxa tinha-se cifrado em 22,2% e, em 2018, alcançara os 31,9%.

Principais resultados da aplicação do inquérito à satisfação dos trabalhadores

Ainda que a taxa de adesão global tenha decrescido com o passar dos anos, o índice médio global de satisfação dos trabalhadores do ISS veio evoluindo em sentido inverso, ascendendo aos 68,9% em 2020, o que representou uma melhoria de 0,9% face ao ano anterior e de 2,4% em relação a 2018.

Aquela melhoria é reflexo da evolução, também em sentido ascendente, da satisfação média na maioria das dimensões analisadas. Todas as dimensões melhoraram de 2018 para 2019, e só três daquelas – condições de trabalho, princípios de igualdade do género e conciliação no trabalho, e práticas de sustentabilidade ambiental e social –, registaram recuos em 2020.

Quadro 97 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos trabalhadores

Inquérito à Satisfação dos Trabalhadores do ISS, IP	
Metodologia utilizada	online
Período de realização do inquérito/questionário	17 a 30 de novembro
Dimensão da amostra	8133
Taxa de respostas	18,2%
Dimensão	Resultado
Satisfação face à imagem global do Instituto	70,9%
Satisfação face à liderança e comunicação	67,1%
Satisfação face à gestão global do Instituto	63,4%
Satisfação face ao envolvimento ativo e participação dos trabalhadores	64,8%
Satisfação face a espaços e equipamentos	65,2%
Satisfação face a condições de trabalho	68,1%
Satisfação face aos princípios de igualdade de género e conciliação no trabalho	73,4%
Satisfação face à alimentação, higiene e segurança	62,4%
Satisfação face às práticas de sustentabilidade ambiental e social	58,9%
Níveis de motivação	78,9%
Avaliação global	68,9%

Fonte: DRH_Inquérito 2020

As dimensões com melhor classificação, em 2020, foram a motivação (78,9%), a igualdade de género e conciliação no trabalho (73,4%) e a imagem global do ISS (70,9%). Estas dimensões foram, por esta ordem, as mais bem classificadas ao longo dos últimos três anos, sem oscilações de relevo.

Entre aquelas com pior classificação, 2020 trouxe-nos a sustentabilidade ambiental e social (58,9%), a alimentação, higiene e segurança (62,4%) e a gestão global do Instituto (63,4%). Ainda que em terreno positivo, a sustentabilidade ambiental e social e a alimentação, higiene e segurança foram, ao longo dos últimos três anos, as piores classificadas, ao passo que a gestão global só passou a sê-lo a partir de 2019, preenchendo a posição previamente ocupada pela dimensão espaços e equipamentos, cuja melhoria de 2018 para 2019 tivemos a oportunidade de sublinhar no relatório sobre o último estudo.

6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes

A avaliação da satisfação dos Clientes, nos diferentes canais de atendimento - telefónico, correio eletrónico e presencial - é já uma prática habitual no ISS e constitui-se como um importante processo de aferição da satisfação do Cliente no relacionamento com a Segurança Social.

O primeiro questionário de avaliação da satisfação dos Clientes foi aplicado de modo uniforme em 2004 em toda a rede de atendimento. À época apenas foi avaliado o canal presencial, considerando que os canais não presenciais tinham muito pouca ou nenhuma expressão.

Nos últimos 8 anos foram avaliados de forma sistematizada os três canais de atendimento, com um questionário semelhante, ainda que com as necessárias adaptações às especificidades de cada um dos canais de atendimento.

Desde 2004 que se mantém as questões base, para que possa haver avaliação da evolução da satisfação. Aquando da generalização do modelo de avaliação aos restantes canais foram introduzidas questões que visam a comparação entre os mesmos, bem como, dentro de cada canal de atendimento, a comparação com períodos anteriores.

Muito focado no relacionamento com o Cidadão, o questionário inicial - referente ao atendimento presencial - foi construído procurando responder a questões essenciais à especificidade da organização, dos serviços que presta, da sua estrutura orgânica e funcional e à eficácia da sua atuação.

Ainda que as perguntas estejam centradas no desempenho do atendimento, também abordam questões mais abrangentes, que permitem ao ISS, IP atuar nas áreas de negócio do Instituto a melhorar o seu desempenho: “Clareza das cartas que recebe da Segurança Social” (presencial), “Simplicidade dos impressos utilizados” (presencial), “número de vezes que se dirigiu à segurança social para tratar do mesmo assunto” (presencial), “assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?” (telefone), “O tempo de resposta por parte da Segurança Social” (correio eletrónico).

Em 2016, foi introduzida uma nova pergunta nos questionários de avaliação dos serviços de atendimento telefónico e de correio eletrónico: “Qual a probabilidade de recomendar o Centro de Contacto da Segurança Social/ contacto por correio eletrónico da Segurança Social Direta a um amigo, familiar ou colega?”, e em 2017 uniformizou-se o questionário de avaliação da satisfação do Cliente, tendo conseguido obter-se questões comuns aos 3 canais de atendimento, permitindo assim uma maior comparabilidade entre os mesmos. Em cada questionário, mantiveram-se as questões específicas aplicáveis. O questionário utilizado em 2020 foi o mesmo utilizado nos três anos anteriores.

Este é já o oitavo ano consecutivo em que o Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente (DCGC) elabora um estudo da avaliação da satisfação do Cliente com três canais de atendimento existentes: presencial, telefone (300 502 502) e e-mail rececionado pela Segurança Social Direta (SSD). É assim dada continuidade a um processo de avaliação que se pretende regular e que é fundamental para o objetivo da excelência, que deve conduzir todas as organizações.

A análise apresentada tem como objetivo monitorizar a qualidade do atendimento da Segurança Social nos seus diversos canais, através da avaliação da satisfação dos Clientes com as condições e serviços disponibilizados. Trata-se assim de fazer um mapeamento sobre o atual cenário, no que ao atendimento diz respeito, permitindo-nos a identificação de aspetos críticos, com necessidade de melhoria, mas

também um conhecimento mais profundo sobre a forma como atendimento do Instituto da Segurança Social é percebido por quem a ele recorre.

A metodologia utilizada para a avaliação da satisfação do Cliente com o atendimento da Segurança Social suporta-se na realização de inquéritos on-line para monitorizar o canal presencial, o telefone e o e-mail da SSD.

A colaboração do Gabinete de Análise e Gestão da Informação do Instituto que, a partir dos NISS recolhidos nos sistemas de suporte ao atendimento (Cisco Finesse e SIGA), fornece os endereços de e-mail dos Clientes e do Instituto de Informática, I.P. (II, IP) que envia os emails e disponibiliza os questionários online, foi fundamental para a realização deste processo.

Os resultados são posteriormente recolhidos e compilados sem qualquer identificação dos inquiridos por forma a ser garantida a confidencialidade dos mesmos. Os dados são posteriormente enviados ao ISS, IP para tratamento.

Em termos de universo e taxa de respostas obtidas, na tabela seguinte é possível verificar a situação de cada um dos diferentes canais de relacionamento avaliados:

Quadro 98 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes

Canal	Atendimentos		Questionários enviados		Respostas obtidas	Taxa de resposta
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Telefónico	215.081	40,7%	52.192	24,3%	5.629	10,8%
Correio Eletrónico	30.185	5,7%	17.483	57,9%	2.873	16,4%
Presencial	282.980	53,6%	86.563	30,6%	6.952	8,0%
Total	528.246	100,0%	156.238	29,6%	15.454	9,9%

O canal com maior representatividade nas respostas foi o Presencial, com 6.952 respostas, seguido do Telefónico que obteve 5.629 respostas e finalmente o Correio eletrónico que obteve 2.873 respostas.

Comparativamente ao ano anterior, a taxa de resposta aos Questionários de Avaliação da Satisfação do Cliente foi manifestamente inferior, passando 16,8% em 2019 para 9,9% em 2020.

Relativamente à satisfação dos Clientes da Segurança Social nos 3 canais de atendimento (presencial, telefone e e-mail da SSD), conclui-se que, apesar de algumas oscilações, não se verificaram em 2020 significativas alterações.

No ano de 2020 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 99, apresentam-se os resultados da ponderação de cada canal tendo em conta a respetiva amostra. Houve um aumento da ponderação do canal telefone que passou de 27,8% para 33,4% em 2020. Em sentido inverso, verificou-se uma redução da ponderação do canal presencial (55,4%). bem como do canal email que passou de 13,0% para 11,2% O Índice de satisfação resulta da aplicação da ponderação a cada driver, quadro 100, tendo em conta o peso relativo que lhe foi atribuído.

Quadro 99 - Ponderação dos resultados dos drivers

Canal	Amostra	Ponderação
Telefónico	52.192	33,40%
Correio Eletrónico	17.483	11,20%
Presencial	86.563	55,40%

Fonte: DCGC

Quadro 100 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal

Indicador	Peso
Clareza e objetividade na informação disponibilizada	30%
Tempo de espera até ser atendido/respondido	30%
Simpatia e cortesia do atendedor	20%
Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	20%

Fonte: DCGC

Atendimento telefónico

Para a avaliação do desempenho do atendimento telefónico prestado pela Linha Segurança Social (300 502 502), foi aplicado um questionário online, através do envio de um inquérito para os endereços de correio eletrónico, registados no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), dos Clientes que utilizaram este meio de comunicação para contactar a Segurança Social.

O inquérito foi enviado para um total de 52.192 contactos, dos quais se obtiveram 5.629 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 10,8%, a qual sofreu uma significativa diminuição em comparação com o ano anterior, em que se ficou nos 25,2%.

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 101 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto

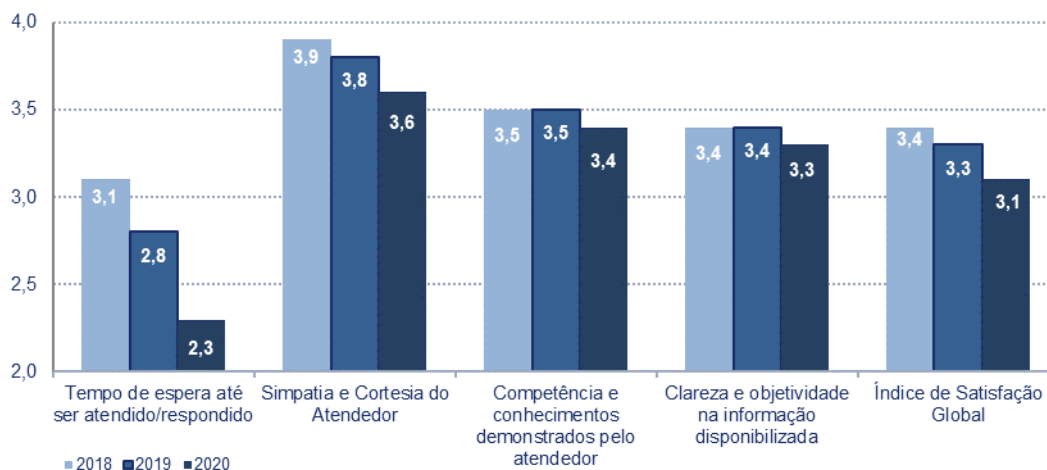
Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2018	3,1	3,9	3,5	3,4	2,9	3,4
2019	2,8	3,8	3,5	3,4	2,9	3,3
2020	2,3	3,6	3,4	3,3	2,8	3,1

Fonte: DCGC

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

O canal telefónico, assegurado pela Linha Segurança Social (LSS), apresenta como fatores mais valorizados, aqueles que se relacionam diretamente com o desempenho prestado pelos assistentes e sendo a sua maior fragilidade o tempo de espera até se ser atendido.

Figura 11 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto



O grau de satisfação com o atendimento é medido numa escala de 1 a 5, em que 5 significa completamente satisfeito e 1 significa completamente insatisfeito. Verifica-se que, no último triénio todos os indicadores são, em média, inferiores a 4. Estes resultados podem dever-se à alteração do método, uma vez que anteriormente os inquéritos eram realizados em conversação com o Cliente por telefone e atualmente são realizados apenas pelo Cliente, mediante o preenchimento de um questionário online.

De acordo com os resultados obtidos, verifica-se que o principal motivo de contacto com a LSS, em 2020, foi efetuar um pedido de informação. Estes resultados demonstram ainda que 58,2% dos Clientes entrou em contacto mais do que uma vez para tratar do(s) assunto(s), o que poderá ser um indicador de que na grande maioria das vezes a resposta a dar ao Cliente não é efetuada logo no primeiro contato.

Em 2020, o parâmetro que regista menor índice de satisfação é o do “Tempo de espera até ser atendido/respondido”, que conta com 2,3, em 2020, reduzindo 0,6 em relação a 2019 (2,8).

Porém, a maioria dos Clientes da LSS (42,4%) continuam a ver como alternativa ao esclarecimento por telefone, a ida a um serviço de atendimento presencial. Considerando que a resolução e esclarecimento do motivo do contacto é o único meio de aliviar a pressão da procura sentida por muitos serviços, a aposta no centro de contacto deve ser entendida como uma forma de prestação de um serviço célere e cómodo ao Cidadão, mas também um meio de fazer face aos constrangimentos de pessoal sentida por alguns serviços de atendimento presencial.

Atendimento por correio eletrónico

Este canal de atendimento abrange os pedidos de informação formulados via e-mail, através do e-mail estruturado disponível na Segurança Social Direta (SSD). Esta forma de contacto pressupõe o registo prévio na SSD, o que permite aos serviços ter um contacto autenticado, possibilitando desta forma o envio de informação pessoal, que em muitos casos só pode ser dada ao próprio.

Para realizar a avaliação deste canal foi adotada a metodologia de envio de um inquérito para os endereços de correio eletrónico dos Clientes que utilizaram este meio de comunicação para contactar a Segurança Social.

Quadro 102 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico

Ano	Satisfação com os principais Drivers						Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/ respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Facilidade de acesso ao contacto	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2018	2,5	3,4	3,0	2,8	3,4	2,3	2,9
2019	2,1	3,1	2,8	2,6	3,0	2,2	2,6
2020	1,9	3,0	2,7	2,6	2,8	2,2	2,5

Fonte: DCGC

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

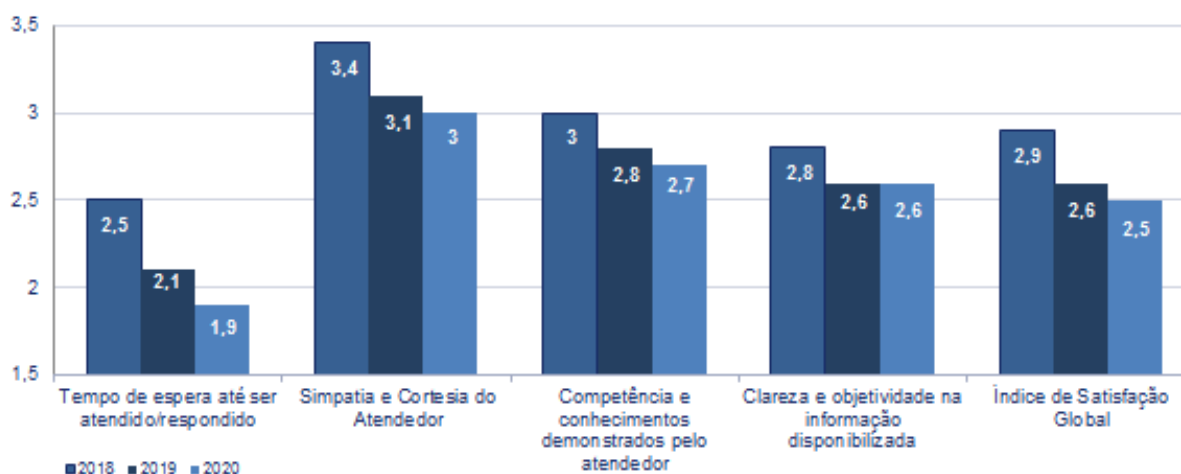
Em 2020, foram enviados inquéritos eletrónicos por e-mail num total de 17.483, tendo sido recebidas 2.873 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 16,4%, inferior à verificada em 2020, que foi de 38%. O inquérito foi enviado pela caixa de correio eletrónico segurancasocial@seg-social.pt, a todos os Clientes a quem foi dada uma resposta no mês de outubro de 2020.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a qualidade do atendimento por correio eletrónico da SSD, através da análise de desempenho dos assistentes e satisfação dos utilizadores.

Relativamente ao serviço de atendimento feito por correio eletrónico, através da SSD, a avaliação em 2020 (2,5) ficou ligeiramente abaixo da registada em 2019 (2,6).

O canal correio eletrónico, disponível através da SSD, apresenta como fatores mais valorizados, a facilidade de acesso e a Simpatia e Cortesia do Atendedor, que se relaciona diretamente com o desempenho prestado pelos assistentes.

Os fatores que se relacionam com a satisfação com o serviço prestado apresentam no geral resultados médios, sendo a sua maior fragilidade a “Resolução do(s) assunto que veio tratar”.

Figura 12 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico

Da informação obtida, verifica-se uma descida mais acentuada no índice de satisfação global, face a 2019, à semelhança do que se tinha verificado em 2018, contrariando a evolução de 2015 para 2016, em que se verificou uma subida na satisfação com o serviço prestado.

No ano em análise todos os indicadores são, em média, inferiores a 4, verificando-se uma ligeira descida face ao ano anterior no que diz respeito aos indicadores analisados. As maiores descidas do índice de satisfação prendem-se com tempo de espera até ser atendido/respondido, e a simpatia e cortesia do atendedor. Esta redução dos níveis de satisfação com o e-mail poderá, ainda, ser justificada pela alteração aplicacional implementada desde novembro de 2017 que trouxe inúmeros constrangimentos e que reduziu de forma significativa a celeridade de resposta.

A possibilidade de anexar documentos através da SSD, medida há muito esperada, foi implementada em setembro de 2018, com ganhos para o Cidadão e empresas que podem remeter um documento ou meio de prova juntamente com o seu pedido, agilizando o seu tratamento e reduzindo-se o tempo de resposta à solicitação do Cliente. Para todos os casos em que não é possível dar resposta de imediato ao Cliente, porque se verifica a necessidade de documentos adicionais, a análise do processo pelo Serviço competente, ou a realização de uma transação não atribuída à equipa de tratamento de e-mails da SSD, é enviada uma resposta ao Cliente informando que o seu pedido foi encaminhado para o respetivo Serviço que o irá tratar.

Continuam a ser desenvolvidas ações para aumentar a capacidade de resposta da equipa de tratamento de emails, com vista ao aumento de resolução ao primeiro contacto com consequente redução do tempo de resposta e aumento da satisfação do Cliente com este canal, prioritário para o ISS, IP.

Atendimento presencial

A avaliação do desempenho do atendimento presencial envolve uma dispersão geográfica, que foi ultrapassada com o recurso às ferramentas que a tecnologia nos faculta. Assim, de forma a permitir uma aferição a nível nacional da satisfação dos Clientes dos serviços de atendimento da segurança social, optou-se por recorrer ao registo do endereço eletrónico que se encontra no SISS, por forma a identificar os destinatários.

A metodologia que voltou a ser aplicada neste ano, passa pelo envio de um questionário estruturado, por e-mail, aos Clientes que tendo sido atendidos num determinado período temporal e estando registados no SIGA – Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento, dispõem de endereço eletrónico. Foram efetuados um total de 86.563 contactos, dos quais se obtiveram 6.952 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 8,0%.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a perceção da qualidade do atendimento presencial da Segurança Social, através da satisfação dos Cliente com o desempenho dos colaboradores e com as condições e serviços disponibilizados.

Quadro 103 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes – Presencial

Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/ respondido	Simpatia e cortesia do atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e Objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	
2018	3,8	3,9	3,8	3,7	3,5	3,7
2019	3,3	3,9	3,8	3,7	3,5	3,6
2020	3,7	4,0	3,8	3,7	3,4	3,8

Fonte:
DCGC

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

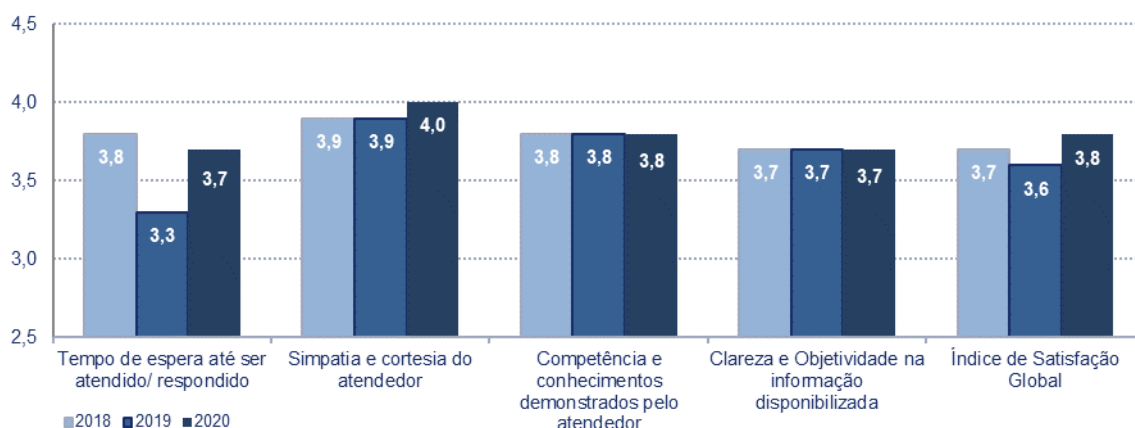
Quanto aos aspetos mais valorizados no que se refere a satisfação com o atendimento registam-se, à semelhança do no anterior, a Simpatia/cortesia do atendedor e a Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor.

No que se refere à satisfação com a informação, a Visibilidade da existência de caixa de sugestões e opiniões foi o aspeto mais valorizado (3,3).

Da informação obtida, verifica-se que houve um ligeiro aumento no nível de satisfação global, sendo o resultado de 3,8 em 2020, tendo sido de 3,6 em 2019.

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 (50,2%) é necessária mais do que uma deslocação aos serviços de atendimento da segurança social para a resolução de um mesmo assunto. Por um lado, esta necessidade justifica-se pelo facto de os Clientes não disporem de toda a informação/documentação necessária à resolução do assunto na primeira deslocação aos serviços. Reconhece-se igualmente alguns constrangimentos internos, quer de recursos humanos, quer de aplicações informáticas, que não permitem o esclarecimento e/ou resolução do assunto no primeiro contacto.

Figura 13 - Evolução da satisfação com o serviço – Presencial



Da análise dos dados respeitantes ao atendimento presencial, conclui-se que cerca de 33,5% dos atendimentos desta natureza se realizam para entrega de requerimentos e/ou documentos e 17,9% para pedidos de informação de processo, perfazendo mais de metade dos atendimentos presenciais (51,4%) e que 93,3% dos Clientes inquiridos desse mesmo canal de atendimento já acederam à SSD. Verifica-se assim que, se aumentarmos o registo de requerimentos e documentos e o pedido de declarações feitos pelo próprio na SSD, conseguiremos diminuir proporcionalmente o número de atendimentos presenciais.

Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento

Num esforço de harmonização entre a prática do ISS, IP e o modelo proposto pelo CCAS – Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços, apresentam-se os resultados agregados dos 3 questionários.

Desde 2018, com a uniformização dos questionários foi possível efetuar uma comparação do nível de satisfação nos vários canais. Esta agregação foi efetuada tendo em conta os resultados obtidos em cada um dos questionários, ponderados em função da representatividade do questionário na amostra total.

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

**Quadro 104 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes
- Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial**

Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2018	3,5	3,8	3,6	3,5	3,2	3,5
2019	3,0	3,8	3,6	3,5	3,2	3,4
2020	2,9	3,7	3,4	3,3	3,0	3,3

Fonte: DCGC

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

De forma geral, os resultados obtidos este ano estão ligeiramente abaixo aos anos anteriores. Sendo que os indicadores relacionados com os tempos de espera até ser atendido/a ou respondido/a foram os que tiveram piores resultados, certamente devido ao impacto sentido pela pandemia COVID-19.

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 implementação do modelo de autoavaliação CAF na Administração Pública, foi iniciada em 2020, com a conclusão do concurso de aquisição de serviços de consultoria e a celebração do contrato com a Lexus Consultores, Lda.

O Projeto estrutura-se ao longo de quatro atividades principais, sendo a primeira transversal às restantes e a todo o projeto:

- Atividade 1: Gestão do projeto
- Atividade 2: Autoavaliação
- Atividade 3: Implementação e melhoria do processo
- Atividade 4: Reconhecimento

A metodologia adotada inclui 10 Etapas, organizadas em 3 Fases conforme listado abaixo.

Fase 1 - O início da caminhada CAF

1. Planear a autoavaliação
2. Criar a equipa de autoavaliação

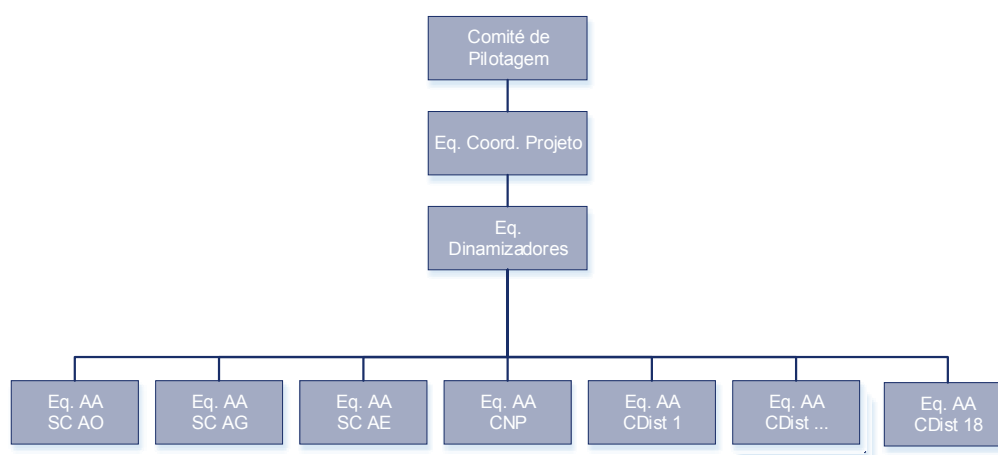
Fase 2 - Processo de autoavaliação

3. Realizar a autoavaliação
4. Elaborar o relatório da autoavaliação
5. Elaborar o plano de melhorias
6. Divulgar o plano de melhorias

Fase 3 - Plano de melhorias/Priorização

7. Elaborar o plano de melhorias
8. Divulgar o plano de melhorias
9. Implementar o plano de melhorias
10. Planear a autoavaliação seguinte

Tendo em conta a dimensão e a complexidade do ISS, IP, estabeleceu-se a seguinte estrutura para a equipa de projeto.



Durante o mês de junho de 2020, foi efetuado o planeamento do projeto, iniciando-se os trabalhos de autoavaliação em 26 de junho, com a realização da ação de sensibilização dos dirigentes. Esta ação de sensibilização, realizada à distância, foi dirigida ao Conselho Diretivo, aos Diretores e Diretores Adjuntos de Segurança Social, aos Diretores dos Serviços Centrais e aos Líderes das Equipas de Autoavaliação.

Esta sessão foi seguida das ações de formação para os Líderes das Equipas de Autoavaliação e para os restantes elementos destas equipas, que decorreram entre 29 junho e 6 de julho.

Para a realização da autoavaliação e tendo em conta as atribuições e competências dos vários Serviços e Unidades Orgânicas que participaram no projeto, em cada Equipa de autoavaliação, foram constituídos subgrupos, distribuindo pares de critérios – do 2 ao 9 – (meios e resultados), para que cada subgrupo efetuasse a avaliação apenas dos critérios e subcritérios que lhe foram atribuídos, de acordo com o quadro seguinte.

Equipa de Autoavaliação	Subequipas	Critérios								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Serviços Centrais Eq. Áreas Operacionais (AO)	A	X			X				X	
	B	X				X	X			
Serviços Centrais Eq. Áreas de Administração Geral (AG)	C	X	X							X
	D	X		X				X		
	E	X			X				X	
Serviços Centrais Eq. Áreas de Apoio Especializado (AE)	F	X	X							X
	G	X			X				X	
	H	X				X	X			
Centro Nacional de Pensões (CNP)	I	X	X							X
	J	X		X				X		
	K	X			X				X	
	L	X				X	X			
Centros Distritais (CDist)	M	X		X ^a	X ^b	X	X ^c		X ^c	

(a) Subcritério 3.3

(b) Subcritérios 4.2, 4.4, 4.5 e 4.6

(c) Resultados "locais", isto é, resultados ao nível da região geográfica abrangida pelo Centro Distrital.

Esta subdivisão abrangeu a fase de identificação de pontos fortes, áreas de melhoria, evidências, ações de melhoria e pontuação. Concluída essa fase, voltou a reunir-se o grupo de autoavaliação de modo a estabelecer acordo quanto aos pontos fortes e às áreas de melhoria, bem como quanto à pontuação.

Apesar dos condicionalismos impostos pela situação vivida, ditada pela pandemia COVID-19, os trabalhos decorreram dentro dos prazos previstos, sendo de salientar o grande empenhamento e dedicação de todos os trabalhadores envolvidos, que permitiu a conclusão atempada de todos os 22 relatórios de autoavaliação.

No dia 2 de outubro, foi divulgado o relatório de autoavaliação do ISS, IP, que agrega os pontos fortes e as áreas de melhoria transversais a toda a organização, e que resultaram num conjunto de 98 sugestões de melhoria que abrangem todas as áreas. O quadro seguinte sintetiza a pontuação por critérios e subcritérios.

Pontuação Total		531
Critério 1	Liderança	72
Subcritério 1.1	Como a liderança da organização dá uma orientação à organização desenvolvendo a visão, missão e valores.	80
Subcritério 1.2	Como a Liderança gere a organização, o seu desempenho e a sua melhoria contínua.	74
Subcritério 1.3	Como a liderança inspira, motiva e apoia as pessoas da organização e atua como modelo.	45
Subcritério 1.4	Como a Liderança gere as relações com os políticos e com as outras partes interessadas.	88
Critério 2	Estratégia e Planeamento	83
Subcritério 2.1	Como a Organização identifica as necessidades e expectativas das partes interessadas, do ambiente externo e informação relevante para a gestão.	88
Subcritério 2.2	Como a Organização desenvolve a estratégia e o planeamento, tendo em conta a informação recolhida.	88
Subcritério 2.3	Como a Organização comunica, implementa e revê a estratégia e os planos.	88
Subcritério 2.4	Como a Organização gere a mudança e a inovação para garantir a agilidade e a resiliência da organização.	66
Critério 3	Pessoas	45
Subcritério 3.1	Como a Organização gere e melhora os recursos humanos para apoiar a estratégia organizacional.	53
Subcritério 3.2	Como a organização desenvolve e gere as competências das pessoas.	24
Subcritério 3.3	Como a Organização envolve e empodera as pessoas e apoia o seu bem-estar.	58
Critério 4	Parcerias e Recursos	67
Subcritério 4.1	Como a organização desenvolve e gere parcerias com organizações relevantes.	75
Subcritério 4.2	Como a organização colabora com os cidadãos e as organizações da sociedade civil.	83
Subcritério 4.3	Como a Organização gere os recursos financeiros.	67
Subcritério 4.4	Como a Organização gere a informação e o conhecimento.	57
Subcritério 4.5	Como a Organização gere a tecnologia.	63
Subcritério 4.6	Como a Organização gere as instalações.	62
Critério 5	Processos, Produtos e Serviços	55
Subcritério 5.1	Como a Organização concebe e gere processos para acrescentar valor para os cidadãos e clientes.	54
Subcritério 5.2	Como a Organização entrega produtos e serviços aos clientes, cidadãos, partes interessadas e sociedade.	68
Subcritério 5.3	Como a Organização coordena processos por toda a organização e com outras organizações relevantes.	43
Critério 6	Resultados orientados para os cidadãos/clientes	58
Subcritério 6.1	Resultados de medições das perceções dos cidadãos/clientes.	55
Subcritério 6.2	Indicadores das medidas orientadas para os cidadãos/clientes.	60
Critério 7	Resultados Pessoas	51
Subcritério 7.1	Resultados das medições de percepção das pessoas.	68
Subcritério 7.2	Indicadores dos resultados relativos às pessoas.	35
Critério 8	Resultados Responsabilidade Social	45
Subcritério 8.1	Resultados de percepção da sociedade (impactos sociais percecionados).	41
Subcritério 8.2	Indicadores do desempenho social estabelecidos pela Organização.	50
Critério 9	Resultados chave do desempenho	55
Subcritério 9.1	Resultados externos: Resultados e valor público.	65
Subcritério 9.2	Resultados Internos: nível de eficiência.	46

Fonte: Relatório de autoavaliação CAF 2020

Escala Pontuação:

0-10 Não há evidências ou existem apenas algumas ideias.

11-30 Evidências pouco importantes sobre algumas áreas.

31-50 Evidências importantes sobre áreas relevantes.

51-70 Evidências importantes sobre a maior parte das áreas.

71-90 Evidências muito importantes sobre todas as áreas.

91-100 Evidências excelentes comparadas com outras organizações, relacionadas com todas as áreas.

Iniciou-se a fase de priorização das melhorias identificadas, que culminou com a aprovação pelo Conselho Diretivo, em 12 de novembro, de 5 Projetos de melhoria, assentes nas sugestões identificadas pelas Equipas de Autoavaliação:

- PMCAF01 – Compromisso com as pessoas: atrair, envolver, desenvolver e manter
- PMCAF02 – Melhoria 3P: produtos, processos e práticas de gestão
- PMCAF03 – Comunicar com o cidadão/cliente e acrescentar valor
- PMCAF04 – Atualizar a caracterização do Ecossistema do ISS, IP e ajustar o Modelo de Governação em colaboração com Partes Interessadas relevantes
- PMCAF05 – Geração ISS 2.0: Fomentar a criatividade e o empoderamento através de um Sistema de Gestão da Inovação

A 27 de novembro, foi realizada a reunião de arranque da 2ª fase do projeto – Implementação das melhorias identificadas, tendo como destinatários os Diretores e Diretores Adjuntos de Segurança Social, os Diretores dos Serviços Centrais e os Líderes da Equipas de Autoavaliação.

Tendo em conta que os procedimentos legais relacionados com autorização para abertura de procedimento concursal atrasaram o processo, agravado com a situação provocada pela pandemia COVID-19 que também criou alguns constrangimentos, o calendário inicialmente elaborado ficou comprometido, não tendo sido possível iniciar as Atividades 2 e 3 nas datas previstas, facto com repercussões na conclusão da operação.

Acrescendo o facto de a candidatura impor prazos mínimos de execução das atividades, a conclusão do projeto em novembro de 2020, ficou à partida inviabilizada. Neste contexto, ainda em julho de 2020, foi proposta a prorrogação do prazo de conclusão para junho de 2021, o que mereceu a concordância do Conselho Diretivo, em 16 de julho de 2020. Este pedido foi submetido à AMA em 16 de setembro de 2020.

Os trabalhos foram suspensos no dia 1 de dezembro, não tendo mais desenvolvimentos até 31/12/2020.

CAPÍTULO 4

Balço Social

1. Recursos Humanos
2. Remunerações e Encargos
3. Higiene e Segurança
4. Formação Profissional
5. Relações Profissionais

CAPÍTULO 4

Balço Social

Neste capítulo apresentam-se de forma sucinta os principais resultados apresentados no Balço Social do ISS, IP, para 2020, composto por 5 capítulos e apresentado no Anexo 8.

1. Recursos Humanos

A caracterização dos Recursos humanos do ISS, IP, já abordada no ponto 3.2.1. nos seus aspetos predominantes, encontra-se refletida no quadro seguinte.

Quadro 105 - Breve caracterização dos recursos humanos

Recursos Humanos	2020		
	Fem	Masc	Total
Assistente técnico, técnico de nível intermédio pessoal administrativo	3.213	517	3.730
Técnico Superior	2.454	417	2.871
Assistente operacional	277	90	367
Dirigentes	643	236	879
Outros	257	84	341
Total	6.844	1.344	8.188

Fonte: Balço Social

O efetivo do ISS, IP, contava com 8.188 trabalhadores no final de 2020, menos 0,1% do que no final de 2019 (8.196), mantendo-se a predominância do sexo feminino (6.844), que representa 84% do total de trabalhadores.

Quanto aos efetivos por carreira, refira-se a predominância da carreira Assistente Técnica, com 3.730 trabalhadores, representando 46% do total de efetivos, seguida da carreira Técnica Superior com 2.871 trabalhadores, representando 35% do total de efetivos.

Por comparação com 2019, registaram-se acréscimos nas carreiras Assistente Técnica e Técnica Superior e um decréscimo nas restantes.

De salientar, ainda, 632 entradas por via de mobilidade ou procedimento concursal, e 47 consolidações de mobilidade.

Quanto às modalidades de horário de trabalho, foi prevalecente a Flexível, que se aplicou a 74,2% dos trabalhadores em 2020, percentagem muito próxima da registada em 2019. Em seguida encontram-se a Isenção de Horário (10,7%) e a Jornada Contínua (7,5%), que mantêm pesos próximos dos registados em 2019.

No que respeita às ausências, o motivo predominante foi a doença (84,2%) seguido pelas ausências relativas à parentalidade (7,2%). Neste caso, comparando com 2019, houve um aumento nas faltas por motivo de doença e um decréscimo nas relacionadas com a parentalidade.

2. Remunerações e Encargos

Em 2020, tal como registado nos anos anteriores, a maior parte dos trabalhadores do ISS, IP (66,30%) auferia uma remuneração mensal bruta até 1.500€, ao passo que 25,43% dos trabalhadores auferiam entre 1.500€ e 2.500€. Apenas 8,27% dos trabalhadores do ISS, IP, auferiam uma remuneração mensal bruta superior a 2.500€ em 2020.

Os encargos totais com pessoal situaram-se próximos dos 216.245.000 € em 2020, o que representou um decréscimo de 0,08% face ao ano anterior. A despesa média por trabalhador – 26.409,96€ – no entanto, cresceu 0,02% em 2020, por comparação com o ano anterior.

3. Higiene e Segurança

Em 2020 registaram-se 66 acidentes de serviço, cerca de metade dos registados em 2019. Este decréscimo traduziu-se, contudo, num total de 12.444 dias de baixa, o que representou uma subida de cerca de 6% relativamente a 2019.

Tal como em 2019, em 2020 não houve gastos na prevenção de acidentes e doenças profissionais.

4. Formação Profissional

Em 2020 verificaram-se 8.276 participações em ações de formação profissional, um decréscimo de aproximadamente 35% face ao ano anterior, onde aquele total ascendeu às 12.829 participações.

Quadro 106 - Participações em ações de formação por tipo e duração da acção

Tipo de ação/duração	<30 horas	30-59 horas	60-119 horas	>120 horas	Total
Internas	5.280	159	27	18	5.484
Externas	2.747	34	4	7	2.792
Total	8.027	193	31	25	8.276

Fonte: Balanço Social

Os encargos totais com a formação profissional passaram de 54.480€ em 2019 para 50.609€ em 2020, significando um decréscimo de 7,3%.

5. Relações Profissionais

No que respeita aos processos disciplinares, em 2020 registaram-se 17 processos disciplinares com decisão, cerca de 30% abaixo do verificado no final de 2019.

Em 2020, 1.955 trabalhadores do ISS eram sindicalizados, contra os 2.101 do ano 2019, representando um novo decréscimo, agora na ordem dos 7,5%.

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 14 - Evolução da Despesa

A despesa global (escala da direita) registou uma tendência crescente entre 2010 e 2013, verificando ligeiros decréscimos nos anos de 2014 e 2015. A partir de 2016 volta a registar aumentos.

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 desde 2005. Em 2020, continua a verificar-se um movimento ascendente, que iniciou em 2017, 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.

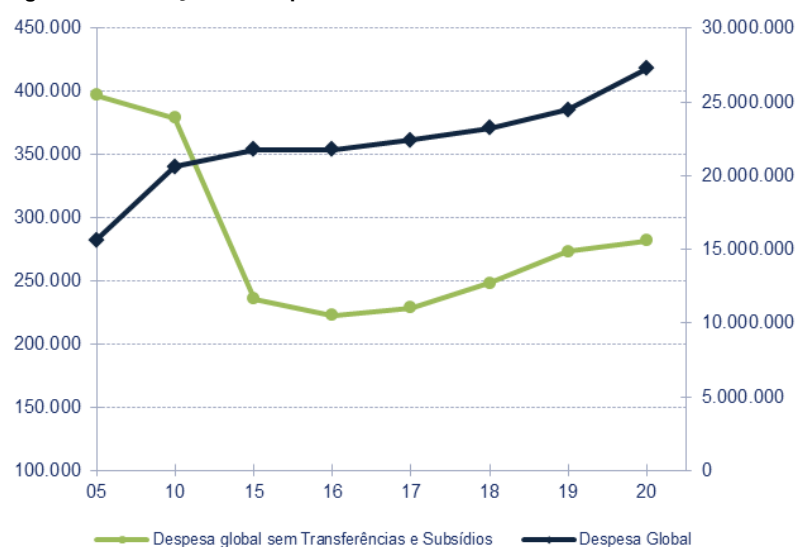


Figura 15 - Evolução do número de beneficiários ativos

O número de beneficiários ativos registou entre 2005 e 2010 um ligeiro aumento médio anual de 0,6%, seguido de um decréscimo anual até ao ano 2014, ano a partir do qual começou a aumentar gradualmente.

Comparando os dois últimos anos, verifica-se um aumento de 19,7% no número de beneficiários ativos. O número de trabalhadores por conta de outrem sofreu um decréscimo em relação a 2019, de -0,5%.

No que respeita aos trabalhadores independentes, verifica-se um ligeiro aumento em 2020 de 0,8% face ao ano anterior.

Quanto aos desempregados, e como consequência do contexto pandémico que se viveu em 2020, verificou-se a inversão da tendência que se verificada desde 2013, com um significativo aumento de 254,9% face ao ano anterior.

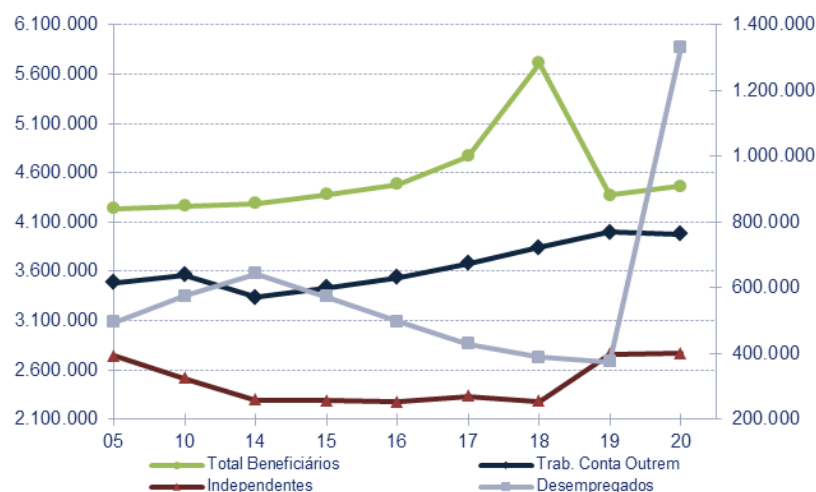
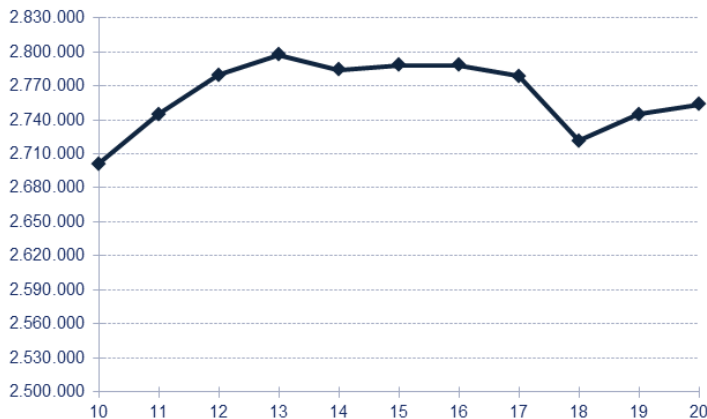


Figura 16 - Evolução do número de pensionistas

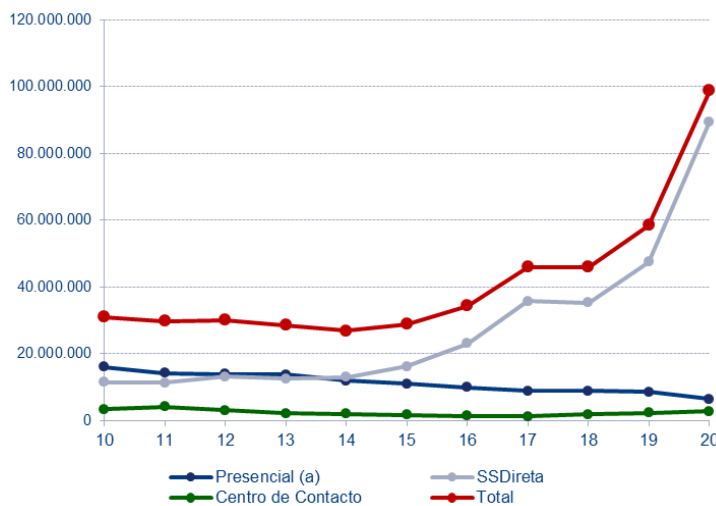


Em 2020 registou-se um acréscimo de 0,3% no número global de pensionistas.

A pensão por invalidez que vinha a evidenciar uma tendência decrescente nos últimos anos, justificada em grande parte pela passagem dos beneficiários da pensão social de invalidez e pensão de invalidez dos regimes transitórios dos trabalhadores agrícolas para a Prestação Social para a Inclusão, sofreu um acréscimo em 2019 de 7%, porém em 2020 torna a verificar-se um decréscimo de -5,6% de pensionistas.

Em 2020 continua, no entanto, a verificar-se um aumento do número de pensionistas nas categorias: velhice (+ 0,8%) e sobrevivência (+ 0,3%).

Figura 17 - Evolução do número de atendimentos

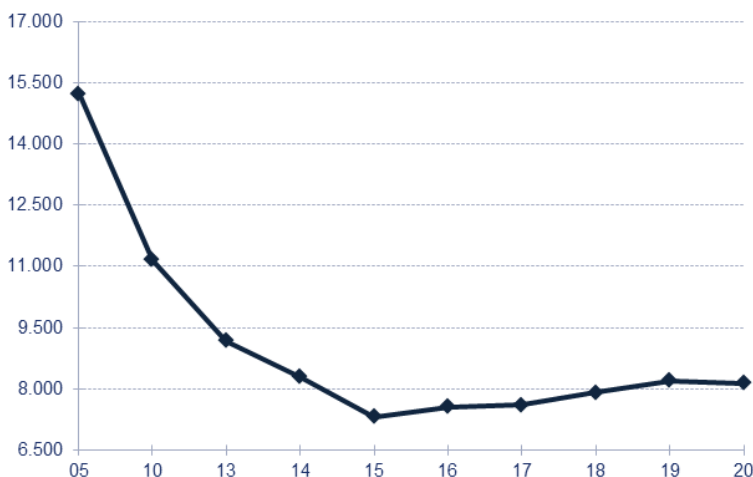


O número total de atendimentos em 2020 registou um significativo aumento 69% face a 2019. Este aumento está diretamente relacionado com o contexto pandémico vivido, e com o significativo aumento dos canais não presenciais, que já vinham nos últimos anos mantendo uma tendência ascendente.

A situação contextual revelou também uma redução no n.º de atendimentos no Atendimento Presencial, de -25,0%, face ao ano anterior.

Já no que respeita à SSDireta e ao CContacto, verificou-se em 2020 um acréscimo de 89% e 15%, respetivamente, face aos atendimentos referentes a 2019.

Figura 18 - Evolução do número de Recursos Humanos



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

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

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

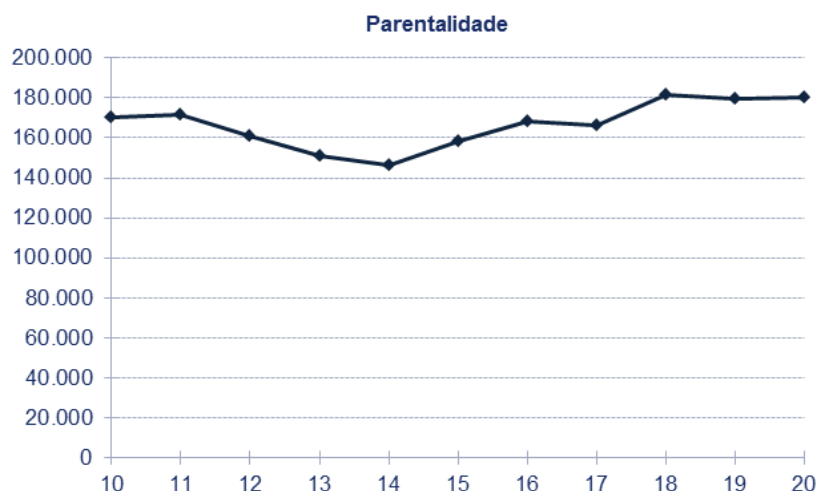
Em 2020, regista-se uma ligeira redução no n.º de recursos humanos, de 0,7% (-61RH), face a 2019..

Figura 19 - 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%.



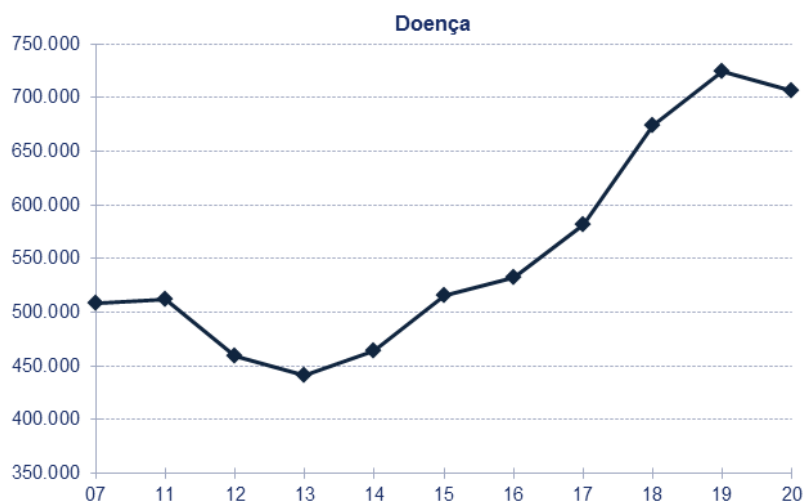
Com diversas oscilações entre 2007 e 2010, o subsídio de doença apresenta uma tendência decrescente entre 2011 e 2013.

Em 2013 verifica-se nova inversão do ciclo, que se mantém em 2017 mais acentuada, com um crescimento de 9% face a 2016.

Em 2018, registou-se um acentuado crescimento de 15,9% face a 2017.

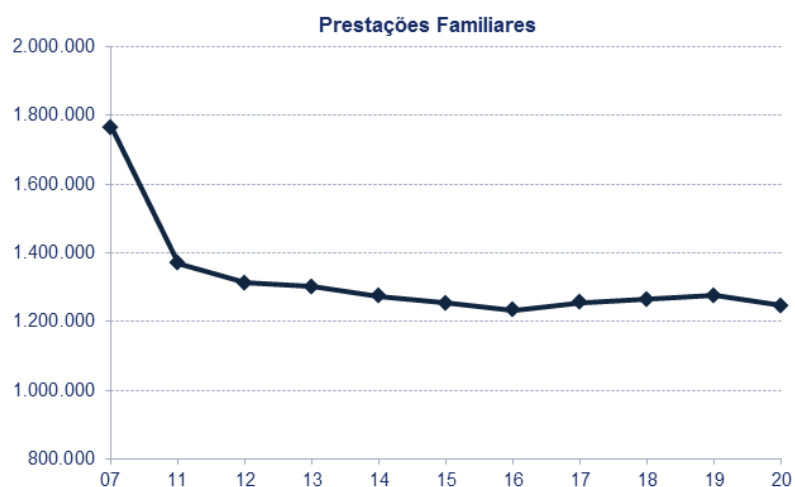
Este crescimento mantém-se em 2019, embora seja mais tenue, tendo uma variação de 7,6% por relação ao ano anterior.

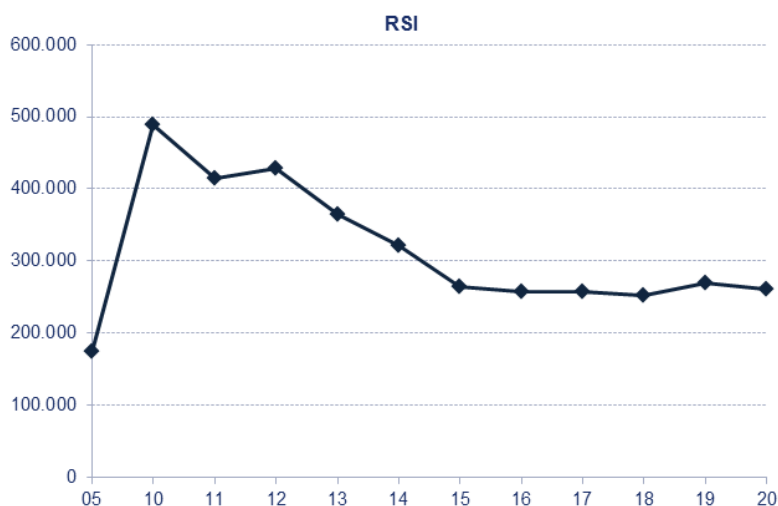
Em 2020 verifica-se uma diminuição de 2,6% do número de beneficiários, no entanto a despesa com este subsídio aumentou 20,5%.



Entre 2007 e 2010 a tendência destas prestações mostrava-se ascendente, invertendo-se a situação nesse último ano. No período 2010-2016 verificou-se um decréscimo acumulado de -36,1% no número de beneficiários com prestações familiares.

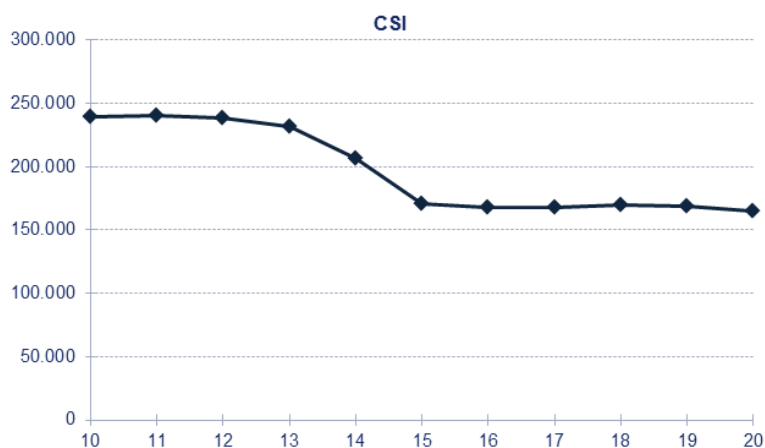
Em 2017, registou-se uma ligeira inversão, com aumento de 1,8% face a 2016, tendência esta que se mantém até 2019, com um aumento de 0,9% face a 2018. Em 2020, contudo, verificou-se um decréscimo de 2,4% de beneficiários.





Entre 2005 e 2010, verificou-se uma tendência crescente do número de beneficiários do Rendimento Social de Inserção. A partir daí, globalmente, verificamos uma tendência decrescente, no número de beneficiários da prestação.

Em 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%.

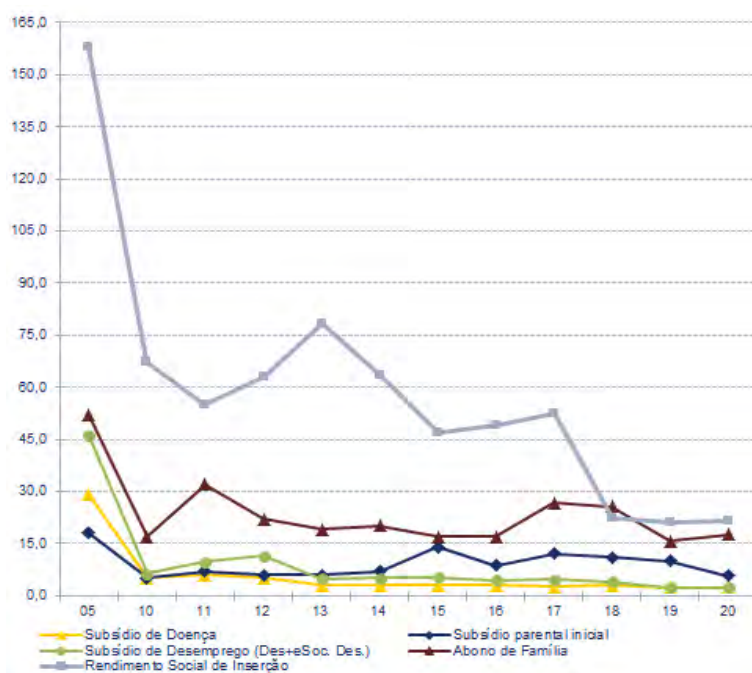


Criado pelo Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro, o Complemento Solidário para Idosos registou até 2010 um crescimento significativo.

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.

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



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

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

Em 2020, face ao ano anterior, verificou-se um decréscimo do tempo médio de deferimento do Subsídio Parental Inicial, tendo-se verificado um aumento do tempo médio de deferimento das prestações de RSI e Abono de Família, apenas o Subsídio de Desemprego e de Doença mantém os valores do ano anterior.

	2019	2020
Desemprego	2,3	2,3
RSI	21,0	21,7
Parental Inicial	10	6
Abono Família	15,7	17,5

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

Entre 2005 e 2008, a variação do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias verificou uma tendência crescente (327.528). A partir desta data, evidencia uma tendência descendente, em média 5,7% ano. Em 2015 verifica-se uma inversão da tendência dos últimos anos, com um aumento do número de exames marcados. Em 2018 mantém-se essa tendência, com 373.885 exames marcados, mais 9,0% face a 2017, tal como em 2019, com 398.778 exames marcados, o que traduz um aumento de 6,4% face a 2018.

Em 2020 verificou-se um enorme decréscimo de exames marcados, menos 45,8% face a 2019, o que se justifica pelo facto das Juntas médicas de SVI terem sido suspensas por despacho da Autoridade de Saúde Nacional, desde o dia 18 de março até dia 18 de junho, por mobilização de todos os profissionais de saúde à assistência no âmbito do COVID-19.

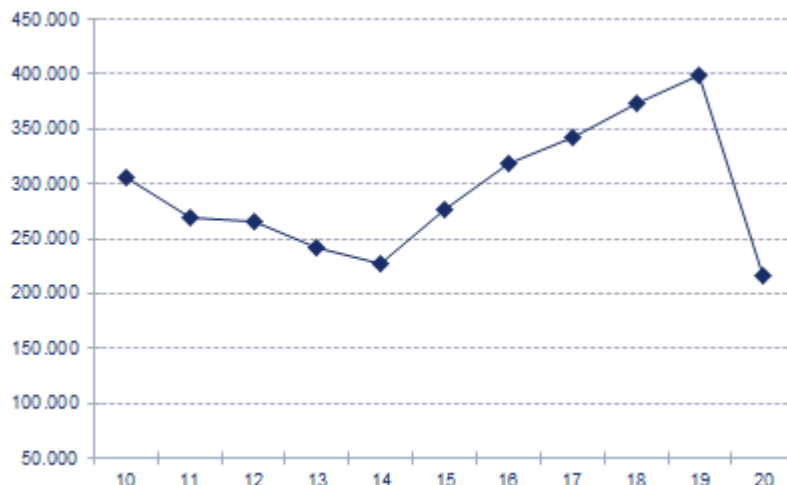


Figura 22 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa

O número de processos de Certificação de Doenças Profissionais registou no período em análise (2008-2020) diversas variações positivas e negativas, sendo que em 2020 houve uma continuidade da tendência de aumento de Certificação de Doenças Profissionais, iniciada em 2019, na ordem dos 129%.

Em 2020 a despesa com as doenças profissionais apresenta igualmente um crescimento de 6,0% face a 2019.

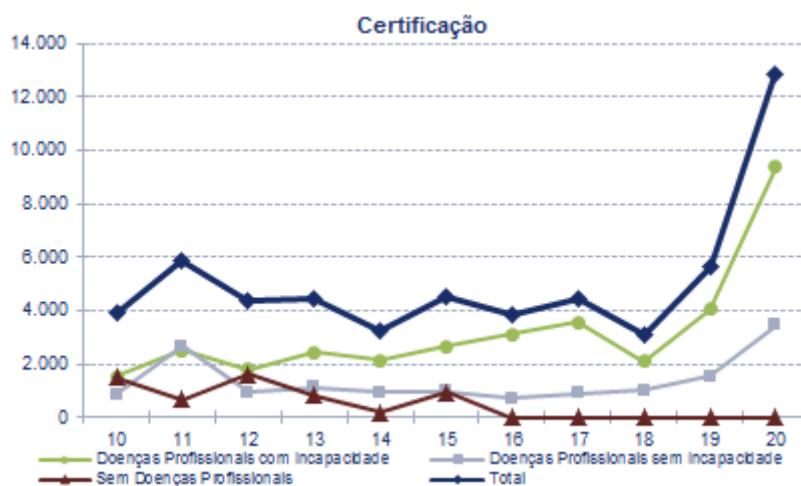
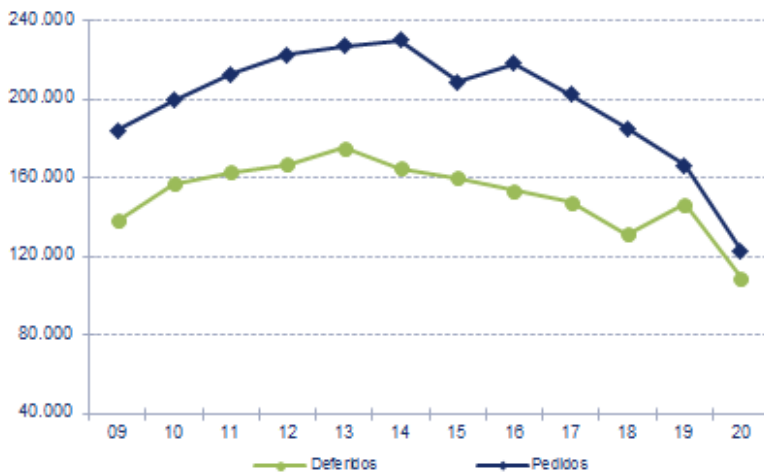


Figura 23 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica



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 2008 e 2014.

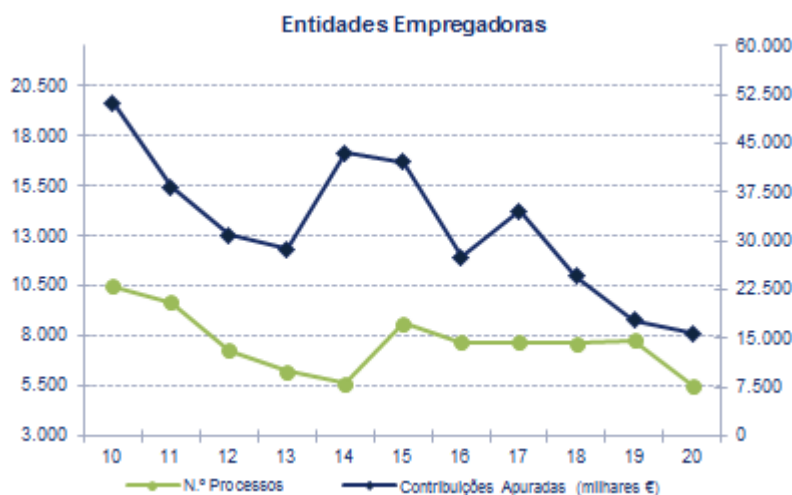
Após 2016 ter sido um ano de crescimento no número de processos de proteção jurídica, desde 2017 que se tem vindo a assistir a uma inversão da tendência, verificando-se também em 2020 um registo decrescente de pedidos.

Face ao período homólogo, em 2020, verificou-se um decréscimo de 26,2%, que representa - 43.431 pedidos de proteção jurídica.

Quanto aos requerimentos deferidos, têm vindo a acompanhar a linha do número de pedidos entrados, exceto, em 2016 em que a tendência é inversa.

Em 2020, registou-se um decréscimo de 25,5% nos processos deferidos.

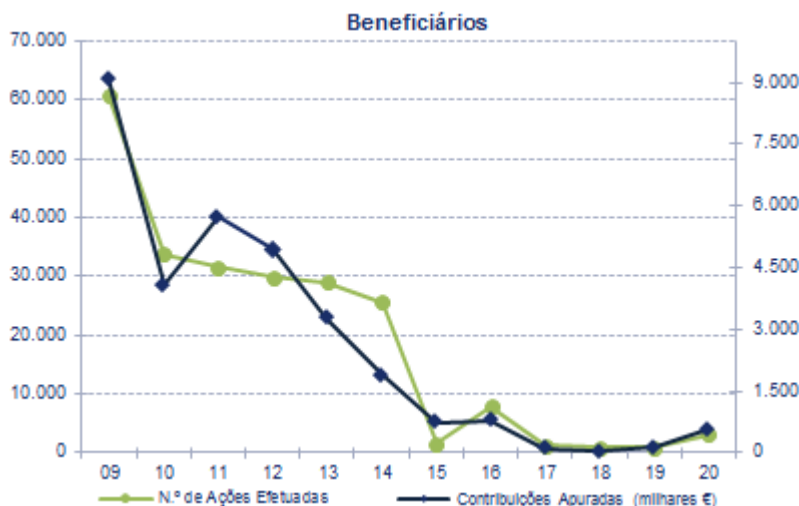
Figura 24 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos



Em 2020, o número de processos de fiscalização a entidades empregadoras verificou um decréscimo de 28,8% face a 2019, o que poderá ser justificado pelo contexto pandémico e pelas Medidas COVID-19 aprovadas no decorrer do ano.

Também no que respeita ao volume de contribuições apuradas se verificou um decréscimo de 11,3%, face a 2019.

Em 2020 foram apuradas contribuições, na sequência de processos de fiscalização a entidades empregadoras, no valor de 15,7 M€..



No que respeita às ações de fiscalização a beneficiários, verifica-se em 2020 um aumento de 2.330 ações de fiscalização face a 2019.

Já no que respeita ao montante das contribuições apuradas, verifica-se um acréscimo de 420M€ face a 2019.

No ano de 2020, na sequência de ações de fiscalização a beneficiários, foram apuradas contribuições no valor de 557M€.

2. Breve Análise dos Resultados

Indicadores de Avaliação e Responsabilização

Quadro 107 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Indicadores	2018	2019	2020	Tendência
EFICÁCIA				
% de respostas sociais acompanhadas	45%	42%	55%	↑
% Protocolos pagos no mês	n.a.	100%	100%	→
Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.600	7.770	5.524	↓
Nº de processos inquérito crime concluídos	1.858	1.771	1.579	↓
% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	n.a.	96%	97%	↑
% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	85	83%	96%	↑
Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	100%	100%	67%	↓
EFICIÊNCIA				
Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	98%	96%	100%	↑
Taxa de eficácia tratamento de reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)	n.a.	89%	n.a.	✕
Taxa de atendimento nos canais não presenciais	n.a.	85%	96%	↑
% NISS com password de acesso à SSD	n.a.	50%	56%	↑
% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	n.a.	14%	18%	↑
Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX		n.a.	100%	●
% Trabalhadores com formação	69%	69%	48%	↓
Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional com a vida familiar	n.a.	72%	72%	→
Taxa de trabalhadores avaliados pelo Programa de Saúde Ocupacional		n.a.	63%	●
N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning		n.a.	5.596	●
QUALIDADE				
% de requerimentos prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	n.a.	89%	86%	↓
% de requerimentos prestações de imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	n.a.	97%	97%	→
% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	75%	85%	86%	↑
Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)		n.a.	119%	●
Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)		n.a.	27%	●
Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço		n.a.	3,30	●
Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida		n.a.	75%	●
Índice de satisfação global dos Contribuintes Estratégicos		n.a.	4,50	●

 Positiva
  Negativa
  Estável
  Novo
  Anulado

Recursos Financeiros

Figura 25 - Tendência da Despesa 2005 a 2020

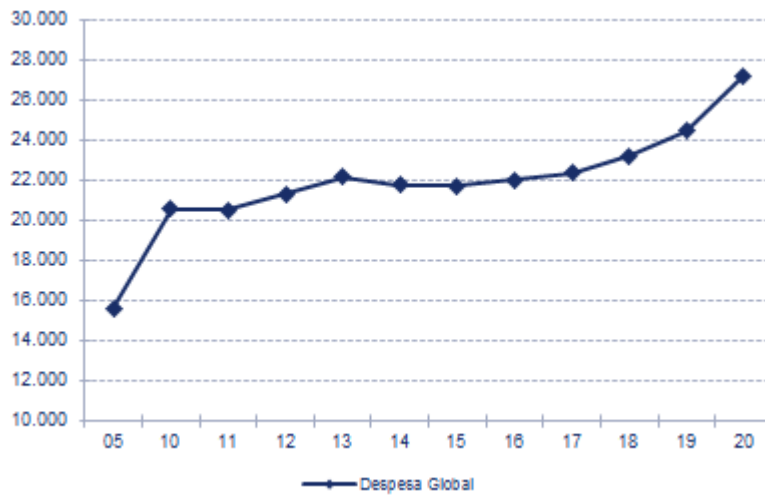


Figura 26 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa

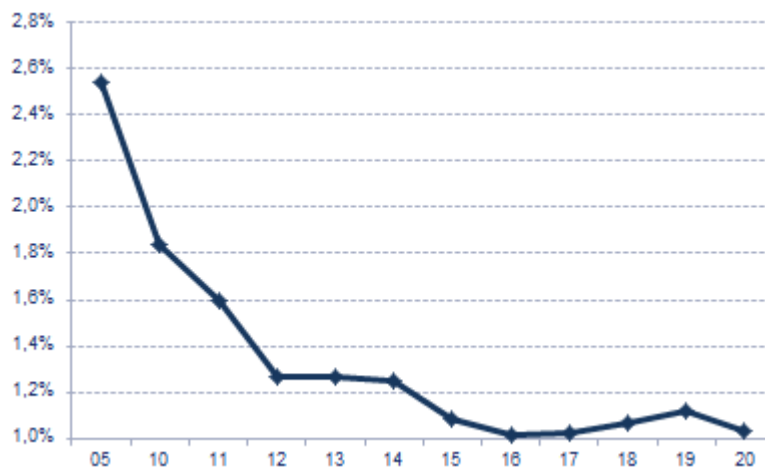
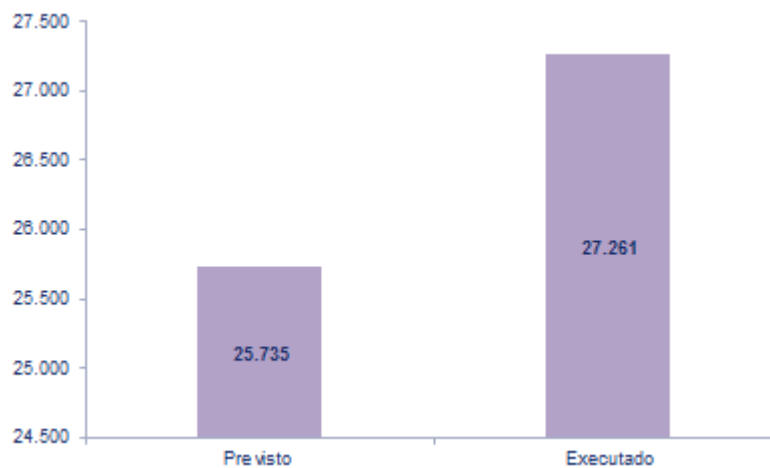


Figura 27 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2020



Recursos Humanos

Figura 28 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2020

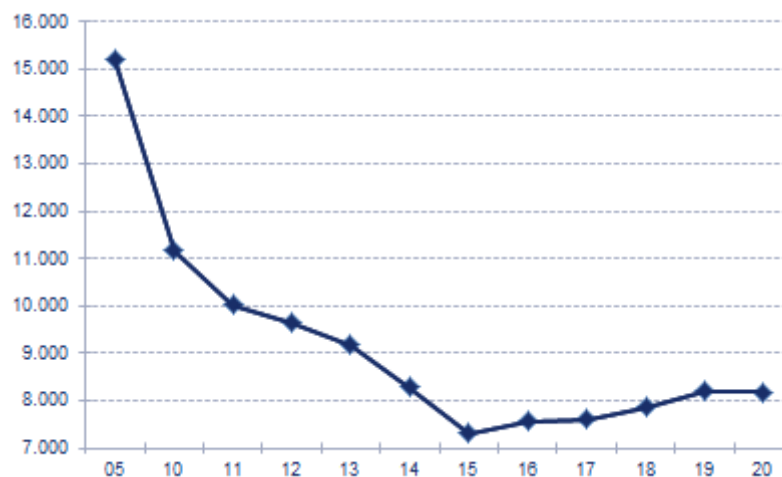
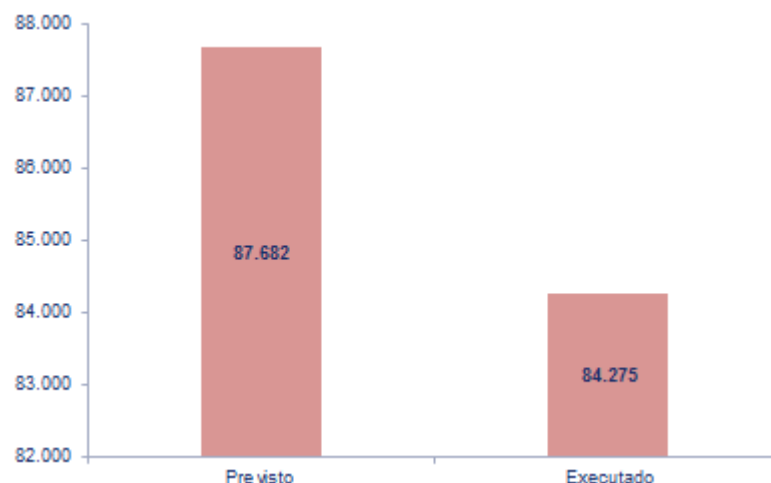


Figura 29 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2020

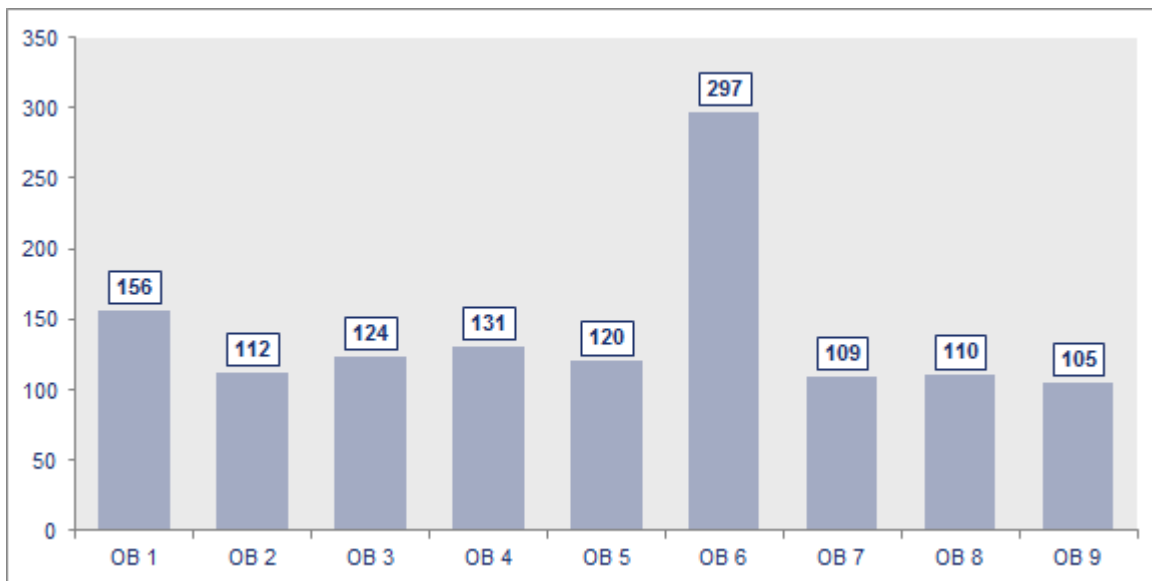


3. Autoavaliação

O contexto da pandemia da COVID-19 revelou-se como um grande desafio para muitos organismos do Estado e, também o ISS, IP. foi confrontado com a urgência de novas respostas em muitas das suas competências, do acompanhamento às respostas sociais ao célere processamento de novas prestações.

Pese embora esta situação, e decorrente dos ajustamentos efetuados em termos de planeamento, o desempenho do ISS, IP foi globalmente acima do planeado, registando-se um grau de concretização global de 151%. As taxas de realização dos parâmetros QUAR oscilaram entre um máximo de 297%, justificado pelo exponencial crescimento da formação em regime de e-learning, e um mínimo de 105%. Ordenando as taxas de realização por ordem decrescente verifica-se que o centro da distribuição corresponde a uma taxa de realização de 120%.

Figura 30 - Taxa de realização por objectivo



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

- A utilização dos recursos financeiros ligeiramente acima do planeado, com uma execução de 109,5% dos recursos previstos
- A utilização dos recursos humanos abaixo acima do planeado, com uma execução de 96,1% da pontuação planeada.
- Registou-se uma evolução positiva em 69% dos indicadores em comparação com 2019.
- Os parâmetros da Eficácia e da Eficiência foram superados, tendo sido cumprido o parâmetro da Qualidade.
- O ISS, IP dispõe de um sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho comprovadamente fidedignos, realiza extensas auditorias internas e existe um Plano de Gestão de Riscos.
- O ISS, IP cumpre a sua orientação estratégica e a inovação e aperfeiçoamento contínuo fazem parte da sua cultura e filosofia.

Figura 31 - Página de publicação do PAISS

The screenshot shows the website interface for 'ISS 20Anos Instrumentos de Gestão'. The header includes a search bar and a navigation menu. The main content area is divided into two columns. The left column contains a vertical list of menu items: 'Plano Estratégico', 'Gestão do Risco', 'Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)', 'Plano de Ação (PAISS)', 'Plano de Atividade por Área Funcional (PAF)', and 'Relatório de Atividades (RAISS)'. The right column is titled 'Plano de Ação do ISS (PAISS)' and contains the following text:

O Plano de Ação do ISS, I.P. (PAISS) tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para o ano 2020 do ISS.

O PAISS 2021 teve deliberação de concordância do CD do ISS, IP, em 3 de março de 2021 e foi remetido à Tutela para aprovação, pelo que poderá sofrer ajustamentos.

At the bottom of this section, there is a horizontal list of links: PAISS 2021 | PAISS 2020 | PAISS 2019 | PAISS 2018 | PAISS 2017 | PAISS 2016 | PAISS 2015.

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 2020 (v1.3)
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 2020
10. Avaliação Final do QUAR

Anexo 1
PAISS 2020 v1.3

PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA
novembro 2020

2020

FICHA TÉCNICA

Versão	1.3
Data	30.dezembro.2020
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

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 2020.

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 2020 do ISS, IP.

O documento foi elaborado de forma articulada com as orientações estratégicas para a área da segurança social definidas no Programa do XXII Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano 2020-2023, 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

AE.....	Arquitetura e Engenharia	AGORA.....	Projeto "Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar	
A	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.....	Contribuições	CGC.....	Comunicação e Gestão do Cliente
	CA.....	Casas de Acolhimento	CI.....	Contrato de Inserção
C	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	CSI.....	Complemento Solidário para Idosos
	CGA.....	Caixa Geral de Aposentações		
	DAP.....	Departamento de Administração e Património	DPRP.....	Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais
	DCGC.....	Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente	DRH.....	Departamento de Recursos Humanos
D	DDS.....	Departamento de Desenvolvimento Social	DSS.....	Diretores de Segurança Social
	DF.....	Departamento de Fiscalização	DS.....	Desenvolvimento Social
	DGCF.....	Departamento de Gestão e Controlo Financeiro	DROP.....	Projeto "Declarações de Remuneração Oficiosas e Parentalidade"
	DPC.....	Departamento de Prestações e Contribuições		
F	FISC.....	Fiscalização		
	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
G	GAQGR.....	Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco	GRI.....	Gestão das Relações Internacionais
	Gc.....	Gestor do Contribuinte		
	IdQ.....	Identificação e Qualificação	IPSS.....	Instituição Particular de Solidariedade Social
	IEFP, IP.....	Instituto do Emprego e da Formação Profissional, I.P.	INT.....	Coordenação Internacional
I	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.....	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	PPRCIC....	Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
P	PC.....	Prestações e Contribuições	PR.....	Apoio a Programas
	PD.....	Prestações Diferidas	PS.....	Pessoa Singular
	PE.....	Prioridade Estratégica	PT2020.....	Portugal 2020
	PEDINT.....	Pedido de Intervenção		
	PL.....	Planeamento e Estratégica		
	POISE.....	Programa Operacional Inclusão Social e Emprego		
Q	QUAR.....	Quadro de Avaliação e Responsabilização		
	RAISS.....	Relatório de Atividades do ISS, IP	RP.....	Riscos Profissionais
R	RH.....	Recursos Humanos	RS.....	Respostas Sociais
	RL.....	Respostas sociais Licenciadas	RSI.....	Rendimento Social de Inserção
	RNCCI.....	Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados		
	SAAS.....	Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social	SSD.....	Segurança Social Direta
S	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
	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.

Ética Agimos com integridade.

Confiança Geramos confiança.

Respeito Respeitamos a diversidade.

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



	2020	2019	2018	2017	2016
ISS, IP (Dados a 31.dez do ano anterior)	8.195	7.860	7.600	7.562	7.318
Masculino	1.363	1.346	1.336	1.326	1.322
Feminino	6.832	6.514	6.264	6.236	5.996

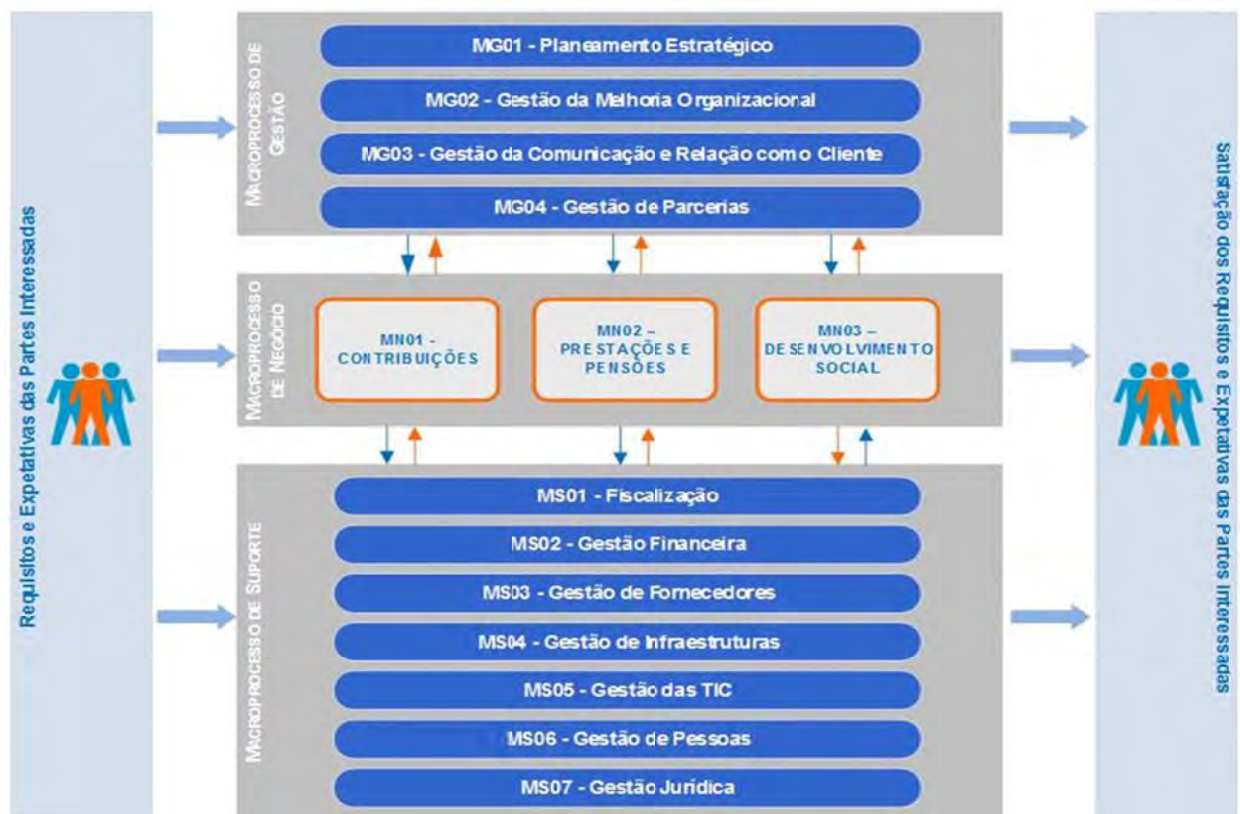
RECURSOS FINANCEIROS



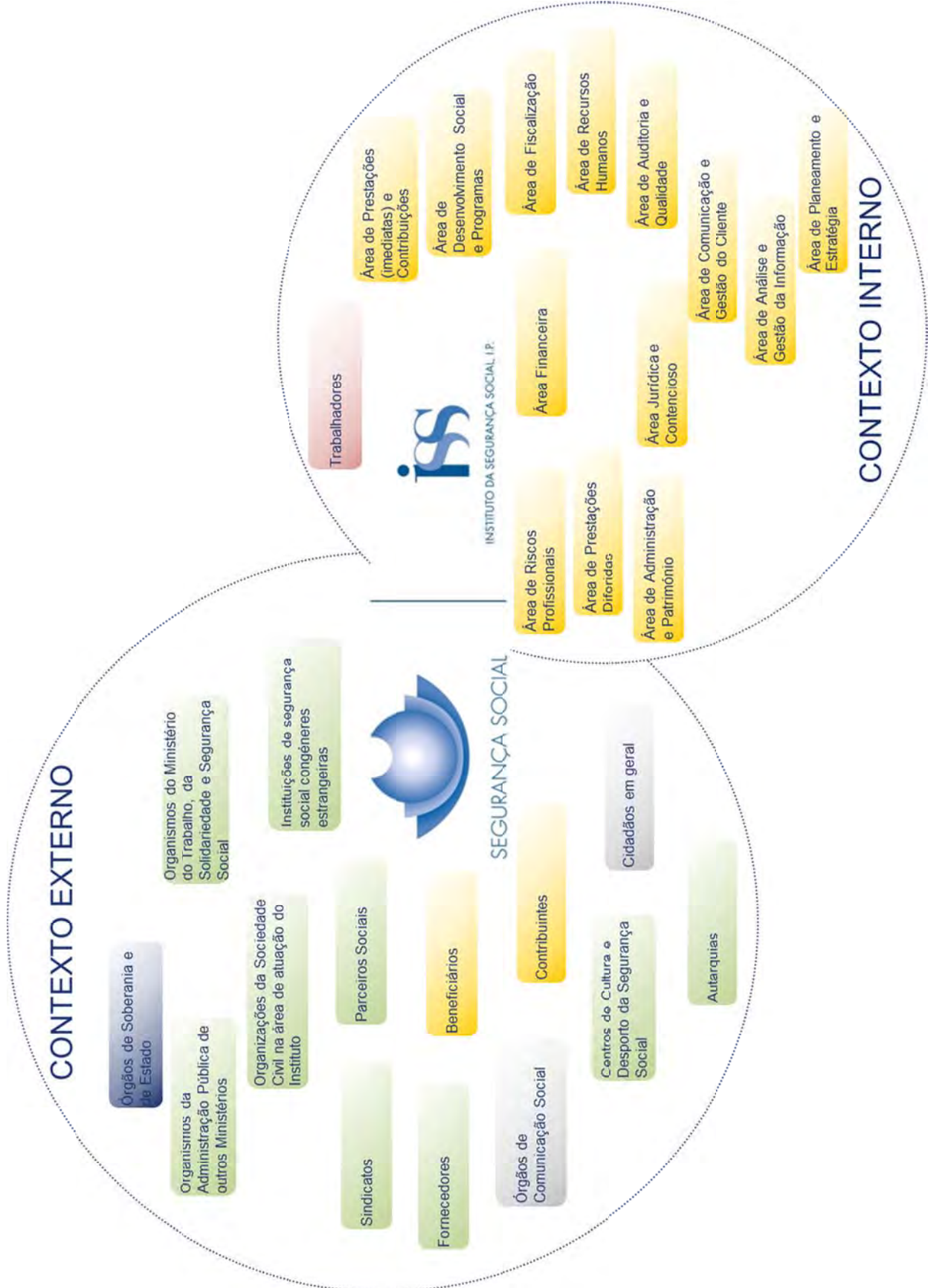
	2020 ⁽²⁾	2019	2018	2017	2016
ISS, IP	24.596,23	23.889,82	23.222,40	22.269,14	22.081,24
Sistema de Proteção Social de Cidadania	7.267,21	7.088,33	6.940,20	6.942,02	6.910,61
Ação Social	1.653,83	1.642,38	1.575,00	1.540,84	1.514,48
Solidariedade	4.032,17	3.969,40	3.977,30	4.279,63	4.270,64
Proteção Familiar	1.581,20	1.476,55	1.387,80	1.121,55	1.125,49
Sistema Previdencial ⁽¹⁾	17.077,40	16.555,77	15.756,50	15.112,63	14.956,91
Administração	251,62	245,72	225,8	214,49	213,72

(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



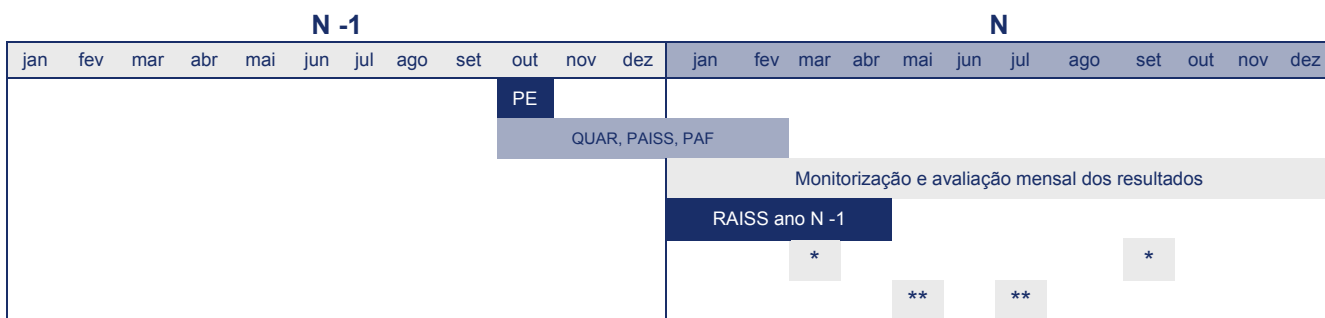
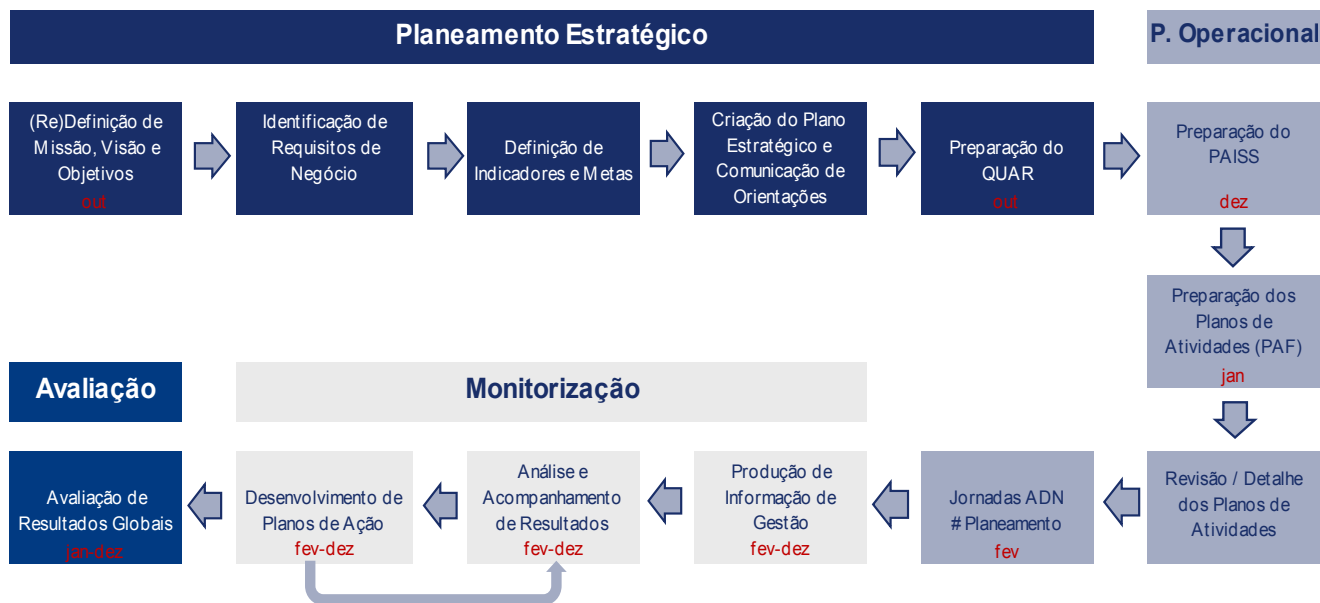
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

		AE	AGI	AP	AOGR	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 XXII Governo Constitucional para a área da segurança social, designadamente as seguintes:

No domínio contributivo e prestacional:

- Implementar as medidas legislativas de valorização real dos rendimentos dos pensionistas de escalões mais baixos de rendimentos, através da reposição do valor de referência do Complemento Solidário para Idosos acima do limiar de pobreza;
- Concretizar a terceira fase da Prestação Social para a Inclusão;
- Implementar as medidas legislativas no âmbito das prestações familiares, designadamente do abono de família até aos 6 anos;
- Melhorar os instrumentos de proteção social dirigidos às famílias monoparentais;
- Aprofundar a lógica de partilha das licenças de parentalidade, incentivando os homens e admitindo a conjugação com trabalho a tempo parcial;
- Reforçar os modelos da licença parental complementar e para assistência a filhos.
- Implementar as medidas legislativas dirigidas a imigrantes inseridos na sociedade portuguesa, integrados no mercado de trabalho e que realizam contribuições para a segurança social.

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 a 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.

No domínio da ação social e da cooperação:

- Modernizar, simplificar e agilizar os instrumentos de regulação da economia social;
- 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;

- Implementar as medidas no âmbito da descentralização das competências para os municípios na área da ação social;
- Participar na definição e implementação da nova Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência;
- Promover uma abordagem integradora no combate à pobreza, articulando medidas sectoriais que devem complementar-se entre si;
- Participar na definição e implementação de uma Estratégia Nacional de Combate à Pobreza;
- Concluir a execução da Estratégia Nacional para a Integração dos Sem-Abrigo;
- Colaborar na implementação de uma Bolsa Nacional de Alojamento Urgente, que assegure uma resposta temporária de recurso para as situações de emergência;
- Implementar as medidas legislativas de compatibilização do Rendimento Social de Inserção com o acesso ao mercado de trabalho;
- Implementar no terreno a expansão da rede de creches nos grandes centros urbanos, designadamente através da articulação com os municípios;
- Reforçar as respostas de cuidados continuados integrados, garantindo a implementação de todas as tipologias previstas na rede;
- Reforçar a cobertura e a adequação dos equipamentos e serviços direcionados para a população mais velha em territórios de baixa densidade;
- Reforçar os equipamentos e serviços de apoio às famílias nos territórios onde a acessibilidade a esses serviços é mais deficitária;
- Implementar medidas de prestação de cuidados de apoio social a pessoas em situação de isolamento (social e/ou geográfico) ou com elevado grau de dependência, essencialmente idosos e pessoas em idade ativa com patologia mental;
- Implementar o complemento-creche, atribuindo a todos os portugueses que tenham filhos nas creches um valor garantido e universal que apoie a comparticipação das famílias no preço da creche a partir do segundo filho;
- Assegurar a concretização plena e efetiva das medidas de apoio aos cuidadores informais previstas no respetivo estatuto.

No domínio do atendimento ao público e da interação com o cidadão:

- Garantir uma efetiva capacidade de resposta do atendimento ao público, conciliando o atendimento online com o atendimento telefónico, promovendo horários de atendimento adaptados às necessidades dos cidadãos, adequada cobertura territorial dos locais de atendimento presencial, tendo especial atenção ao universo de cidadãos com maior dificuldade de acesso aos restantes canais de atendimento;
- Promover a desmaterialização do atendimento ao público, com especial enfoque no desenvolvimento do atendimento online, criando as condições para que este se assuma como canal privilegiado de acesso ao sistema de segurança social;
- Implementar medidas que contribuam para uma interação permanente entre os contribuintes e beneficiários e a segurança social;

Constituem, ainda, orientações estratégicas do ISS, I.P., no plano do desenvolvimento organizacional:

- Contribuir para a desburocratização e simplificação de procedimentos na segurança social;
- Desenvolver os recursos humanos do Centro Distrital reforçando a sua capacidade de resposta aos desafios que se colocam ao instituto;

- Implementar programas de bem-estar no trabalho, que promovam a conciliação entre a vida pessoal e familiar e a vida profissional;
- Promover condições efetivas de conciliação entre o trabalho e a vida familiar e pessoal, incluindo o teletrabalho, os horários de trabalho, licenças e outros instrumentos de apoio à conciliação;
- Aumentar a margem de acesso à gestão flexível dos horários, como horários reduzidos, concentrados, ou teletrabalho, e dispensas de trabalho em situações de parentalidade e de apoio a familiares ou dependentes;
- Dinamizar ações de melhoria dos processos internos, de forma a aumentar a eficácia e a eficiência do Centro Distrital e do Instituto da Segurança Social, I.P.;
- Atuar de modo a promover a satisfação dos *stakeholders* do Instituto da Segurança Social, I.P.;

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.
DR Oficiosa	#15	Pessoas Empresas Administração Pública	Possibilitar a emissão oficiosa pela Segurança Social da Declaração de Remunerações (DR), sempre que a entidade empregadora, tendo funcionários inscritos, não a apresente.
DR Única	#1	Empresas Administração Pública	Fundir a Declaração de Remunerações (Segurança Social) e a Declaração Mensal de Remunerações (Autoridade Tributária e Aduaneira), recolhendo toda a informação a partir de uma declaração de remunerações única, mensal, apresentada junto da Segurança Social, que a transmitirá à Autoridade Tributária e Aduaneira.
Menos espera na Pensão	#44	Pessoas Administração Pública	Garantir a comunicação do valor da pensão por velhice no prazo máximo de 60 dias aos beneficiários que apenas tenham trabalhado em Portugal e a requeiram online através da Segurança Social Direta.
PPSS - Pré-Pago na Segurança Social	#70	Pessoas Empresas Administração Pública	Criar um cartão pré-pago que sirva de novo meio de pagamento, voluntário, célere e seguro, de prestações sociais pela Segurança Social aos respetivos beneficiários.
Segurança Social e Fundos 3 em 1	#8	Empresas Administração Pública	Criar uma plataforma única de comunicação à Segurança Social, ao Fundo de Compensação de Trabalho (FCT) e ao Fundo de Garantia de Compensação de Trabalho (FGCT) dos elementos relativos à celebração, alteração e cessação de contratos de trabalho.
Novo Portal da Segurança Social	#152	Cidadãos Empresas	Criar um novo Portal da Segurança Social que facilite a prestação de informações a todos os cidadãos e agentes económicos de uma forma simples, eficaz e eficiente.
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional	#162	Administração Pública	Desenvolver um webservice para troca de informação relativa à comparticipação de medicamentos. Este serviço destina-se a agilizar a troca de informação entre as Administrações Regionais de Saúde e o Instituto da Segurança Social para financiamento das despesas com medicamentos de pensionistas por doença profissional. Pretende-se contribuir para uma maior eficiência na despesa relativa à comparticipação de medicamentos nesta área, através da criação de uma lista de medicamentos associados a cada doença profissional. [Em colaboração com o Ministério da Saúde]
Alargamento SIATT ao Tutelar Cível	#168	Cidadãos	Alargar o atual Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais (SIATT), em utilização no âmbito da Proteção de Crianças e Jovens, ao Regime Geral do Processo Tutelar Cível.

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Carreira Contributiva + Integrada	#171	Cidadãos	Criar nova funcionalidade na Segurança Social Direta que possibilite a consulta pelo cidadão da sua carreira contributiva de forma integrada, ou seja, disponibilização da carreira dos diferentes regimes (CGA, Segurança Social, Pensões no estrangeiro, pensões do serviço militar obrigatório e caixa dos advogados), com possibilidade de realizar pedidos de atualização da carreira contributiva.
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples	#172	Associações, Fundações ou Coletividades	Desmaterializar o processo de inscrição das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM) e averbamento.
Gestão do Relacionamento - Visão 360	#174	Cidadãos Empresas Associações, Fundações ou Coletividades Administração Pública	Implementar solução de suporte ao relacionamento do Cidadão e/ou do Agente económico que permitirá a integração de todos os canais de comunicação, resultando numa visão holística do cidadão ou empresa e o seu relacionamento com a Segurança Social.
Gestão <i>online</i> de conta bancária	#175	Cidadãos Empresas Associações, Fundações ou Coletividades Administração Pública	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para gestão de conta bancária, por parte de cidadãos e empresas, no que respeita a pagamentos a realizar pela Segurança Social ao cidadão/agente económico com validação da titularidade da conta bancária.
Pensões + Próximas	#177	Cidadãos	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para apresentação de pedidos de pensões, permitindo ao cidadão acompanhar o respetivo processo de atribuição.

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.
Justiça	Cartões urgentes mais frequentes	Medida #28	Pessoas Administração Pública	Garantir entregas de cartões de cidadão urgentes, no próprio dia do pedido ou no dia seguinte.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Espaços Cidadão de Nova Geração	Medida #23	Pessoas Administração Pública	Melhorar o funcionamento dos Espaços Cidadão, adaptando-os às necessidades dos utentes, designadamente reformulando o catálogo de serviços para que estas estruturas de atendimento presencial de proximidade prestem os serviços mais procurados de entre os disponibilizados pela Administração Pública.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Gestão Inteligente do Atendimento Presencial (glAp)	Medida #99	Pessoas	Recorrer a ferramentas de inteligência artificial para equilibrar a procura e a oferta de serviços públicos no canal presencial, sendo implementados mecanismos de simulação para avaliar a eficiência e os impactos do atendimento, num determinado momento, e propor soluções de melhoria.
Modernização do Estado e da Administração Pública	LabAP - Laboratório de Atendimento Público	Medida #26	Pessoas Administração Pública	Gerir, de forma integrada, o atendimento nos serviços públicos, com a criação de uma unidade que, de forma permanente, monitorize, antecipe constrangimentos e proponha soluções para a promoção constante da melhoria no atendimento de serviços públicos.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Linha iCidadão	Medida #7	Pessoas	Disponibilizar um número de telefone único, curto e facilmente memorizável, que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública. Esta linha deve ainda ser capaz de ajudar o cidadão nos serviços solicitados com mais frequência, complementando os canais telefónicos já existentes.

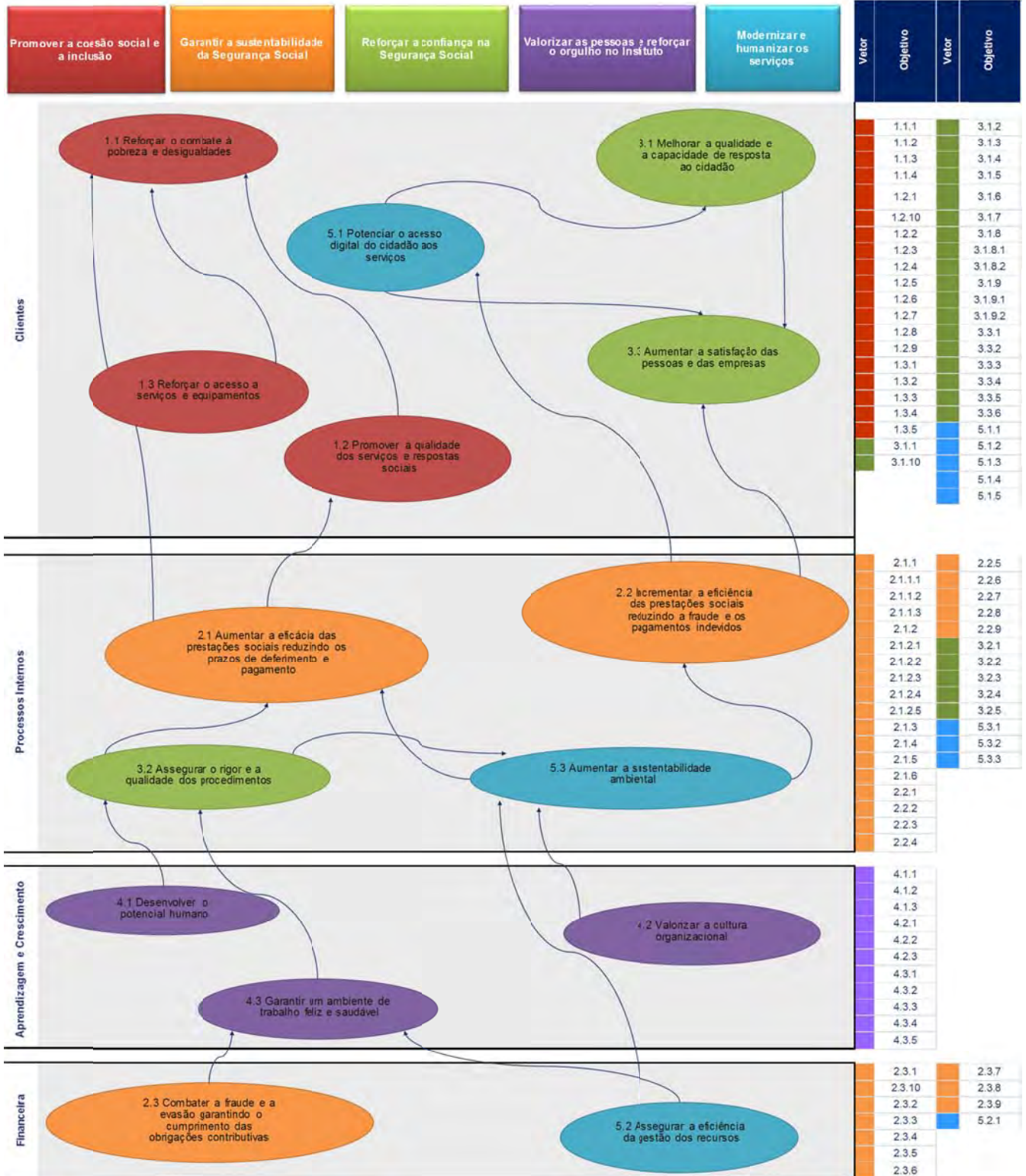
Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Modernização do Estado e da Administração Pública	Mapa do Cidadão à Medida	Medida #24	Pessoas Administração Pública	Desenvolver o Mapa do Cidadão, disponível no Portal ePortugal, para que este disponibilize informação sobre os canais de atendimento (presenciais, telefónicos ou online) mais adequados ao serviço procurado, garantindo proximidade em melhores tempos de atendimento e possibilitando o agendamento de serviços ou a emissão de senha eletrónica.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Notificações simples e uniformes	Medida #27	Pessoas Empresas	Simplificar e uniformizar a linguagem das notificações, em modelos de documentos utilizados pelos agentes de execução, Autoridade Tributária e Aduaneira, Segurança Social e oficiais de justiça.
Coesão Territorial	Plataforma INTERIORIZAR	Medida #114	Pessoas Empresas	Criar uma plataforma online, disponível no Portal ePortugal, que ajude a contrariar as baixas densidades populacionais, institucionais e de mobilidade associadas aos territórios do Interior, com os objetivos [i] de agregar e divulgar dados sobre áreas empresariais, parques logísticos, habitação, educação, serviços de proximidade, benefícios para empresas, ofertas de emprego, entre outros; e [ii] de garantir a prestação de serviços de transporte flexíveis, permitindo às autoridades de transporte, em tempo real, redimensionar a oferta para uma maior acessibilidade a aldeias e vilas e para um atendimento privilegiado de populações idosas e isoladas, através de uma central de reservas, de GPS e tecnologias de telecomunicação.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Portal da Família	Medida #47	Pessoas	Criação de uma área no Portal ePortugal em que esteja concentrada informação sobre os apoios sociais, nacionais e locais, destinados às famílias portuguesas e disponibilizar um simulador que auxilie no acesso a informação ajustada a cada caso.
Saúde	Portal do Cuidador Informal	Medida #52	Pessoas	Desenvolver o Portal do Cuidador Informal, disponível de forma integrada no Portal ePortugal, permitindo o acesso agregado a informação e serviços digitais prestados pela Administração Pública, especificamente no domínio das respostas sociais e de saúde, promovendo [i] a partilha de boas práticas no domínio do Cuidador Informal e [ii] o acesso a elementos informativos e a recursos de formação ou capacitação
Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	Prova Escolar Automática no Ensino Superior	Medida #40	Pessoas	Criar um serviço de interoperabilidade para envio à Segurança Social da situação escolar do estudante de ensino superior, dispensando-o de realizar, anualmente, uma prova escolar.
Justiça	Renovação automática do Cartão de Cidadão	Medida #5	Pessoas Administração Pública	Permitir a renovação automática de cartões de cidadão que não exijam a recolha de dados biométricos, através de pagamento de referência multibanco enviada por SMS juntamente com o aviso de caducidade.

MAPA ESTRATÉGICO 2020-2022

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 | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade



Objetivo	Indicadores	Vetor	Polaridade	Resultado 2019	Metas	Responsável
					2020	
1.1.1	% de atividades obrigatórias realizadas, com vista ao cumprimento dos objetivos do Programa CLDS 4G e concretização dos indicadores físicos		+	-	80%	UAP
1.1.2	% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC		+	94,60%	90%	UAP
1.1.3	% de entregas dos produtos do FEAC asseguradas		+	-	80%	UAP
1.1.4	Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP		-	-	30	DDS
1.2.1	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS		+	66,70%	65%	DDS
1.2.2	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS		+	84,50%	85%	DDS
1.2.3	% Protocolos RSI renovados no prazo legal		+	20,10%	90%	DDS
1.2.4	% Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP		+	-	Suspensão	DDS
1.2.5	% Respostas sociais acompanhadas		+	42%	42%	DDS
1.2.6	Taxa de satisfação das crianças e jovens abrangidos pelo Plano Casa		+	-	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)		+	-	80%	UGARNCCI
1.2.8	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais		+	1.070	1.400	FISC
1.2.9	% de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos		+	-	Suspensão	GAJC
1.2.10	Garantir visitas de acompanhamento às operações CLDS 4G		+	-	67%	UAP
1.3.1	% de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido		+	-	75%	UGARNCCI
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		-	-	100%	GPE
1.3.4	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais		-	-	100%	GPE
1.3.5	% de projetos do Novo PARES com empreitadas iniciadas		+	-	45%	UAP
2.1.1	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo		+	96,8%	95%	DPC
2.1.1.1	% de requerimentos de Subsídio de Parentalidade deferidos até 30 dias		+	95,3%	95%	DPC
2.1.1.2	% de requerimentos de Subsídio de Desemprego deferidos até 20 dias		+	98,0%	95%	DPC
2.1.1.3	% de requerimentos de Subsídio de Doença deferidos até 17 dias		+	97,6%	95%	DPC
2.1.2	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo de referência		+	88,5%	87%	DPC
2.1.2.1	% de requerimentos de Subsídio Social de Parentalidade deferidos até 30 dias		+	92,9%	93%	DPC
2.1.2.2	% de requerimentos de Subsídio Social de Desemprego deferidos até 30 dias		+	96,9%	95%	DPC
2.1.2.3	% de requerimentos de Abono de Família deferidos até 25 dias		+	86,1%	80%	DPC
2.1.2.4	% de requerimentos de Rendimento Social Inserção deferidos até 30 dias		+	92,0%	92%	DPC
2.1.2.5	% de requerimentos de Prestação Social para a Inclusão deferidos até 50 dias		+	73,4%	75%	DPC
2.1.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência de 30 dias		+	84,6%	85%	CNP
2.1.4	Taxa de Eficácia dos processos DLA		+	94,90%	85%	UCI
2.1.5	Tempo médio de conclusão dos processos DLA		+	21	30	UCI
2.1.6	% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI		+	77,70%	85%	DDS
2.2.1	Taxa de convocatórias SVMT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis		+	99,0%	60%	DPC
2.2.2	N.º de beneficiários verificados (manutenção da majoração monoparental do abono de família, face à composição do respetivo agregado familiar)		+	-	180.000	DPC
2.2.3	N.º de beneficiários verificados (manutenção do valor das prestações de beneficiários de RSI, face aos respetivos rendimentos)		+	-	20.000	DPC
2.2.4	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas		+	6,4%	6%	DPC
2.2.5	% de convocatórias emitidas de processos em curso com ITA por Doença Profissional		+	-	70%	DPCRCP
2.2.6	% de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos		+	-	Suspensão	GAJC
2.2.7	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)		+	33,4%	35%	DGCF
2.2.8	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)		+	20,2%	25%	DGCF
2.2.9	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref.º 70 dias)		+	83%	90%	FISC
2.3.1	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes		+	7.770	5.800	FISC
2.3.2	% de processos de fiscalização a contribuintes com origem proactiva concluídos, no total dos processos de fiscalização a contribuintes concluídos		+	59%	50%	FISC
2.3.3	Nº de processos de inquérito crime concluídos		+	1.771	1.350	FISC
2.3.4	Montante da dívida apurada associada aos processos inquérito crime concluídos		+	68	60	FISC
2.3.5	% de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos		+	-	Suspensão	GAJC
2.3.6	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc		+	94,4%	95%	UCE
2.3.7	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)		+	85,0%	Suspensão	DPC
2.3.8	Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente		+	-	Suspensão	DPC
2.3.9	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)		+	96,0%	95%	DPC
2.3.10	% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados		+	-	30%	DPC

Objetivo	Indicadores	Vetor	Polaridade	Resultado 2019	Metas	Responsável
					2020	
3.1.1	Taxa de redução do stock de pendências de processos de certificação de Doença Profissional		+	-	59%	DPCR
3.1.2	% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica		+	81,0%	53%	DCGC
3.1.3	Taxa de redução do stock de pendências dos processos da área internacional		+	n.d.	80%	UCI
3.1.4	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social		+	75,0%	45%	DCGC
3.1.5	Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores)		+	-	90%	DPC
3.1.6	Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores)		+	-	90%	DPC
3.1.7	Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições (stock anos anteriores)		+	-	Suspensão	DPC
3.1.8	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)		+	-	120%	CNP
3.1.8.1	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas de âmbito nacional		+	-	110%	CNP
3.1.8.2	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas de âmbito nacional		+	-	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)		+	-	40%	CNP
3.1.9.1	Taxa de redução de pendências de Prestações Diferidas com mais de 90 dias de âmbito Nacional		+	-	70%	CNP
3.1.9.2	Taxa de redução de pendências de Prestações diferidas c/mais de 180 dias de âmbito nacional		+	-	30%	CNP
3.1.10	Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX		+	-	90%	GAGI
3.2.1	Grau de uniformização e simplificação (GUS) de suportes		+	-	85%	DCGC
3.2.2	% de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA)		+	-	70%	DPC
3.2.3	Grau de implementação das recomendações das auditorias, por serviço		+	51,6%	54%	GAQGR
3.2.4	Taxa de Eficácia Apoio Judiciário		+	82%	82%	GAJC
3.2.5	Taxa de Eficácia Fundo de Garantia Salarial		+	88,9%	85%	GAJC
3.3.1	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)		+	3,4	3,5	DCGC
3.3.2	% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido		+	n.d.	70%	GAJC
3.3.3	% de reclamações de dívida concluídas		+	-	88%	DPC
3.3.4	% de NISS na Hora atribuídos a cidadão estrangeiro até ao prazo máximo definido		+	-	90%	DPC
3.3.5	% de relatórios de atividade mensais dos Adidos de Segurança Social apresentados até ao dia 15 do mês seguinte		+	-	90%	AD
3.3.6	Índice de satisfação global dos Contribuintes Estratégicos		+	-	4,0	UCE
4.1.1	% de trabalhadores com formação		+	69%	53%	DRH
4.1.2	N.º de ações do programa QUALIFICA realizadas no ISS		+	-	4	DRH
4.1.3	N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning		+	-	1.200	DRH
4.2.1	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão Cooperação e Comunicação		+	65,3	63	DRH
4.2.2	Índice de envolvimento dos trabalhadores		+	63,2	60	DRH
4.2.3	Taxa de cumprimento do plano de modelação		+	-	100%	GAQGR
4.3.1	Índice de satisfação global dos trabalhadores		+	68	65	DRH
4.3.2	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar		+	72	75	DRH
4.3.3	Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho		+	57,05	58	DAP
4.3.4	% de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos		+	-	60%	DRH
4.3.5	Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional		+	-	45%	DRH
5.1.1	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ		+	13,6%	18%	DCGC
5.1.2	Taxa de atendimento nos canais não presenciais		+	85,3%	90%	DCGC
5.1.3	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida		+	69,8%	77%	DCGC
5.1.4	% de NISS com password de acesso à SSD		+	49,5%	53%	DCGC
5.1.5	Cobertura das Trocas Eletrónicas dos SED através do projeto EESSI - Electronic Exchange of Social Security Information		+	-	7	UCI
5.2.1	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total		+	0,94%	1,00%	DGCF
5.3.1	N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS		+	-	36	DAP
5.3.2	Taxa de Execução do Plano de Obras Anual		+	-	85%	UTAE
5.3.3	% de processos arquivados unicamente em suporte digital		+	-	85%	DAP

INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2020

Objetivo Estratégico / Prioridade Estratégica	Áreas Funcionais																	Total		
	AD	AE	AGI	AP	AQG	CCI	CE	CGC	DS	FISC	GCF	INT	JC	PC	PD	PL	PR		RH	RP
1. Promover a coesão social e a inclusão						2			8	1			1			2	5			19
1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades									1								3			4
1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais					1			6	1			1					1			10
1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos					1			1							2	1				5
2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social							1		1	5	2	2	2	18	1				1	33
2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento									1			2		10	1					14
2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos										1	2		1	4					1	9
2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas							1			4			1	4						10
3. Reforçar a confiança na Segurança Social	1		1		1		1	4			2	1	4	8	7				1	31
3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão			1					2			2	1	1	5	7				1	20
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	2						6
4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional				1	1													9		11
4.1 Desenvolver o potencial humano																		3		3
4.2 Valorizar a cultura organizacional					1													2		3
4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável				1														4		5
5. Modernizar e humanizar os serviços		1		2				4			1	1								9
5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços								4				1								5
5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos											1									1
5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental		1		2																3
Total	1	1	1	3	2	2	2	8	9	6	5	4	7	26	8	2	5	9	2	103

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	(N.º de atividades obrigatórias concretizadas/N.º de atividades obrigatórias aprovadas)*100					Sup	85%	2019	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	UAP		QUAR	2018		-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017		-
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%	2019	94,6%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Semestral	Responsável	UAP		QUAR	2018		129,1%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017		90,9%
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%	2019	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UAP		QUAR	2018		-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017		-
1.1.4	Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP							Meta	30	Histórico	
	Fórmula	N.º médio de dias entre a sinalização e a integração					Sup	27	2019	-	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Anual	Responsável	DDS		QUAR	2018		-
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(-)	CDist	X Eixo MTSSS	2017		-

Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais PE 1.2

1.2.1	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS							Meta	65%	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	75%	2019	66,7%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS		QUAR	2018		58,4%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017		61,5%
1.2.2	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(N.º AIS efetivamente concluídos / N.º AIS concluídos)*100					Sup	94%	2019	84,5%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS		QUAR	2018		70,9%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017		62,1%
1.2.3	% Protocolos RSI renovados no prazo legal							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Protocolos RSI renovados no prazo legal / N.º total Protocolos RSI renovados)*100					Sup	99%	2019	20,1%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS		QUAR	2018		77,1%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017		-
1.2.4	% Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP							Meta	Suspenso	Histórico	
	Fórmula	(N.º de cuidadores informais com acompanhamento do ISS,IP / N.º de cuidadores informais reconhecidos no âmbito do ECI)*100					Sup	Suspenso	2019	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS		QUAR	2018		-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017		-
1.2.5	% Respostas sociais acompanhadas							Meta	42%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Respostas sociais acompanhadas / N.º Respostas sociais a 31/12/n-1)*100					Sup	47%	2019	42,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS		QUAR	1	2018	45,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017		48,1%

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	94%	2019	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Pontual	Responsável	DDS	QUAR		2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-	
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	80%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de visitas de acompanhamento realizadas pelas ECL/ Nº Total de visitas esperadas)* 100					Sup	90%	2019	-	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Semestral	Responsável	UGARNCCI	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017	-	
1.2.8	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais							Meta	1400	Histórico	
	Fórmula	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais					Sup	1540	2019	1070	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DF	QUAR		2018	1025	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017	1487	
1.2.9	% de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos							Meta	Suspenso	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	Suspenso	2019	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAJC	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017	-	
1.2.10	Garantir visitas de acompanhamento às operações CLDS 4G							Meta	67%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de ações de acompanhamento realizadas/ N.º de ações de acompanhamento a realizar)*100					Sup	79%	2019	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	UAP	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017	-	

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	75%	Histórico	
	Fórmula	(N.º processos com Cálculo de comparticipação no prazo definido/ n.º de processos com Cálculo de Comparticipação)*100					Sup	85%	2019	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	UGARNCCI	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017	-	
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%	2019	100%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DDS	QUAR	2	2018	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-	
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%	2019	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GPE	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-	
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%	2019	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GPE	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-	
1.3.5	% de projetos do Novo PARES com empreitadas iniciadas							Meta	45%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de projetos aprovados com empreitadas iniciadas/N.º de projetos aprovados)*100					Sup	55%	2019	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	UAP	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-	

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	95%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	100%	2019	96,8%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	DPC		QUAR	19	2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
2.1.1.1	% de requerimentos de Subsídio de Parentalidade deferidos até 30 dias							Meta	95%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	98%	2019	95,3%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	19	2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
2.1.1.2	% de requerimentos de Subsídio de Desemprego deferidos até 20 dias							Meta	95%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	98%	2019	98,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	19	2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
2.1.1.3	% de requerimentos de Subsídio de Doença deferidos até 17 dias							Meta	95%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	100%	2019	97,6%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	19	2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
2.1.2	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo de referência							Meta	87%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	96%	2019	88,5%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	DPC		QUAR	18	2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
2.1.2.1	% de requerimentos de Subsídio Social de Parentalidade deferidos até 30 dias							Meta	93%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	95%	2019	92,9%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	18	2018	90,3%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	86,9%
2.1.2.2	% de requerimentos de Subsídio Social de Desemprego deferidos até 30 dias							Meta	95%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	98%	2019	96,9%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	18	2018	91,1%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	88,4%
2.1.2.3	% de requerimentos de Abono de Família deferidos até 25 dias							Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	85%	2019	86,1%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	18	2018	73,3%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	62,8%
2.1.2.4	% de requerimentos de Rendimento Social Inserção deferidos até 30 dias							Meta	92%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	95%	2019	92,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	18	2018	91,0%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
2.1.2.5	% de requerimentos de Prestação Social para a Inclusão deferidos até 50 dias							Meta	75%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100						Sup	84%	2019	73,4%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	18	2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-

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%	2019	84,6%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	CNP	QUAR	20	2018	75,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	72,2%
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%	2019	94,9%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UCI	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
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 n.º processos						Sup	27	2019	21
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UCI	QUAR		2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
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%	2019	77,7%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal *	Responsável	DDS	QUAR		2018	62,7%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-

*Suspensão da monitorização a fevereiro, isolando o contexto de pandemia.

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 5º nível da bolsa de convocáveis							Meta	60%	Histórico	
	Fórmula	[Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível) Distintos no Ano] * 100						Sup	66%	2019	99,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal *	Responsável	DPC	QUAR	7	2018	100,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	99,0%
2.2.2	N.º de beneficiários verificados (manutenção da majoração monoparental do abono de família, face à composição do respetivo agregado familiar)							Meta	180.000	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários verificados						Sup	200.000	2019	-
	Periodicidade	jan-set	Monitorização	Anual	Responsável	DPC	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
2.2.3	N.º de beneficiários verificados (manutenção do valor das prestações de beneficiários de RSI, face aos respetivos rendimentos)							Meta	20.000	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários verificados						Sup	22.000	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DPC	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
2.2.4	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas							Meta	6,0%	Histórico	
	Fórmula	(Total de pagamentos indevidos/Total de Prestações Sociais Pagas)*100						Sup	5,0%	2019	6,4%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC	QUAR		2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
2.2.5	% de convocatórias emitidas de processos em curso com ITA por Doença Profissional							Meta	70%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de convocatórias emitidas / N.º de processos em curso com ITA por DP)* 100						Sup	77%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPRP	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-

*Suspensão da monitorização a fevereiro, isolando o contexto de pandemia.

2.2.6	% de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos								Meta	Suspensão	Histórico	
	Fórmula	(N.º de Processos de CO (Prestacional) do universo do ano decididos / N.º de Processos de CO (Prestacional) do universo do ano)*100							Sup	Suspensão	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAJC		QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-	
2.2.7	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)								Meta	35%	Histórico	
	Fórmula	(Prestações indevidamente pagas / montante recuperado prestações atribuídas indevidamente)*100							Sup	39%	2019	33,4%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DGCF		QUAR		2018	34,4%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2017	33,0%	
2.2.8	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)								Meta	25%	Histórico	
	Fórmula	(Montante de dívida de Prestações Sociais participado / Montante de dívida criada)*100							Sup	28%	2019	20,2%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DGCF		QUAR		2018	15,9%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2017	10,1%	
2.2.9	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado								Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos tratados no prazo / N.º de processos tratados)*100							Sup	99%	2019	83,2%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DF		QUAR	6	2018	84,4%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-	

Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas P E 2.3

2.3.1	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes								Meta	5.800	Histórico	
	Fórmula	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes							Sup	6.710	2019	7.770
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DF		QUAR	3	2018	7.600	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	7.676	
2.3.2	% de processos de fiscalização a contribuintes com origem proativa 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 / N.º Processos de fiscalização a contribuintes concluídos)*100							Sup	55%	2019	58,8%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DF		QUAR		2018	54,3%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	50,3%	
2.3.3	N.º de processos de inquérito crime concluídos								Meta	1.350	Histórico	
	Fórmula	N.º de processos de inquérito crime concluídos							Sup	1.595	2019	1.771
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DF		QUAR	4	2018	1.858	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	1.975	
2.3.4	Montante da dívida apurada associada aos processos inquérito crime concluídos								Meta	60	Histórico	
	Fórmula	Montante da dívida apurada associada aos processos inquérito crime concluídos							Sup	66	2019	68
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DF		QUAR		2018	75	
	Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	71	

2.3.5	% de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos							Meta	Suspensão	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	Suspensão	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAJC		QUAR		2018	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
2.3.6	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc							Meta	95%	Histórico	
	Fórmula	(N.º contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / N.º contribuintes estratégicos)*100						Sup	100%	2019	94,4%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UCE		QUAR	5	2018	95,2%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2017	99,7%
2.3.7	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)							Meta	Suspensão	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos concluídos/ (Nº total de processos pendentes no final do período + Nº de processos concluídos))*100						Sup	Suspensão	2019	85,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	9	2018	73,8%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	65,0%
2.3.8	Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente							Meta	Suspensão	Histórico	
	Fórmula	(Nº de erros das remunerações corrigidos no mês / Nº de erros das remunerações entrados no mês)*100						Sup	Suspensão	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Semestral	Responsável	DPC		QUAR		2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
2.3.9	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)							Meta	95%	Histórico	
	Fórmula	(Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada)*100						Sup	99%	2019	96,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	8	2018	98,0%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2017	93,8%
2.3.10	% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados							Meta	30%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados / N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva)*100						Sup	35%	2019	-
	Periodicidade	mai-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR		2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2017	-

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	59%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock DP concluídos / n.º de processos do stock DP a 31/12/N-1)*100						Sup	65%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPRP		QUAR	2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-	
3.1.2	% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica							Meta	52,5%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de colaboradores do atendimento com formação específica / N.º de colaboradores do atendimento)*100						Sup	57,8%	2019	81,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DCGC		QUAR	2018	65,1%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017	58,30%	
3.1.3	Taxa de redução do stock de pendências dos processos da área internacional							Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock encerrados / n.º de processos do stock a 31/12 n-1)*100						Sup	90%	2019	n.d.
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UCI		QUAR	2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017	-	
3.1.4	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social							Meta	45%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de chamadas atendidas / N.º de chamadas oferecidas)*100						Sup	47%	2019	75,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DCGC		QUAR	2018	84,5%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	53,5%	
3.1.5	Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores)							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	[(N.º de requerimentos pendentes de registo a 31dez - N.º de requerimentos pendentes de registo referentes ao stock no mês) / N.º de requerimentos pendentes de registo a 31dez]*100						Sup	99%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017	-	
3.1.6	Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores)							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	((N.º de reclamações de TI pendentes de conclusão a 31dez - N.º de reclamações de TI pendentes de conclusão referentes ao stock no mês) / N.º de reclamações de TI pendentes de conclusão a 31dez)*100						Sup	99%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017	-	
3.1.7	Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições (stock anos anteriores)							Meta	Suspensão	Histórico	
	Fórmula	((N.º de pedidos de restituição de contribuições pendentes de registo a 31dez - N.º de pedidos de restituição de contribuições pendentes de registo referentes ao stock no mês) / N.º de pedidos de restituição de contribuições pendentes de registo a 31dez)*100						Sup	Suspensão	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-	
3.1.8	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)							Meta	120%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos de velhice, invalidez e sobrevivência, áreas nacional e internacional / n.º de processos entrados de velhice, invalidez e sobrevivência, áreas nacional e internacional)*100						Sup	130%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	CNP		QUAR	21	2018	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-	
3.1.8.1	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas de âmbito nacional							Meta	110%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos de Prestações diferidas "nacional" / n.º de processos entrados de Prestações diferidas)*100						Sup	120%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	CNP		QUAR	21	2018	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-	

3.1.8.2	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas de âmbito nacional							Meta	110%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos de Prestações diferidas "internacional" / n.º de processos entrados de Prestações diferidas)*100						Sup	120%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	CNP		QUAR	21	2018	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2017	-
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 pendente > 90 dias na área nacional ou > 180 dias na área internacional / n.º de processos pendentes)*100 [excluindo requerimentos não dependentes do ISS]						Sup	30%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	CNP		QUAR	22	2018	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2017	-
3.1.9.1	Taxa de redução de pendências de Prestações Diferidas com mais de 90 dias de âmbito Nacional							Meta	70%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos pendente > 90 dias / n.º de processos pendentes)*100						Sup	77%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	CNP		QUAR	22	2018	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2017	-
3.1.9.2	Taxa de redução de pendências de Prestações diferidas c/mais de 180 dias de âmbito nacional							Meta	30%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos pendente > 180 dias / n.º de processos pendentes)*100						Sup	33%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	CNP		QUAR	22	2018	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2017	-
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%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	GAGI		QUAR	13	2018	-
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2017	-

Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos P E 3.2

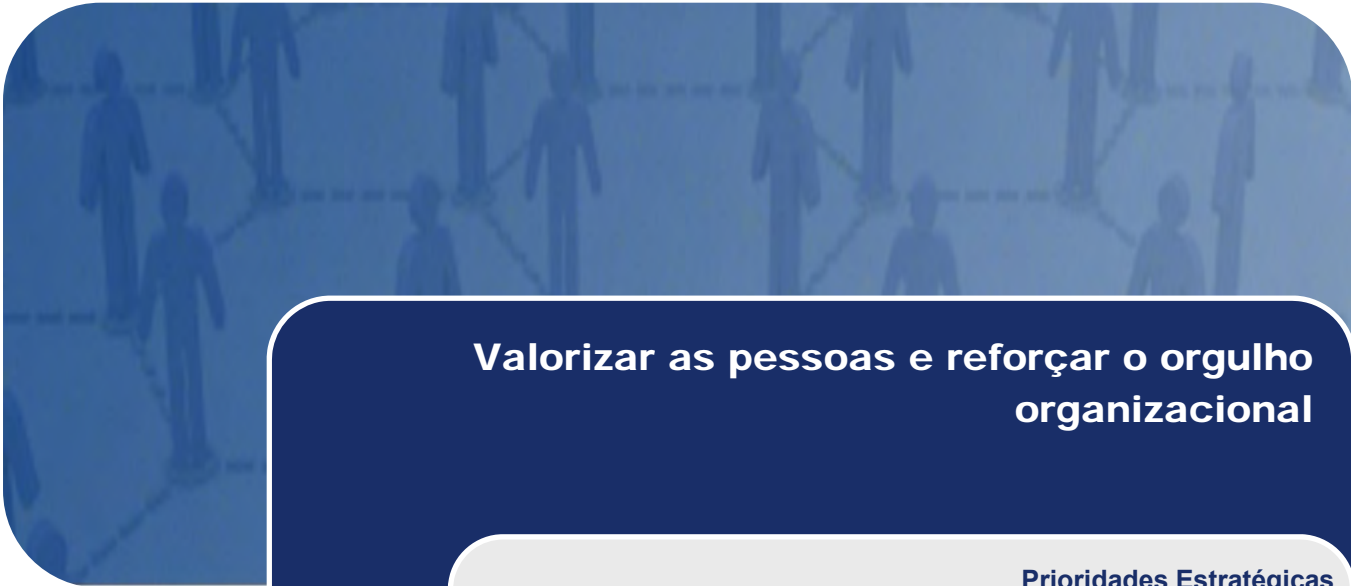
3.2.1	Grau de uniformização e simplificação (GUS) de suportes							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de suportes uniformizados e simplificados/N.º de suportes entregues para uniformização e simplificação)*100						Sup	96%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DCGC		QUAR		2018	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2017	-
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%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Semestral	Responsável	DPC		QUAR		2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS		2017	-
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%	2019	51,6%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAQGR		QUAR		2018	57,5%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS		2017	-
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%	2019	82,2%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	GAJC		QUAR		2018	80,4%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS		2017	82,0%
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%	2019	88,9%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	GAJC		QUAR		2018	86,7%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS		2017	83,7%

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	3,5	Histórico	
	Fórmula	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico)						Sup	3,7	2019	3,4
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DCGC		QUAR	23	2018	3,5
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2017	3,4
3.3.2	% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido							Meta	70%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido/N.º total de recursos hierárquicos concluídos)*100						Sup	77%	2019	n.d.
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	GAJC		QUAR		2018	64,3%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2017	66,5%
3.3.3	% de reclamações de dívida concluídas							Meta	88%	Histórico	
	Fórmula	(N.º acumulado de reclamações concluídas / Total de reclamações)*100						Sup	95%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR		2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	X	2017	-
3.3.4	% de NISS na Hora atribuídos a cidadão estrangeiro até ao prazo máximo defenido							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de NISS na Hora a cidadão estrangeiro até ao prazo máximo defenido/ N.º de NISS na Hora a cidadão estrangeiro)*100						Sup	99%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR		2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	X	2017	-

3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

3.3.5	% de relatórios de atividade mensais dos Adidos de Segurança Social apresentados até ao dia 15 do mês seguinte							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de relatórios de atividade mensais apresentados até ao dia 15 do mês seguinte / N.º de relatórios previstos)*100						Sup	100%	2019	-
	Periodicidade	abr-dez	Monitorização		Responsável	ADIDOS		QUAR		2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2017	-
3.3.6	Índice de satisfação global dos Contribuintes Estratégicos							Meta	4,0	Histórico	
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos Contribuintes Estratégicos na escala de 1 (mín) a 5 (máx).						Sup	4,5	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Pontual	Responsável	UCE		QUAR		2018	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS		2017	-



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	52,5%	Histórico	
	Fórmula	(Nº acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação)*100						Sup	57,8%	2019	68,7%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DRH	QUAR	14	2018	62,2%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	72,9%
4.1.2	Nº de ações do programa QUALIFICA realizadas no ISS							Meta	4	Histórico	
	Fórmula	Nº de ações realizadas						Sup	5	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DRH	QUAR		2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2017	-
4.1.3	N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning							Meta	1.200	Histórico	
	Fórmula	N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning						Sup	1.320	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DRH	QUAR	17	2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-

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	2019	65,3
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DRH	QUAR		2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
4.2.2	Índice de envolvimento dos trabalhadores							Meta	60	Histórico	
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores						Sup	66	2019	63,2
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DRH	QUAR		2018	62,6	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
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%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAQGR	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Eixo MTSSS	2017	-

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	2019	68
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DRH	QUAR		2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-
4.3.2	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar							Meta	75	Histórico	
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores						Sup	83	2019	72
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DRH	QUAR	15	2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-

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	64	2019	57,1
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DAP		QUAR		2018	56,4	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-	
4.3.4	% de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos								Meta	60%	Histórico	
	Fórmula	$(N.º \text{ edifícios com avaliação de riscos} / N.º \text{ total de edifícios}) * 100$							Sup	66%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DRH		QUAR		2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-	
4.3.5	Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional								Meta	45%	Histórico	
	Fórmula	$(N.º \text{ de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional} / N.º \text{ total de trabalhadores}) * 100$							Sup	50%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DRH		QUAR	16	2018	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	2017	-	

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	18%	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	20%	2019	13,6%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DCGC	QUAR	12	2018	9,5%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	5,7%	
5.1.2	Taxa de atendimento nos canais não presenciais							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de atendimentos não presenciais / N.º de atendimentos totais)*100					Sup	94%	2019	85,3%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DCGC	QUAR	10	2018	80,8%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	80,6%	
5.1.3	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida							Meta	77%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de serviços de atendimento com utilização assistida de meios eletrónicos "Quiosques"/N.º de Serviços de Atendimento)*100					Sup	85%	2019	69,8%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Semestral	Responsável	DCGC	QUAR	24	2018	63,7%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X Eixo MTSSS	2017	60,0%	
5.1.4	% de NISS com password de acesso à SSD							Meta	53%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos)* 100					Sup	58%	2019	49,5%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DCGC	QUAR	11	2018	45,5%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	41,4%	
5.1.5	Cobertura das Trocas Eletrónicas dos SED através do projeto EESSI - Electronic Exchange of Social Security Information							Meta	7	Histórico	
	Fórmula	N.º de áreas integradas					Sup	8	2019	-	
	Periodicidade	jan.20-dez.20	Monitorização	Mensal	Responsável	UCI	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-	

Assegurar a eficiência da gestão dos recursos P E 5.2

5.2.1	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total							Meta	1,0%	Histórico	
	Fórmula	(Despesas de Administração / Despesa Total)*100					Sup	0,9%	2019	0,94%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DGCF	QUAR		2018	0,90%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	0,92%	

Aumentar a sustentabilidade ambiental P E 5.3

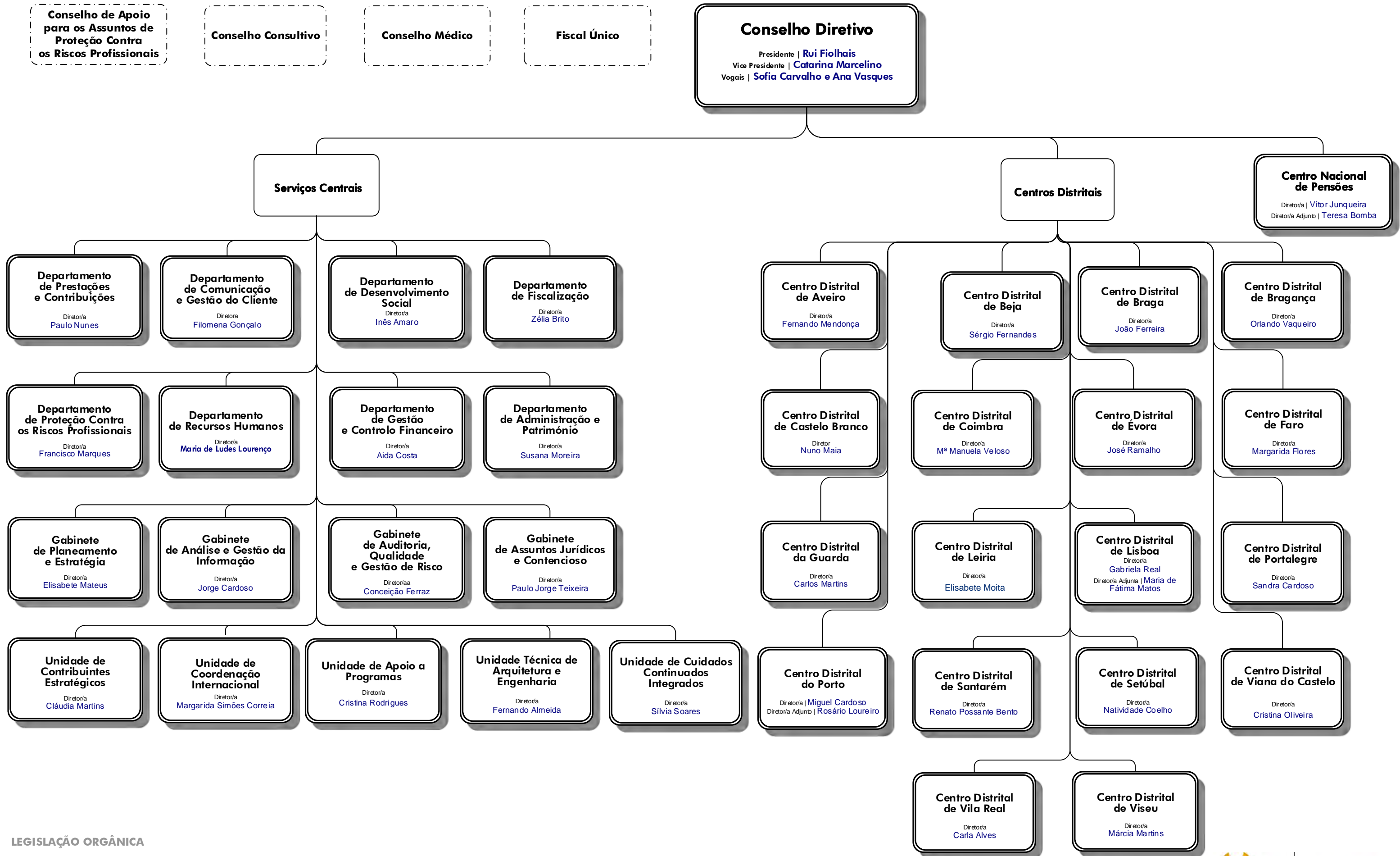
5.3.1	N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS							Meta	36	Histórico	
	Fórmula	N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS					Sup	40	2019	-	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Pontual	Responsável	DAP	QUAR		2018	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-	

5.3.2	Taxa de Execução do Plano de Obras Anual							Meta	85%	Histórico
	Fórmula	(Valor cabimentado / Valor Orçamentado)*100					Sup	95%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UTAE	QUAR	2018	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-
5.3.3	% de processos arquivados unicamente em suporte digital							Meta	85%	Histórico
	Fórmula	(n.º de processos de ajuste direto simplificado (ADS) arquivados única/ em suporte digital / n.º Total de ADS) * 100					Sup	90%	2019	-
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DAP	QUAR	2018	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Eixo MTSSS	2017	-

J u n t o s v a m o s l á !

Anexo 2
Estrutura Orgânica

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

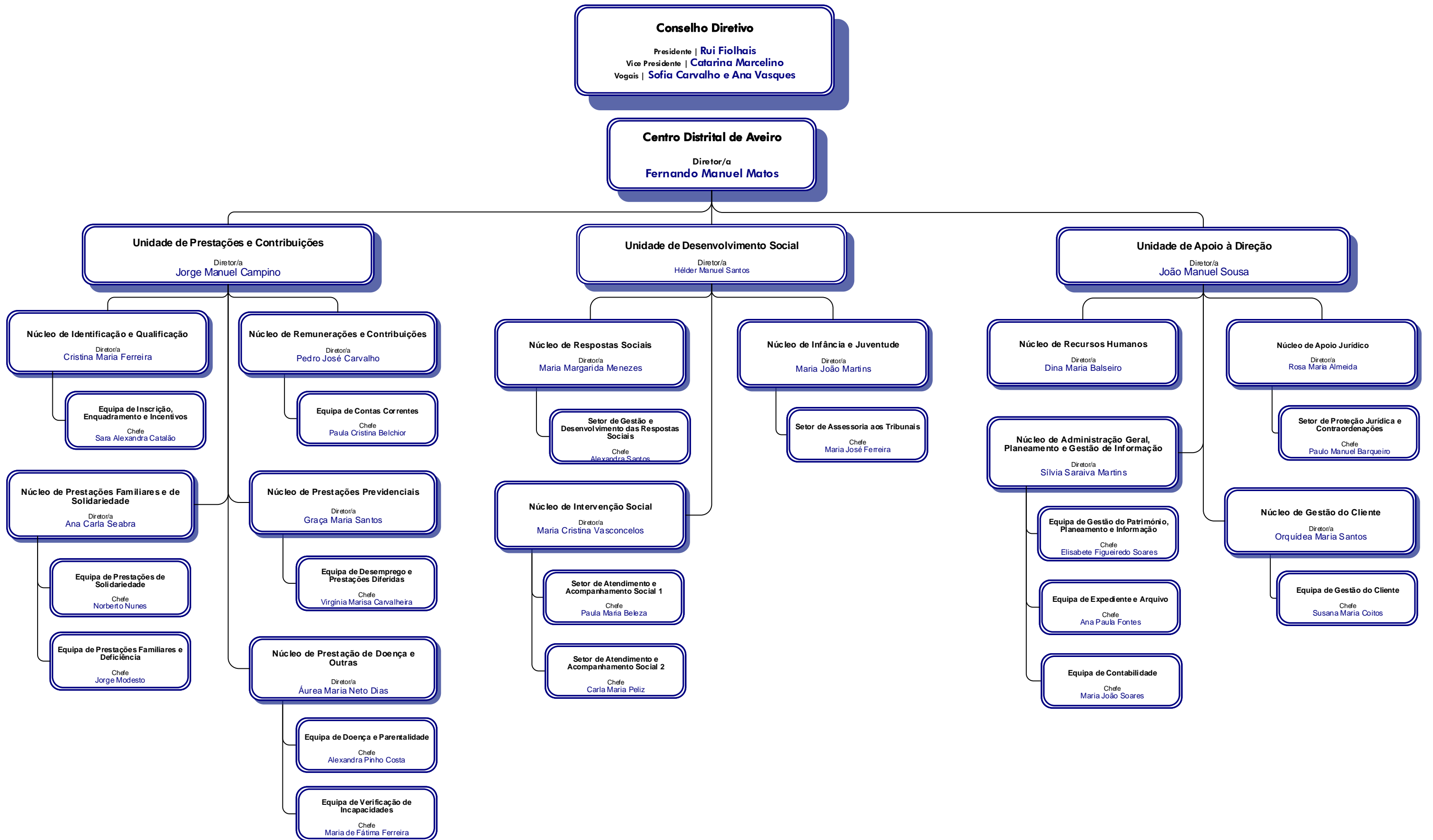
Decreto-Lei n.º 83/2012 de 30 de março.

Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Aveiro

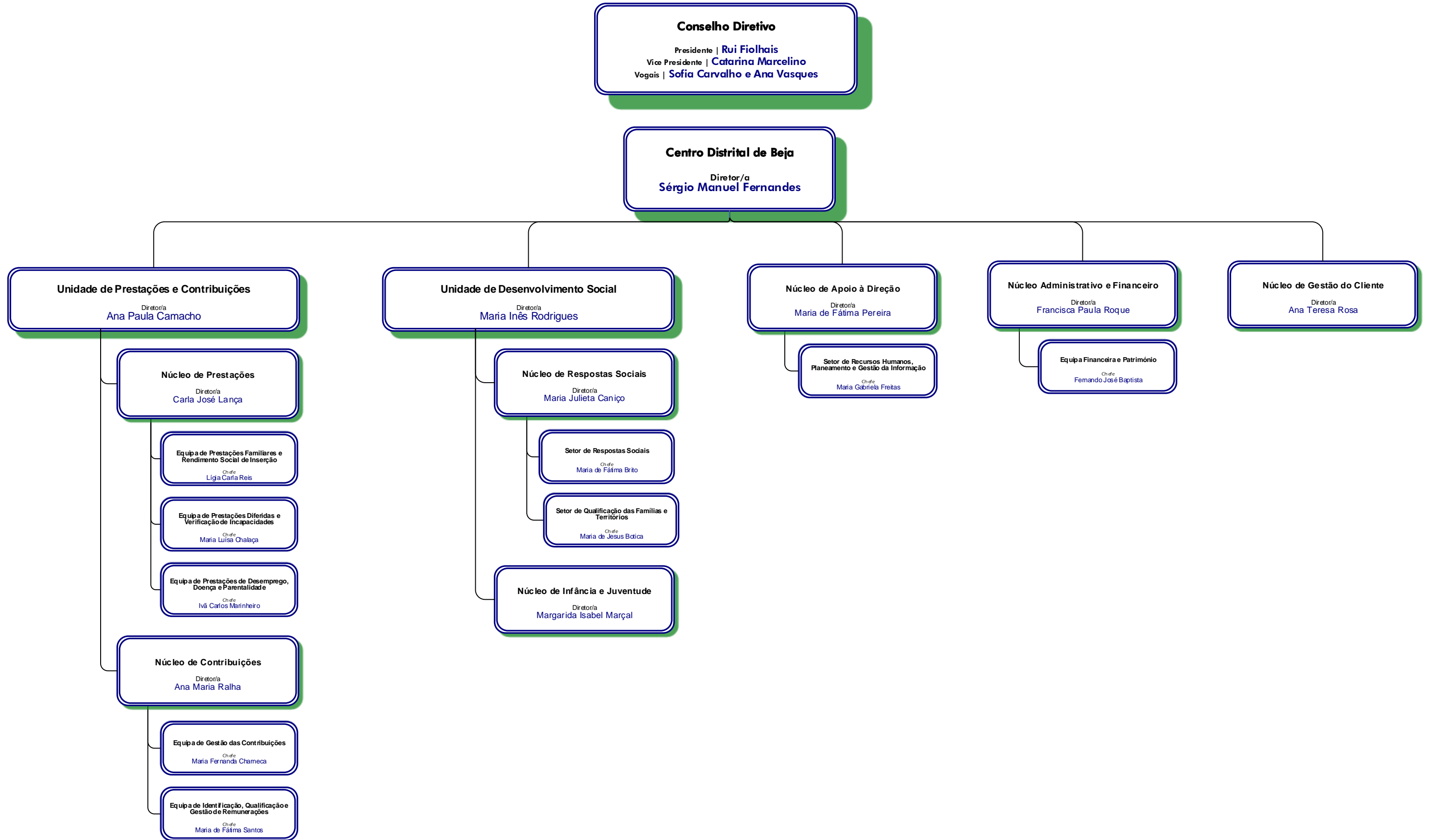


LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Beja

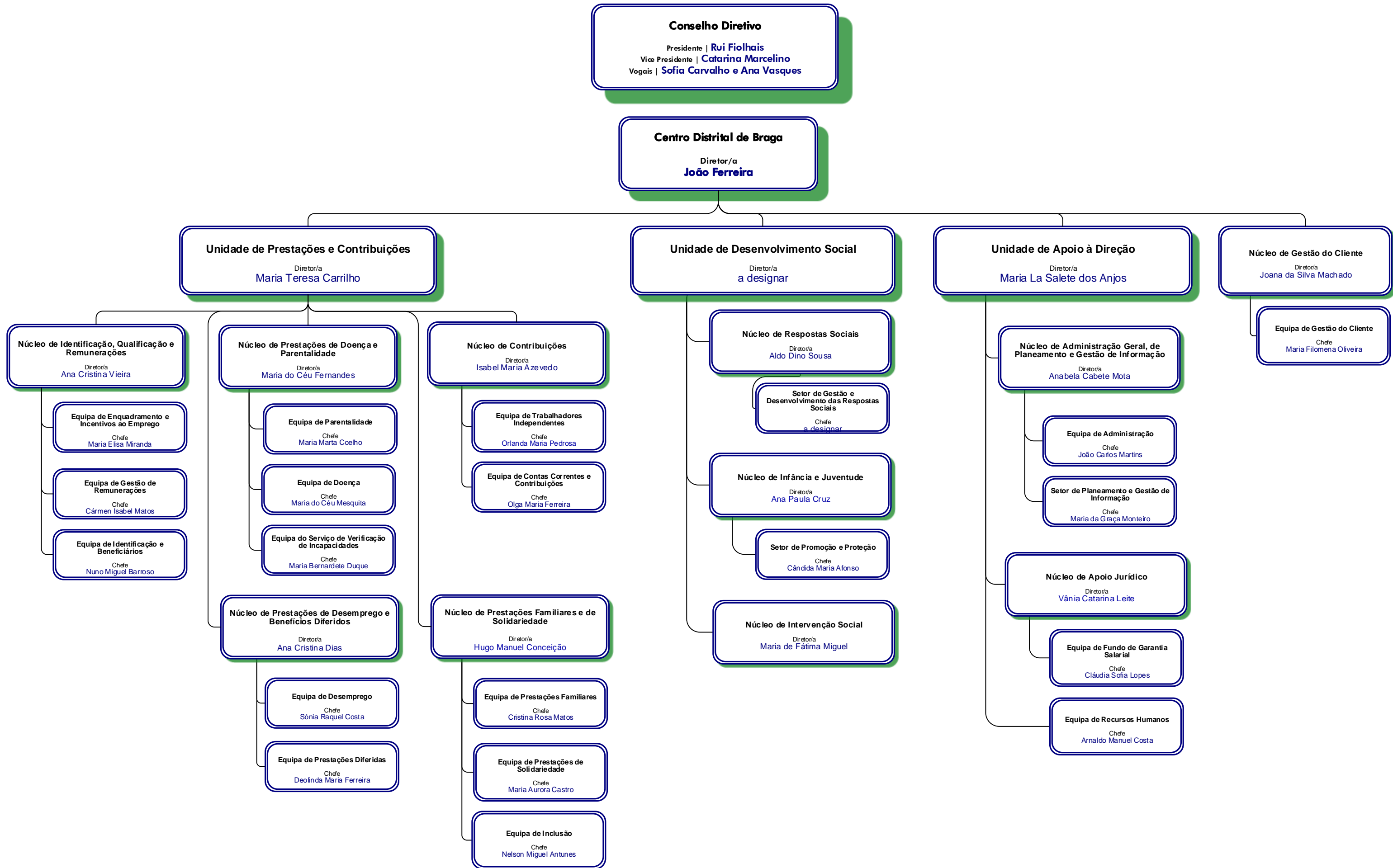


LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

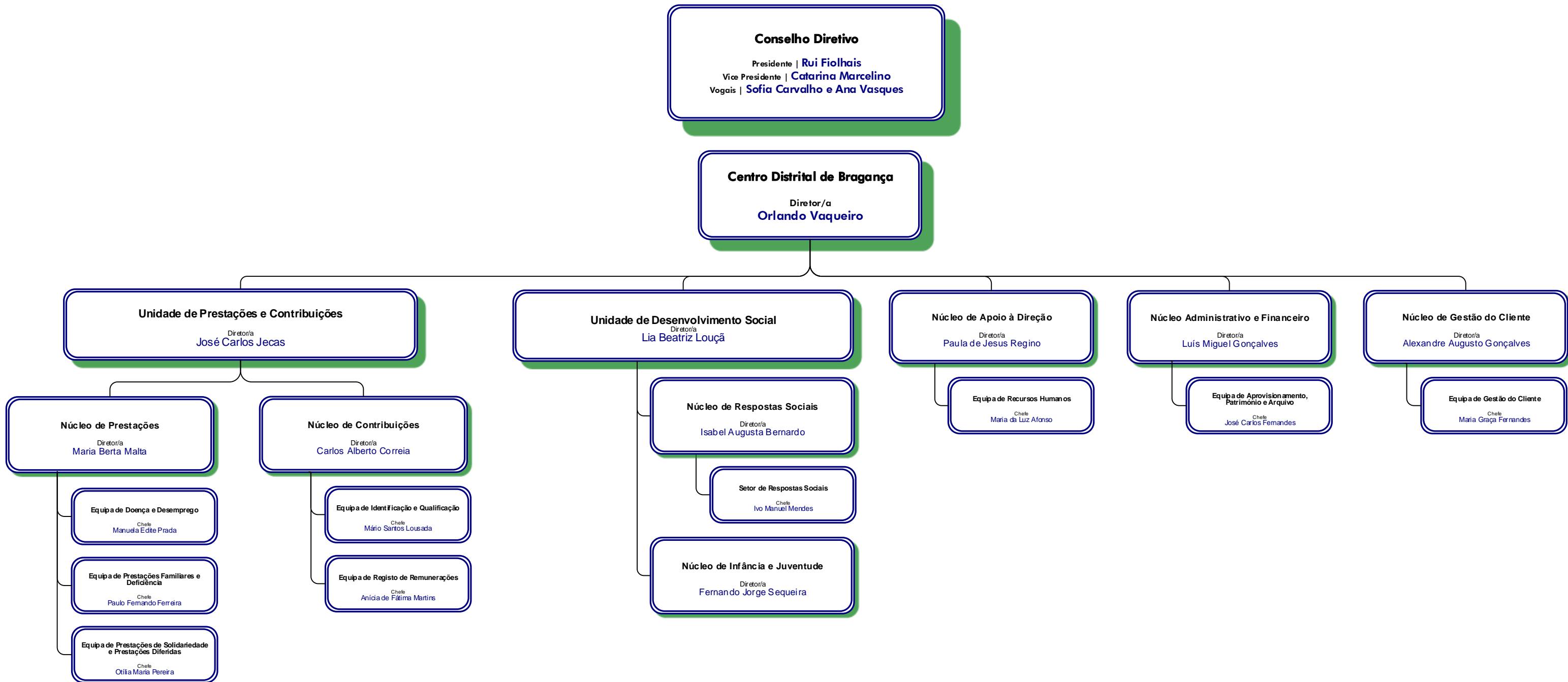
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Braga



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Bragança

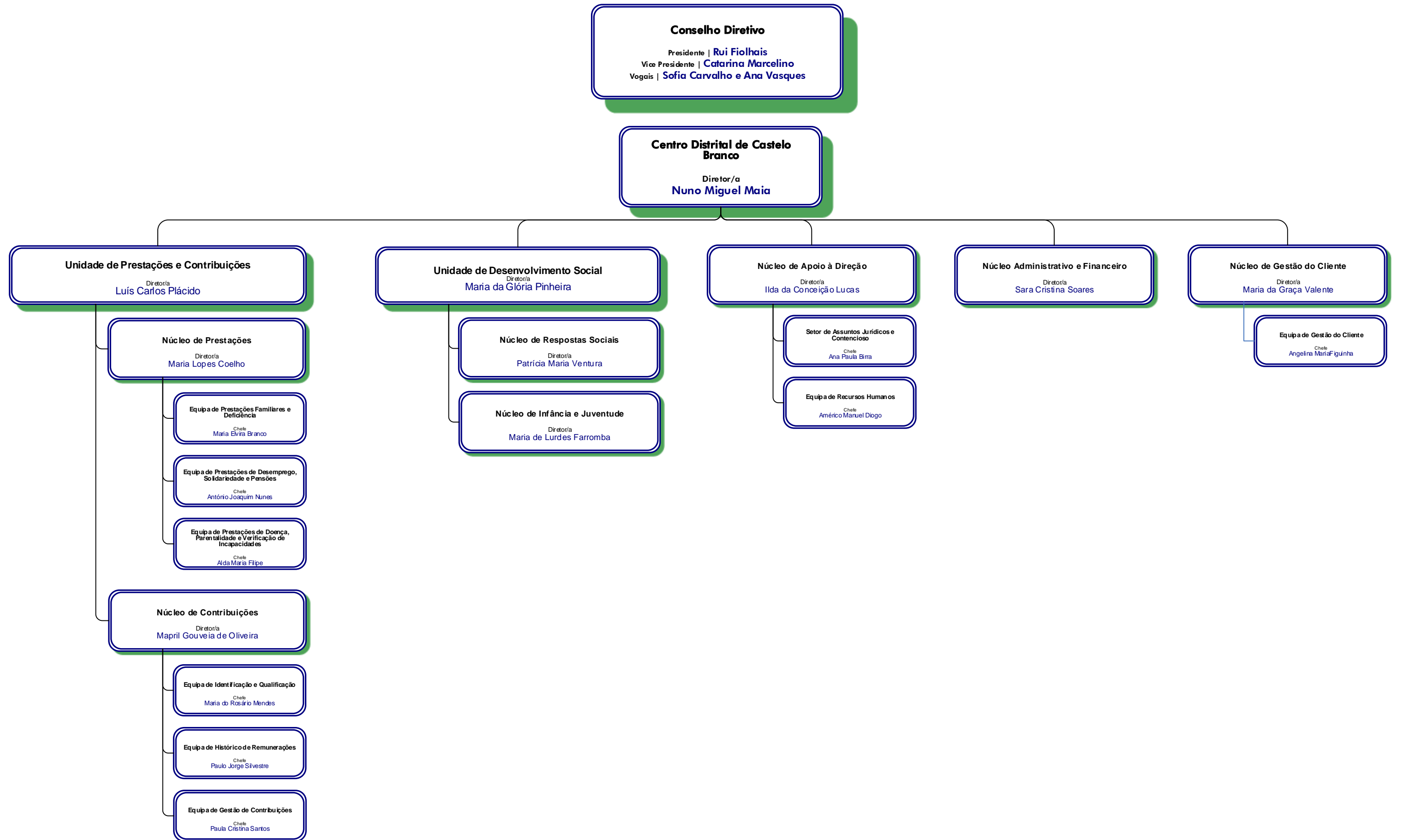


LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Castelo Branco

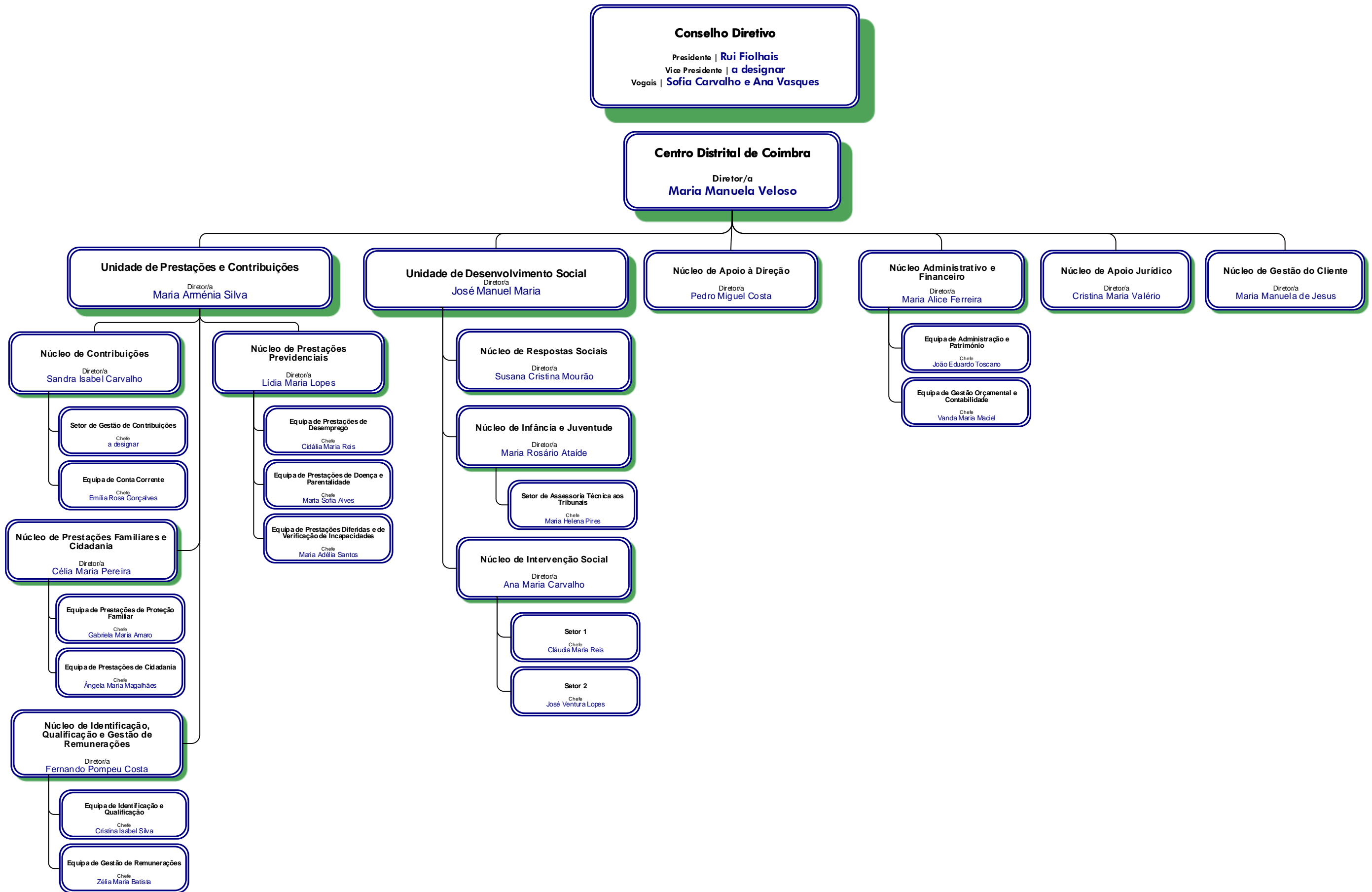


LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

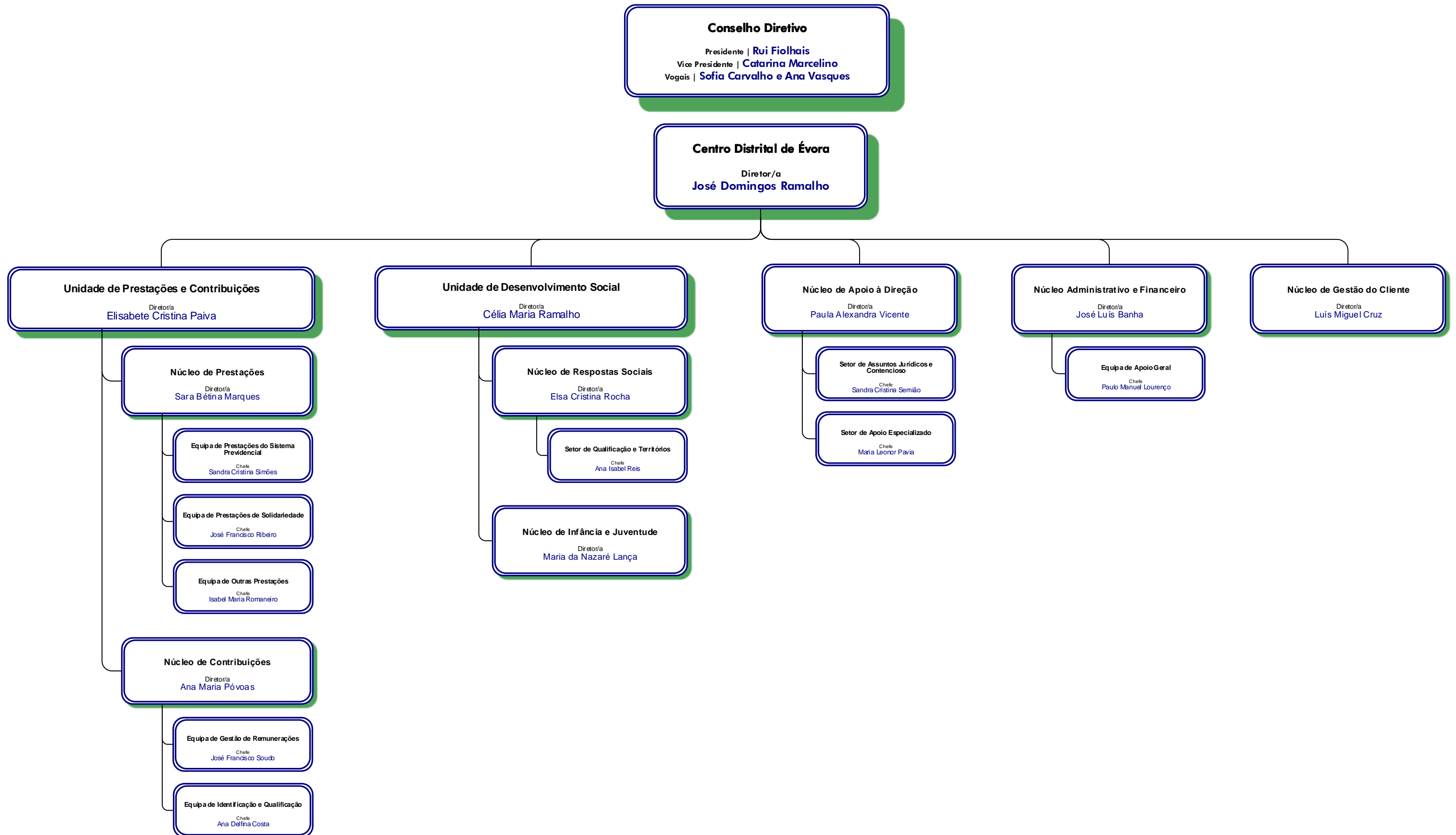
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Coimbra



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Évora

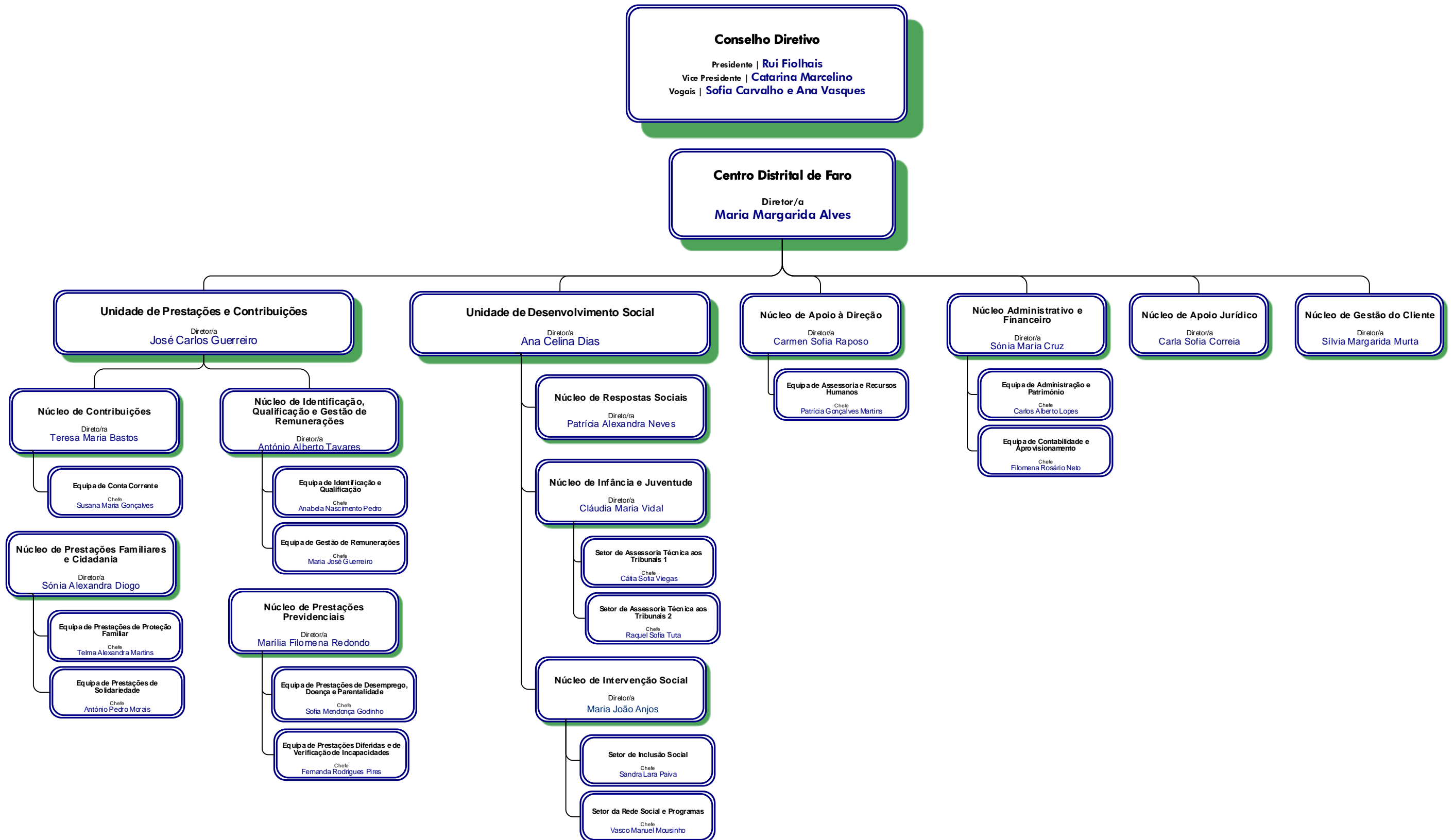


LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Faro

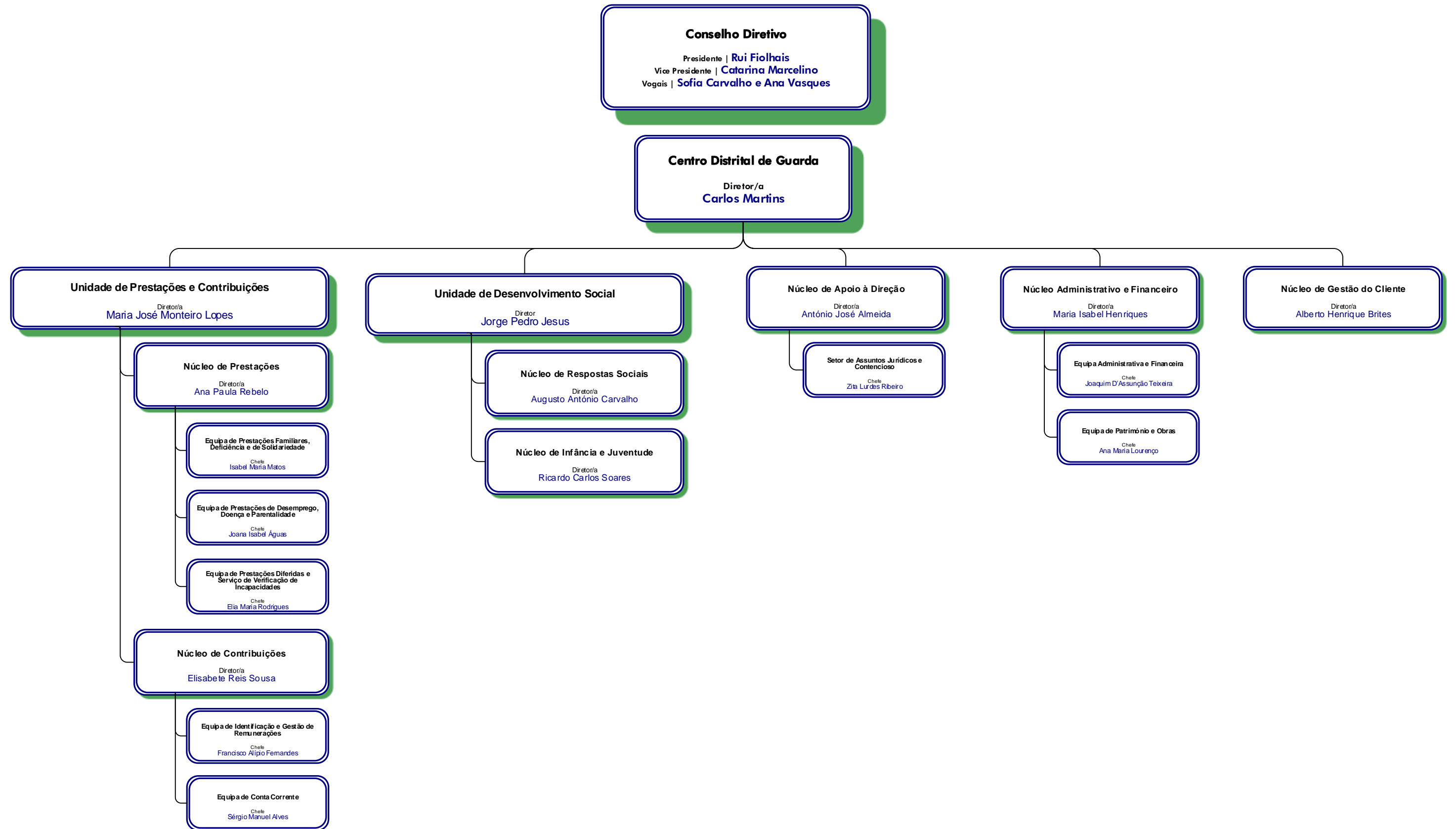


LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Guarda

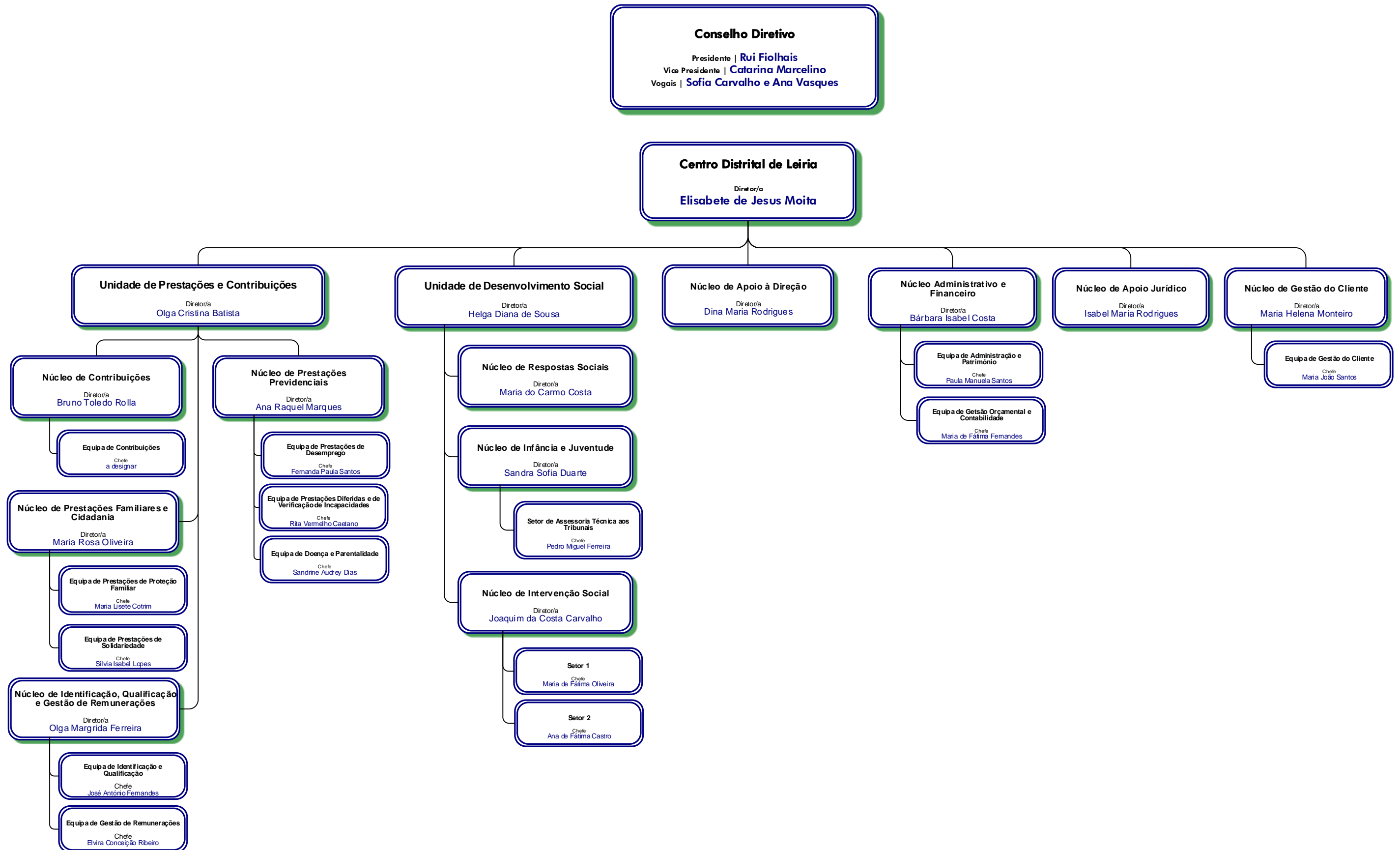


LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Leiria



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, 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 | Rui Fiolhais
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Ana Vasques

Centro Distrital de Lisboa
Diretor/a | Gabriela Real
Diretor/a Adjunta | Maria de Fátima Matos

Unidade de Prestações
Diretor/a
Susana Diogo

Unidade de Identificação, Qualificação e Contribuições
Diretor/a
Nuno Gonçalves

Unidade de Desenvolvimento Social
Diretor/a
Sónia Baltazar

Unidade de Apoio à Direção
Diretor/a
Sandra Leitão

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
Luís Patrício

Equipa de Verificação de Incapacidades Temporárias
Chefe
Isabel Maria Pereira

Equipa de Prestações Diferidas
Chefe
Luís Miguel Caldeira

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
Maria de Fátima Gonçalves

Equipa de Incentivos ao Emprego
Chefe
Helena Maria Oliveira

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
Maria São Silva

Equipa de Histórico de Remunerações
Chefe
Paulo Jorge Higinio

Núcleo de Enquadramentos Especiais
Diretor/a
Linda Serra

Setor de Instrumentos Internacionais
Chefe
Amal Stal 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
Gracinda Tavares

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 Melo Batista

Núcleo de Intervenção Social
Diretor/a
Ângela Manuel Silva

Setor de Proteção Social da Família e Comunidade
Chefe
Irene Martins

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
Cidália Dores Soares

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
Cristina Ramos

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
Ana Maria Tabaos

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

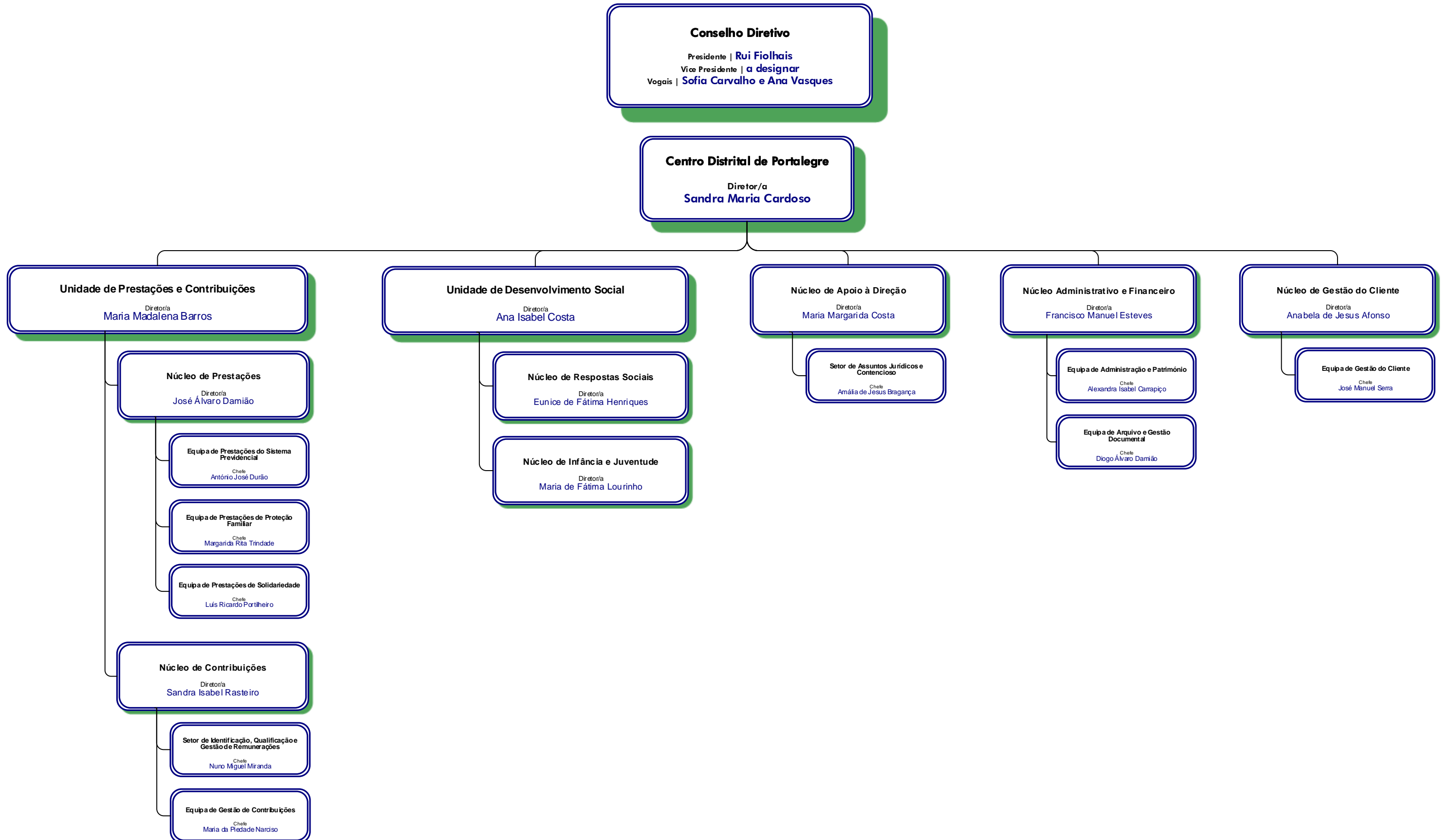
Equipa de Expediente
Chefe
Helena Pinto

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.



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.
Centro Distrital de Portalegre



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

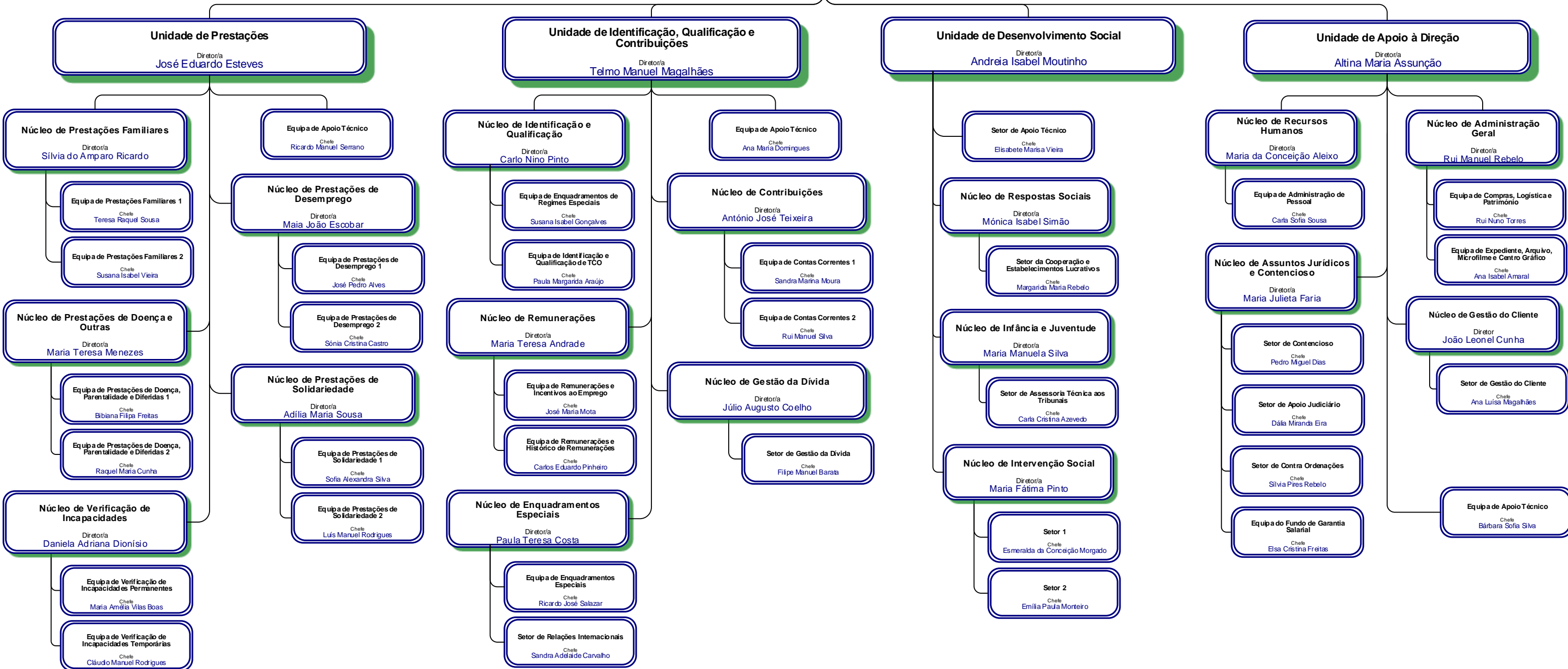
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Porto

Conselho Diretivo
 Presidente | **Rui Fiolhais**
 Vice Presidente | **Catarina Marcelino**
 Vogais | **Sofia Carvalho e Ana Vasques**

Centro Distrital de Porto
 Diretor/a | **Nuno Miguel Cardoso**
 Diretora Adjunta | **Maria do Rosário Loureiro**

Setor de Apoio à Direção
 Chefe
Ana Cristina Ferreira



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Santarém

Conselho Diretivo

Presidente | Rui Fiolhais
Vice Presidente | Catarina Marcelino
Vogais | Sofia Carvalho e Ana Vasques

Centro Distrital de Santarém

Diretor/a
Renato Possante Bento

Unidade de Prestações e Contribuições

Diretor/a
Maria Fernanda Chora

Núcleo de Contribuições

Diretor/a
Maria Teresa Figueiredo

Equipa de Conta Corrente

Chefe
José Costa Marques

Núcleo de Prestações Familiares e Cidadania

Diretor/a
Maria Clara Godinho

Equipa de Prestações de Solidariedade

Chefe
Florbelá Maria Ribeiro

Equipa de Prestações de Proteção Familiar

Chefe
Maria Helena Camacho

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 Previdenciais

Diretor/a
Ana Margarida Félix

Equipa de Prestações de Desemprego

Chefe
Angélica Maria Magalhães

Equipa de Prestações de Doença e Maternidade

Chefe
Cristina Maria Casimiro

Equipa de Prestações Diferidas e de Verificação de Incapacidades

Chefe
António Faustino Rodrigues

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
Ana Lucília Coutinho

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
Maria Sofia Louro

Equipa de Expediente, Apoio e Arquivo

Chefe
Florência Maria Couto

Núcleo de Apoio Jurídico

Diretor/a
Cláudia Raquel Costa

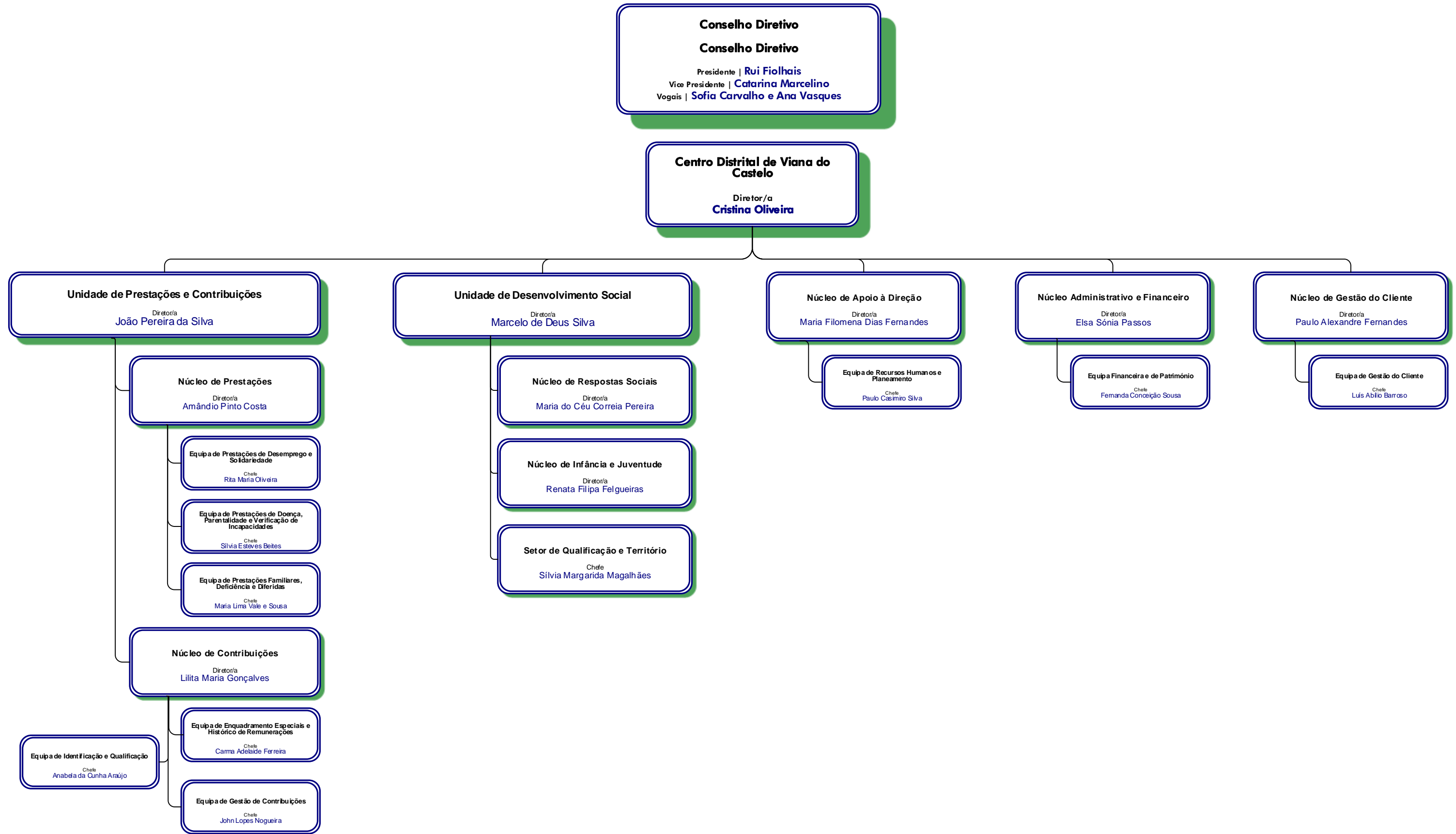
Equipa de Apoio aos Serviços Jurídicos

Chefe
Luís Carlos Santos

Núcleo de Gestão do Cliente

Diretor/a
Elisabete Pinto Pereira

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.
Centro Distrital de Viana do Castelo

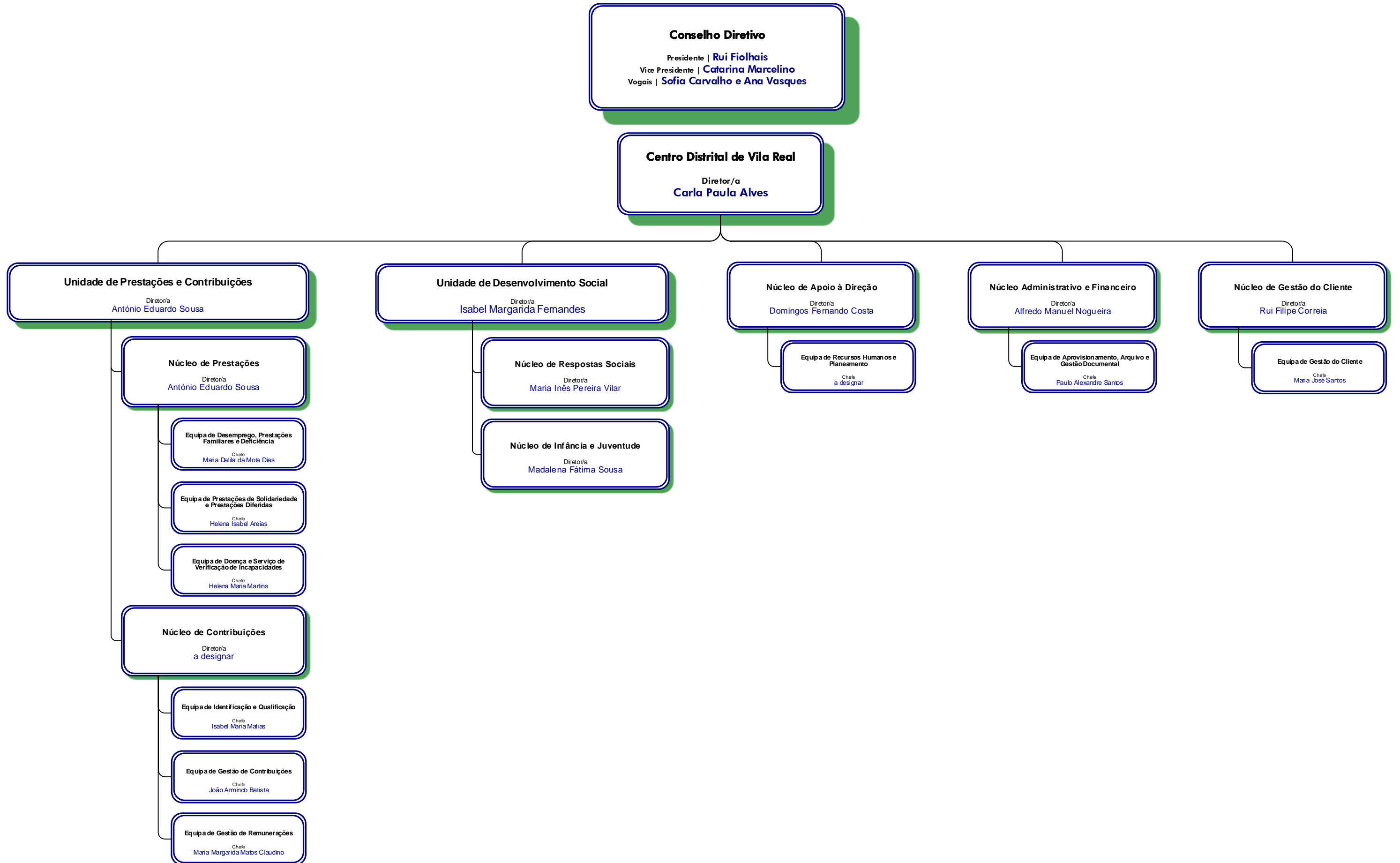


LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Vila Real

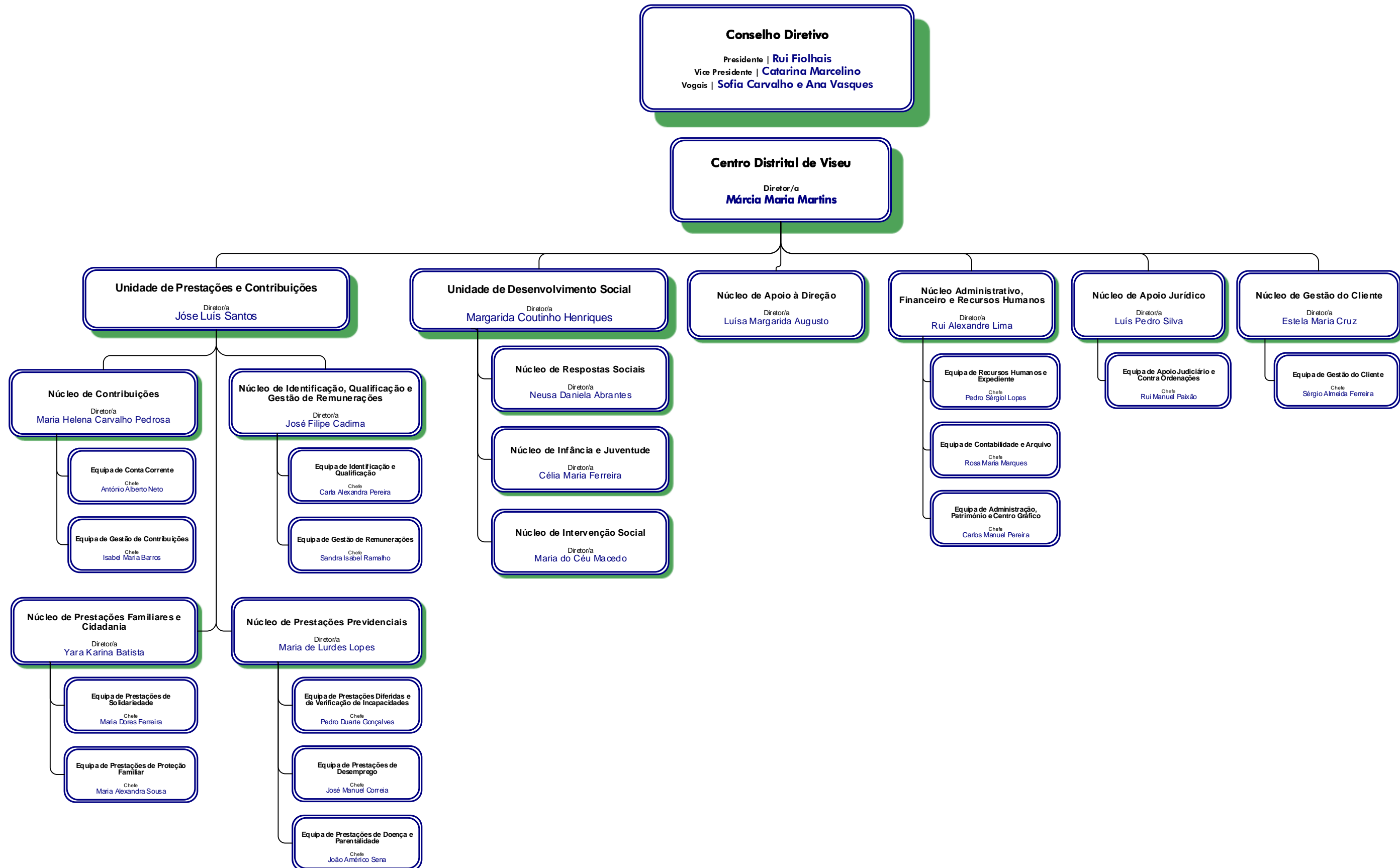


LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Distrital de Viseu

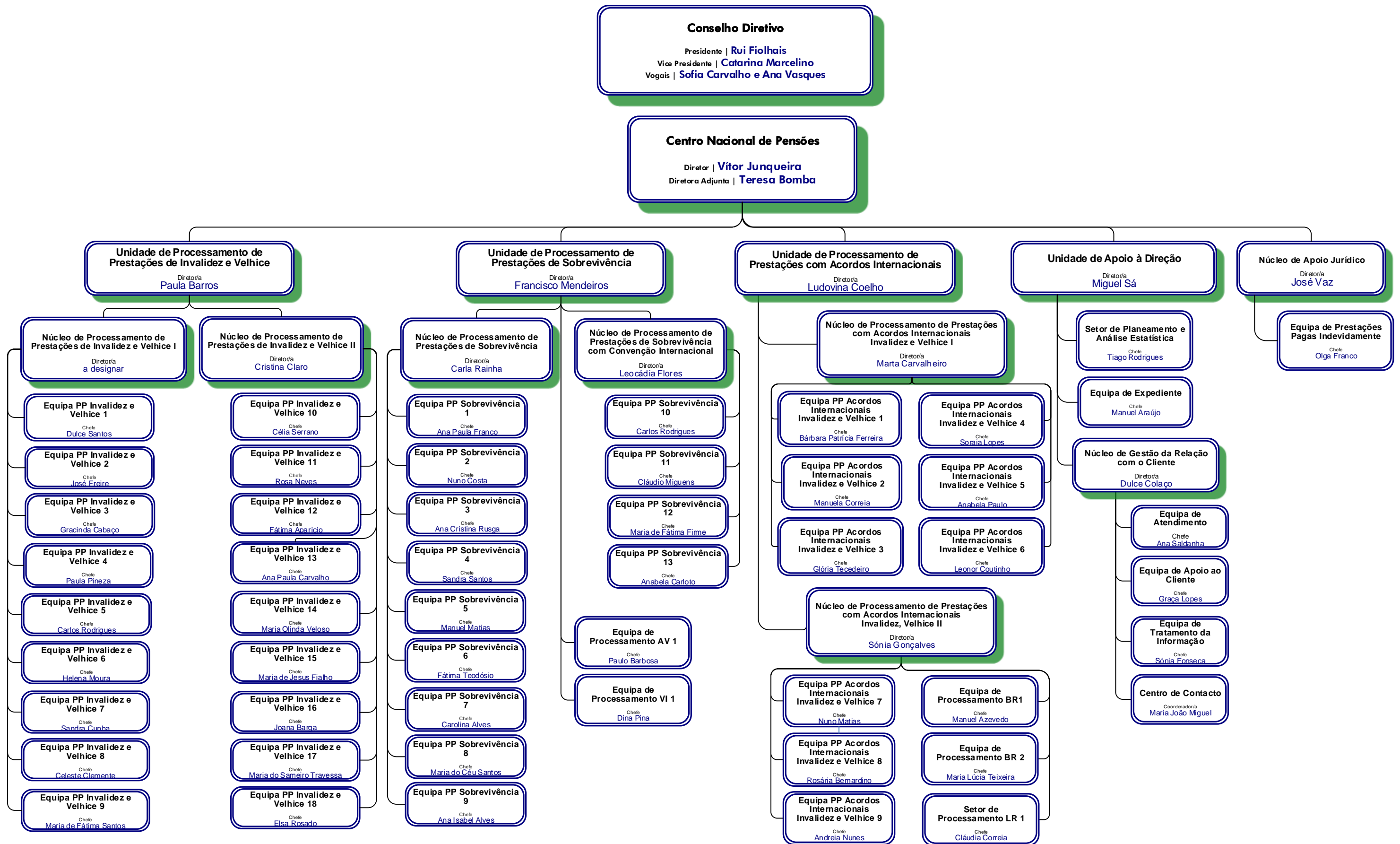


LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho, na sua versão atual.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Centro Nacional de Pensões

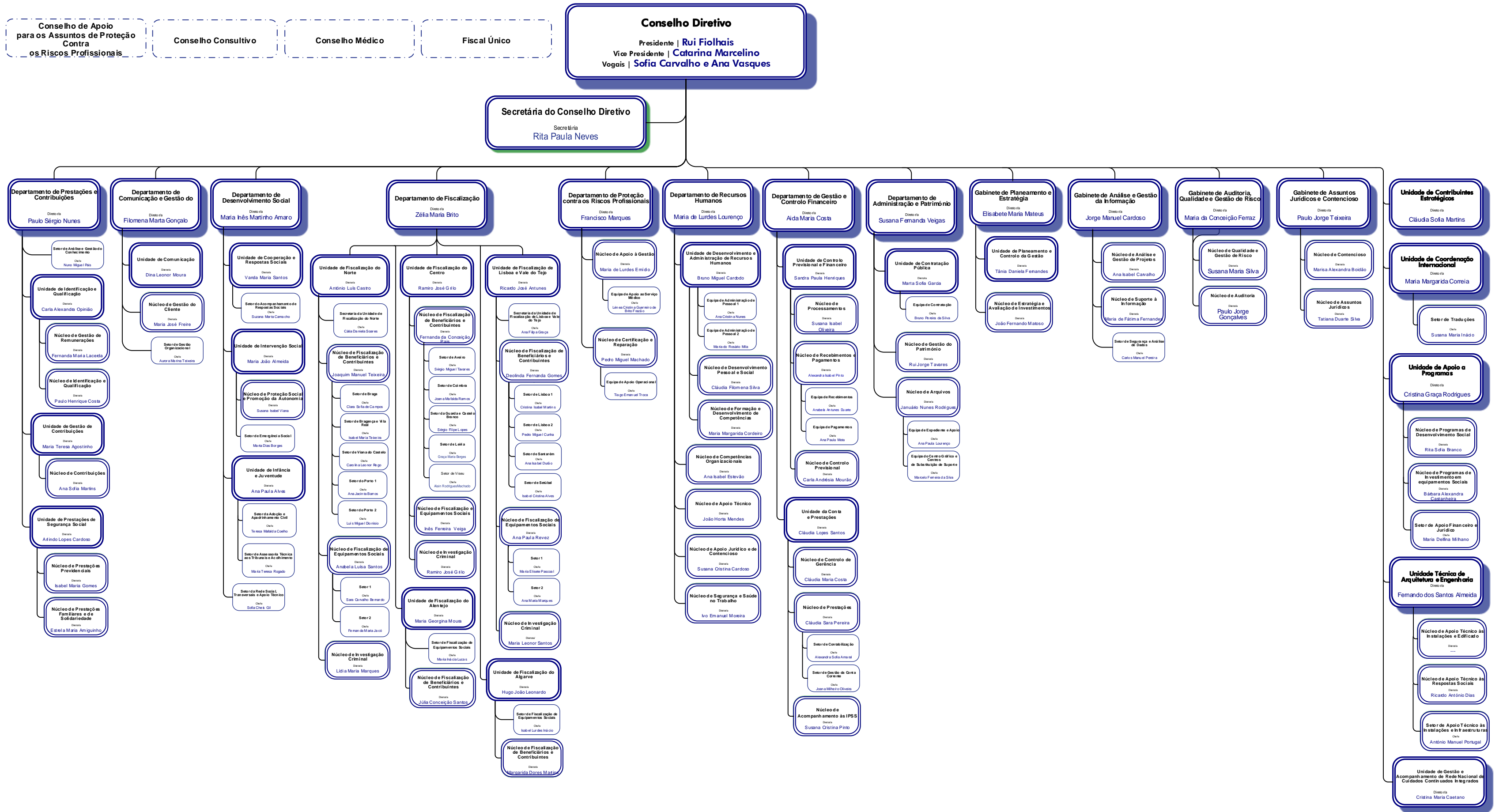


LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março;
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, na sua versão atual.

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Serviços Centrais



Anexo 3
Monitorização Mensal do QUAR

QUAR ISS, IP

M12 / 2020

151 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real	Pond
Eficácia						
OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário				125 %	155 %	25,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acionadas	42 %	2,0	47 %	55,0 %	164 %	30,0 %
Ind. 02 % Protocolos pagos no mês	95 %	0,0	100 %	100,0 %	125 %	30,0 %
OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas						
Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	5.800	300,0	6.710	5.524	100 %	40,0 %
Ind. 04 Nº Processos inquérito crime concluídos	1.350	100,0	1.595	1.579	125 %	25 %
Ind. 05 % de contribuintes estragados acompanhados pelo Gc	95 %	0,0	100 %	97,2 %	111 %	40,0 %
OB03 Combater a fraude e evasão prestacionais						
Ind. 06 % processos fiscalização e prestações tratadas no prazo	90 %	5	99 %	96 %	117 %	40,0 %
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (8º nível)	60,0 %	0,0	66,0 %	67,0 %	129 %	60,0 %
Eficiência						
OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos				202 %	191 %	40,0 %
Ind. 08 Montante de dívidas de contribuições pagas (em % de dívidas passas)	95 %	0,0	99 %	100,0 %	131 %	15,0 %
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de recopção (excetuando AS e PF)	Indicador suspenso em Relatório PAISS 2020					100,0 %
OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema						
Ind. 10 Taxa de atendimento nos canais não presenciais	90 %	2,0	94 %	95,9 %	137 %	40,0 %
Ind. 11 % de NISS com passivos de acesso a SSO	53,0 %	2,0	53 %	55,8 %	114 %	30 %
Ind. 12 % NISS ativos de PS com e-mail registrado em IDQ	18,00 %	1,0	20,00 %	18,0 %	100 %	20,0 %
Ind. 13 Taxa de execução das Medidas SIMPLEX	90 %	0,0	100 %	100,0 %	125 %	20 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real	Pond
OB06 Desenvolver o potencial humano						
Ind. 14 % Treinadores com formação	52,5 %	5,0	57,8 %	48 %	91 %	45,0 %
Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	83,0	71,91	96 %	30 %
Ind. 16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %	0,0	50 %	63,4 %	150 %	20,0 %
Ind. 17 Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning	1.200	0	1.320	5.596	1.016 %	20,0 %
Qualidade						
OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas				105 %	105 %	30,0 %
Ind. 18 % Requerimentos prestações solidariadas e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	2,0	96 %	86,4 %	100 %	11,0 %
Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdenciário deferidos no prazo	95 %	2,0	100 %	97,1 %	110 %	39,0 %
OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos						
Ind. 20 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	85 %	0,0	95 %	85,6 %	102 %	40,0 %
Ind. 21 Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos enviados (pensões de veículo, invalidas e sobrevivência)	120 %	0,0	130 %	119,0 %	99 %	30,0 %
Ind. 22 Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de veículo, invalidas e sobrevivência (calculado resultando não recatadas do ISEI)	40 %	0,0	30 %	27,2 %	132 %	30,0 %
OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social						
Ind. 23 Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	0,1	3,7	3,30	92 %	35 %
Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona	77 %	0,0	85 %	74,9 %	97 %	30,0 %
Ind. 25 Índice de satisfação global (os Contribuintes Estratégicos)	4,0	0,0	4,5	4,50	125 %	35 %

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P. calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

Legenda: Superao Cumprido Respetavel Incumprido Sem homologacao

QUAR ISS

Tx. Real.
151 %

Semáforo


Tendência face mês anterior
↑

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
Ponderação 25,0 %	OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário												
Tx. Real.	105 %	179 %	105 %	96 %	72 %	60 %	54 %	49 %	45 %	42 %	159 %	156 %	156 %
30,0 %	Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas												
Tx. Real.	100 %	192 %	100 %	89 %	59 %	44 %	36 %	30 %	25 %	21 %	167 %	131 %	164 %
Resultado	3,0 %	6,0 %	7,0 %	7,0 %	7,0 %	7,0 %	7,0 %	7,0 %	7,0 %	7,0 %	49,0 %	55,0 %	55,0 %
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 %
Ponderação 40,0 %	OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas												
Tx. Real.	103 %	106 %	106 %	94 %	94 %	94 %	97 %	98 %	98 %	112 %	112 %	112 %	112 %
25 %	Ind. 03 Nº Processos de fiscalização a contribuintes												
Tx. Real.	100 %	100 %	100 %	77 %	77 %	77 %	81 %	81 %	81 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Resultado	1.421	1.421	1.421	2.246	2.246	2.246	3.502	3.502	3.502	5.524	5.524	5.524	5.524
35 %	Ind. 04 Nº Processos Inquérito crime concluídos												
Tx. Real.	100 %	100 %	100 %	96 %	96 %	96 %	100 %	100 %	100 %	123 %	123 %	117 %	123 %
Resultado	337	337	337	644	644	644	1.056	1.056	1.056	1.579	1.579	1.579	1.579
40,0 %	Ind. 05 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Go												
Tx. Real.	108 %	114 %	116 %	102 %	103 %	104 %	105 %	106 %	106 %	109 %	110 %	102 %	111 %
Resultado	96,6 %	97,7 %	98,2 %	95,5 %	95,6 %	95,8 %	96,1 %	96,1 %	96,2 %	96,8 %	96,9 %	97,2 %	97,2 %
Ponderação 30,0 %	OB03 Combater a fraude e evasão prestacionais												
Tx. Real.												124 %	124 %
40,0 %	Ind. 06 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo												
Tx. Real.	94 %	91 %	93 %	91 %	91 %	84 %	81 %	82 %	100 %	117 %	117 %	107 %	117 %
Resultado	85 %	82 %	84 %	82 %	82 %	76 %	73 %	74 %	93 %	96 %	96 %	96 %	96 %
80,0 %	Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5ª nível)												
Tx. Real.												112 %	129 %
Resultado												67,0 %	67,0 %

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 OCAS

QUAR ISS

Tx. Real. **151 %**
Semáforo
Tendência face mês anterior ↑

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum	
Ponderação 40,0 %														
Eficiência	Pond. 15,0 %	OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos												
	Tx. Real.	150 %	138 %	144 %	131 %	131 %	131 %	131 %	131 %	131 %	131 %	131 %	131 %	131 %
	100,0 %	Ind. 08 Montante de dívida de contribuições partilhado (em % da dívida gerada)												
	Tx. Real.	150 %	138 %	144 %	131 %	131 %	131 %	131 %	131 %	131 %	131 %	105 %	131 %	131 %
	Resultado	103,0 %	101,0 %	102,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbito AS e PF)												
	Tx. Real.	Indicador suspenso em Revisão PAISS 2020												
	Resultado													
	Pond. 40,0 %	OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema												
	Tx. Real.	99 %	99 %	100 %	108 %	111 %	112 %	114 %	115 %	115 %	120 %	120 %	120 %	120 %
30,0 %	Ind. 10 Taxa de atendimento nos canais não presenciais													
Tx. Real.	117 %	116 %	115 %	116 %	115 %	115 %	116 %	116 %	116 %	116 %	116 %	107 %	137 %	
Resultado	85,4 %	85,1 %	84,8 %	85,1 %	84,8 %	84,9 %	85,1 %	85,1 %	85,2 %	85,2 %	85,2 %	85,3 %	95,9 %	
30 %	Ind. 11 % de NISS com password de acesso à SSD													
Tx. Real.	127 %	127 %	127 %	118 %	118 %	118 %	113 %	113 %	113 %	109 %	109 %	104 %	114 %	
Resultado	47,2 %	47,2 %	47,2 %	48,0 %	48,0 %	48,0 %	48,7 %	48,7 %	48,7 %	49,5 %	49,5 %	49,5 %	55,8 %	
20,0 %	Ind. 12 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ													
Tx. Real.	200 %	200 %	200 %	161 %	161 %	161 %	131 %	131 %	131 %	108 %	108 %	103 %	100 %	
Resultado	11,0 %	11,0 %	11,0 %	12,1 %	12,1 %	12,1 %	12,9 %	12,9 %	12,9 %	13,6 %	13,6 %	13,6 %	18,0 %	
20 %	Ind. 13 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.	23 %	30 %	55 %	52 %	106 %	105 %	143 %	165 %	167 %	232 %	287 %	297 %	297 %	
40,0 %	Ind. 14 Trabalhadores com formação													
Tx. Real.	450 %	275 %	300 %	263 %	240 %	200 %	150 %	113 %	144 %	175 %	159 %	117 %	91 %	
Resultado	12 %	17 %	27 %	33 %	39 %	42 %	42 %	42 %	53 %	65 %	68 %	70 %	48 %	
20 %	Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar													
Tx. Real.	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	126 %	111 %	96 %	
Resultado	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	72,18	71,91	
20,0 %	Ind. 16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional													
Tx. Real.					32 %	42 %	75 %	97 %	143 %	160 %	141 %		192 %	
Resultado					7,7 %	11,8 %	23,9 %	34,9 %	45,9 %	54,0 %	63,4 %		63,4 %	
20,0 %	Ind. 17 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning													
Tx. Real.	6 %	21 %	77 %	69 %	202 %	320 %	480 %	544 %	518 %	766 %	1 001 %	466 %	1 016 %	
Resultado	6	42	231	276	704	1.129	1.763	2.222	2.404	3.664	5.065	5.596	5.596	






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. **151 %** Semáforo  Tendência face mês anterior 

		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum		
Qualidade	Ponderação 35,0 %	Pond. 30,0 %	OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas													
		Tx. Real.	113 %	113 %	114 %	100 %	100 %	109 %	109 %	100 %	100 %	109 %	109 %	109 %	109 %	109 %
		11,0 %	Ind. 18 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo													
		Tx. Real.	98 %	99 %	99 %	98 %	98 %	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
		Resultado	82,9 %	84,5 %	84,3 %	83,1 %	83,2 %	83,8 %	84,6 %	84,8 %	84,7 %	84,8 %	85,3 %	85,4 %	85,4 %	86,4 %
		39,0 %	Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo													
		Tx. Real.	115 %	115 %	116 %	100 %	100 %	110 %	110 %	100 %	100 %	100 %	110 %	102 %	102 %	110 %
		Resultado	98,1 %	98,0 %	98,2 %	97,0 %	97,0 %	97,0 %	97,0 %	96,8 %	96,9 %	97,0 %	97,0 %	97,1 %	97,1 %	97,1 %
		Pond. 25,0 %	OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos													
		Tx. Real.	70 %	72 %	74 %	73 %	76 %	110 %	108 %	113 %	112 %	111 %	112 %	110 %	110 %	110 %
		40,0 %	Ind. 20 % Requerimentos CBI deferidos até 30dias													
		Tx. Real.	107 %	113 %	114 %	100 %	99 %	100 %	102 %	102 %	101 %	102 %	102 %	101 %	101 %	102 %
		Resultado	87,7 %	90,2 %	90,5 %	85,1 %	84,4 %	84,9 %	85,7 %	85,9 %	85,5 %	85,6 %	85,6 %	85,8 %	85,6 %	86,8 %
		30,0 %	Ind. 21 Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)													
		Tx. Real.	89 %	90 %	95 %	110 %	120 %	115 %	110 %	103 %	100 %	99 %	99 %	100 %	99 %	99 %
Resultado	107,0 %	108,0 %	114,0 %	124,0 %	128,0 %	126,0 %	124,0 %	121,0 %	120,0 %	119,0 %	120,0 %	120,0 %	119,0 %	118,0 %		
30,0 %	Ind. 22 Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)															
Tx. Real.						117 %	115 %	136 %	138 %	134 %	136 %	132 %	132 %	132 %		
Resultado						33,0 %	34,0 %	25,7 %	24,9 %	26,6 %	25,7 %	27,2 %	27,2 %	27,2 %		
Pond. 45,0 %	OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social															
Tx. Real.	103 %	103 %	103 %	103 %	103 %	103 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %	105 %		
35 %	Ind. 23 Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço															
Tx. Real.	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	94 %	92 %		
Resultado	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,30		
30,0 %	Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida															
Tx. Real.	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %	107 %	97 %		
Resultado	64,3 %	64,3 %	64,3 %	64,3 %	64,3 %	64,3 %	64,3 %	69,8 %	69,8 %	69,8 %	69,8 %	69,8 %	69,8 %	74,8 %		
35 %	Ind. 25 Índice de satisfação global dos Contribuintes Estratégicos															
Tx. Real.	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	125 %	113 %	125 %		
Resultado	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50	4,60		

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 / 2020	QUAR		EFICACIA		OB01	OB03		EFICIENCIA		QUALIDADE		OB06	OB07	OB08	OB09
	%	Tendência	%	Tendência	%	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência
Aveiro	95 %	↓	125 %	→	125 %	164 %	→	97 %	→	82 %	↓	97 %	99 %	85 %	9 %
Beja	121 %	→	125 %	→	125 %	114 %	→	125 %	→	115 %	→	105 %	105 %	110 %	125 %
Braga	111 %	↓	103 %	↓	103 %	105 %	→	125 %	→	100 %	→	97 %	100 %	100 %	100 %
Bragança	91 %	↓	69 %	↓	69 %	125 %	→	94 %	↓	104 %	↓	107 %	102 %	116 %	90 %
Castelo Branco	114 %	↓	110 %	↓	110 %	125 %	→	125 %	→	106 %	→	101 %	103 %	115 %	100 %
Coimbra	116 %	↓	116 %	↓	116 %	117 %	→	125 %	→	107 %	→	95 %	104 %	116 %	100 %
Évora	118 %	→	125 %	→	125 %	125 %	→	125 %	→	106 %	→	96 %	104 %	116 %	100 %
Faro	116 %	↓	117 %	↓	117 %	71 %	→	125 %	→	106 %	→	117 %	104 %	103 %	111 %
Guarda	95 %	↓	87 %	↓	87 %	88 %	→	91 %	↓	106 %	↓	90 %	104 %	114 %	100 %
Leiria	112 %	↓	100 %	↓	100 %	97 %	→	125 %	→	106 %	→	99 %	103 %	113 %	108 %
Lisboa	117 %	↓	125 %	→	125 %	125 %	→	125 %	→	103 %	↓	97 %	102 %	90 %	125 %
Portalegre	118 %	↓	125 %	→	125 %	110 %	→	125 %	→	106 %	→	96 %	103 %	118 %	96 %
Porto	102 %	↓	125 %	→	125 %	125 %	→	93 %	↓	97 %	↓	89 %	102 %	93 %	86 %
Santarém	103 %	↓	125 %	→	125 %	103 %	→	86 %	↓	106 %	→	78 %	103 %	114 %	100 %
Setúbal	105 %	↓	69 %	↓	69 %	68 %	→	125 %	→	107 %	→	98 %	103 %	100 %	125 %
Viana do Castelo	106 %	↓	82 %	↓	82 %	88 %	→	125 %	→	102 %	→	109 %	101 %	107 %	100 %
Vila Real	117 %	↓	125 %	→	125 %	125 %	→	125 %	→	103 %	↓	107 %	101 %	104 %	107 %
Viseu	117 %	↓	125 %	→	125 %	118 %	→	125 %	→	103 %	↓	91 %	103 %	105 %	99 %

Objetivos com desdobramento distrital

- OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário
- OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais
- OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos
- 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
- 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; Mín=75)

QUAR CNP

M12 / 2020

102 %

Objetivo / indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário						
OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraud Evasão Contributivas						
OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais						

Objetivo / indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07 Asegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas						
OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos						
OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com Segurança Social						

Objetivo / indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						
OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema						
OB06 Desenvolver o potencial humano						
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,00 %	68,36 %	168 %	40,0 %
Ind. 17 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	61	50	68	543	890 %	20,0 %
Ind. Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	6,0	6,0	63,0	72,67	97 %	20 %
Ind. 18 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %		50 %	0,5 %	1 %	20,0 %

Nota: Os valores evoluídos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Anualizada (média=125, III=25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores evoluídos para os indicadores referem-se à Performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Anexo 4
Monitorização Mensal do PAISS

PAISS ISS, I.P. **M12 / 2020**
117 % ↑



Legenda:
 ● Superado
 ● Cumprido
 ● Recuperável
 ● Incumprido
 ○ Sem Monitorização

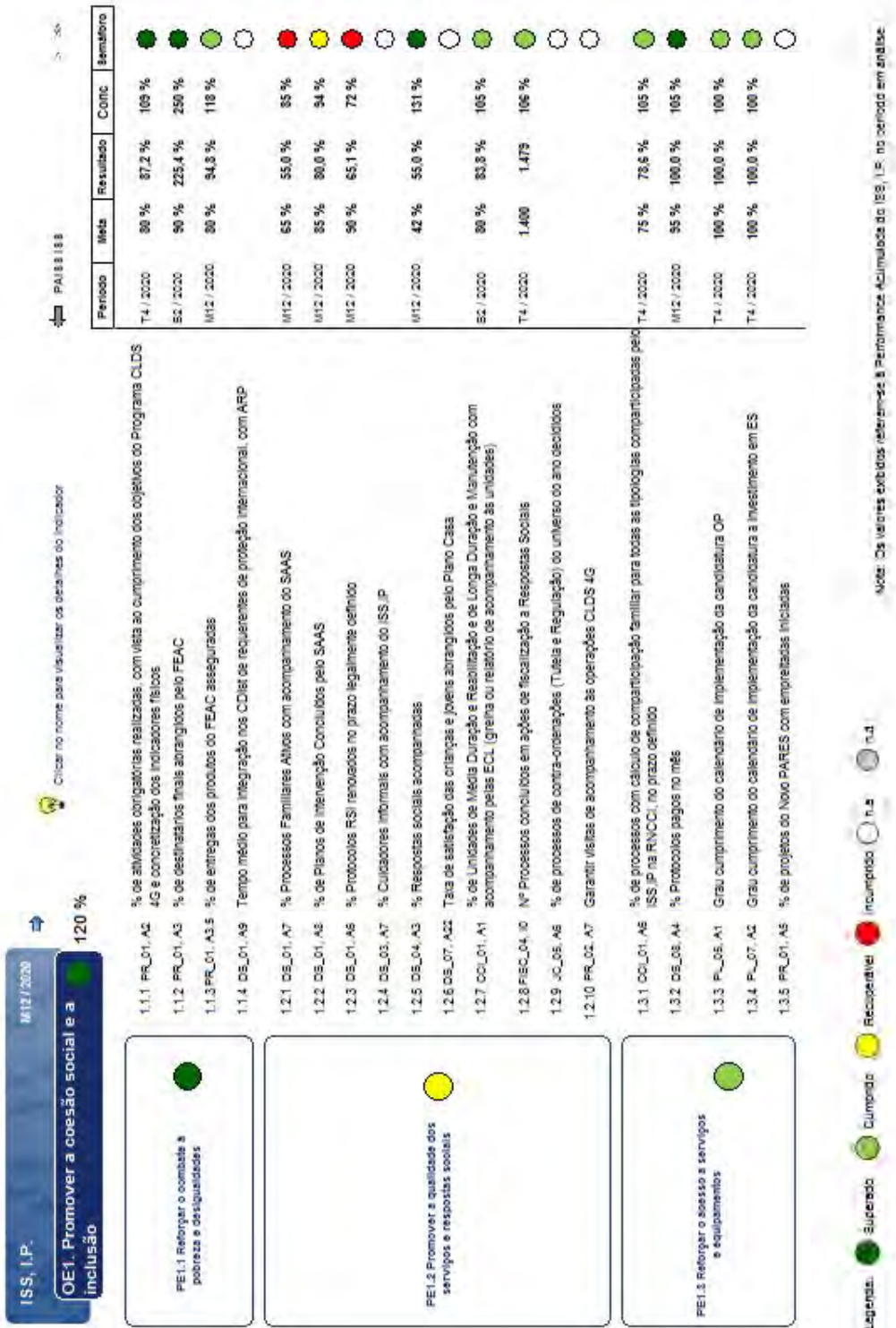
Nota: Os valores em tons referem-se a Performance Acumulada no ISS, I.P. no período em análise

M12 / 2020

Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas						Total	Conc
OE1. Promover a coesão social e a inclusão	4	6	1	2	4	17	120 %
PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades	2	1			1	4	159 %
PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	1	2	1	2	2	8	99 %
PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos	1	3			1	5	103 %
OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	7	9		1	3	20	108 %
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	1	4				5	110 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	4	1		1	2	8	107 %
PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas	2	4			1	7	106 %
OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social	12	1	4		3	20	111 %
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão	7		1		1	9	114 %
PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	2	1	1		1	5	115 %
PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	3		2		1	6	105 %
OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional	4	5	2			11	148 %
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	2		1			3	227 %
PE4.2 Valorizar a cultura organizacional		3				3	107 %
PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	2	2	1			5	111 %
OE5. Modernizar e humanizar os serviços	2	3	2	2		9	99 %
PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços	1	2	1	1		5	96 %
PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	1					1	116 %
PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental		1	1	1		3	84 %
PAISS ISS	29	24	9	5	10	77	117 %

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

Legenda: Superado Cumprido Recuperável Incumprido Sem Monitorização



ISS, I.P.

M12 / 2020

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

108 %

PAISS ISS

<< < > >>

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

Período	Meta	Resultado	Conc.	Semáforo
M12 / 2020	95 %	97,1 %	102 %	●
M12 / 2020	85 %	85,4 %	100 %	●
M12 / 2020	85 %	85,6 %	101 %	●
M12 / 2020	85 %	92,4 %	109 %	●
M12 / 2020	30	18	140 %	●
M2 / 2020	85 %	82,2 %	97 %	●
M12 / 2020	60,0 %	67,0 %	112 %	●
M12 / 2020	6,00 %	4,62 %	123 %	●
M12 / 2020	70 %	112,4 %	161 %	●
M12 / 2020	35,0 %	39,2 %	112 %	●
M12 / 2020	25,0 %	6,21 %	25 %	●
M12 / 2020	90 %	96 %	107 %	●

PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento

110 % ●

- 2.1.1 PC_03_A1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo
- 2.1.2 PC_03_A12 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo
- 2.1.3 PD_04_A1 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias
- 2.1.4 INT_06_A1 Taxa de Eficácia dos processos DLA
- 2.1.5 INT_06_A2 Tempo Médio conclusão processos DLA
- 2.1.6 DS_01_A5 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI

PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos

107 % ●

- 2.2.1 PC_02_A1.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)
- 2.2.2 PC_03_A5.1.3 N.º de beneficiários com majoração monoparental do abono de família verificados
- 2.2.3 PC_03_A10.4 N.º de beneficiários RSI verificados
- 2.2.4 PC_03_A1.3 % de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas
- 2.2.5 RP_01_A1 % de convocatórias emitidas de processos em curso com ITA por Doença Profissional
- 2.2.6 JC_05_A3 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos
- 2.2.7 GCF_06_II Taxa recuperação montante em saldo referente exerc. anterior das Prestações Individamente pagas (imediatas e diferidas)
- 2.2.8 GCF_06_A5 Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)
- 2.2.9 FISC_02_0 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo

PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas

106 % ●

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ● n.a ● n.d

Página 2



PAISS ISS

⏪
⏩
⏴
⏵

🔍

	Período	Meta	Resultado	Conc	Semáforo			
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">ISS, I.P.</p> <p style="text-align: center;">M12 / 2020</p> <p style="text-align: center;">OES. Reforçar a confiança na Segurança Social</p> <p style="text-align: center;">111 %</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">114 %</p> <p style="text-align: center;">PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">115 %</p> <p style="text-align: center;">PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">105 %</p> <p style="text-align: center;">PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas</p> </div>	3.1.1	RP_01_A2	Taxa de redução do stock de pendências de processos de certificação de Doença Profissional	M12 / 2020	59 %	71,3 %	121 %	●
	3.1.2	CC_C_04_A7	% Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	M12 / 2020	52,5 %	62,3 %	119 %	●
	3.1.3	INT_06_A3	Taxa Redução stock pendências processos área Internacional	M12 / 2020	45 %	48 %	107 %	●
	3.1.4	CC_C_05_A1	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	M12 / 2020	90 %	100,0 %	111 %	●
	3.1.5	PC_04_A2.1	Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores)	M12 / 2020	90 %	98,6 %	110 %	●
	3.1.6	PC_04_A5	Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores)	M12 / 2020	120 %	119,0 %	99 %	●
	3.1.7	PC_05_A4.1	Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições (stock anos anteriores)	M12 / 2020	40 %	27,2 %	132 %	●
	3.1.8	PD_10_A3	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	A2020	90 %	100,0 %	111 %	●
	3.1.9	PD_10_A3.1.2	Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	T4 / 2020	85 %	96,0 %	113 %	●
	3.1.10	AG_03_A11	Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX	T4 / 2020	54,0 %	75,6 %	140 %	●
3.2.1	CC_C_02_A7	Grau de uniformização e simplificação de suportes (GUS)	M12 / 2020	82,00 %	81 %	99 %	●	
3.2.2	PC_04_A13	% de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA)	M12 / 2020	85,00 %	91,6 %	108 %	●	
3.2.3	AG_04_A3	Grau de cumprimento da implementação de recomendações	A2020	3,6	3,30	92 %	●	
3.2.4	JC_02_A11	Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	M12 / 2020	70 %	78,3 %	112 %	●	
3.2.5	JC_06_A6	Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	M12 / 2020	88 %	83,9 %	95 %	●	
3.3.1	CC_C_01_11	Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	M12 / 2020	90 %	100,0 %	111 %	●	
3.3.2	JC_03_11	% Recursos hierárquicos concluídos no prazo	A2020	4,0	4,50	113 %	●	
3.3.3	PC_05_A2	% de reclamações de dívida concluídas	M12 / 2020	70 %	78,3 %	112 %	●	
3.3.4	PC_04_A1	% de NISS na hora atribuídos a cidadão estrangeiro até ao prazo máximo definido	M12 / 2020	88 %	83,9 %	95 %	●	
3.3.5	ASS_01_11	% de relatórios de atividade mensais dos Adidos de Segurança Social apresentados até ao dia 15 do mês seguinte	M12 / 2020	90 %	100,0 %	111 %	●	
3.3.6	CE_02_A2	Índice de satisfação global dos Contribuintes Estratégicos	A2020	4,0	4,50	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





96 % ●

PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços

- 5.1.1 CGC_05_A10 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ
- 5.1.2 CGC_08_A6 Taxa de atendimento nos canais não presenciais
- 5.1.3 CGC_05_A6 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida
- 5.1.4 CGC_05_A9 % de NISS com password de acesso à SSD
- 5.1.5 INT_04_I1 Nº de áreas integradas nas trocas eletrónicas dos SED

116 % ●

PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos

- 5.2.1 GCF_02_A6 Rácio das Despesas Administração na Despesa Total

84 % ●

PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental

- 5.3.1 AP_06_A10 N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS
- 5.3.2 AE_03_A6 Taxa de Execução do Plano de Obras Anual
- 5.3.3 AP_13_A06 % de processos arquivados unicamente em suporte digital

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido n.a n.d

Nota: Os valores embrós referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

	PAIS&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	89 %	118 %	105 %	106 %	106 %	9 %
Beja	114 %	122 %	114 %	111 %	99 %	125 %
Braga	104 %	112 %	102 %	107 %	97 %	100 %
Bragança	101 %	115 %	87 %	98 %	115 %	90 %
Castelo Branco	107 %	108 %	116 %	107 %	105 %	100 %
Coimbra	110 %	115 %	117 %	114 %	106 %	100 %
Évora	110 %	122 %	114 %	105 %	110 %	100 %
Faro	106 %	114 %	99 %	100 %	105 %	111 %
Guarda	101 %	112 %	99 %	97 %	99 %	100 %
Leiria	107 %	113 %	105 %	103 %	107 %	108 %
Lisboa	110 %	108 %	111 %	108 %	99 %	125 %
Portalegre	99 %	112 %	112 %	64 %	110 %	96 %
Porto	102 %	117 %	109 %	98 %	101 %	86 %
Santarém	104 %	109 %	110 %	106 %	97 %	100 %
Setúbal	107 %	104 %	98 %	101 %	106 %	125 %
Viana do Castelo	101 %	98 %	88 %	108 %	109 %	100 %
Vila Real	105 %	118 %	108 %	87 %	107 %	107 %
Viseu	107 %	117 %	114 %	107 %	98 %	99 %

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 (mátr=125; MIn=25) dos indicadores associados, no período em análise.

M12 / 2020	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																						
	Cumprido	Recuperável	Incumprido	Sem Monitorização	Total	Conc.	Total	Conc.	Total	Conc.	Total	Conc.	Total	Conc.	Total	Conc.	Total	Conc.																					
ISS, I.P.	4	6	1	2	4	17	106 %	7	9	1	3	20	110 %	12	2	3	3	20	110 %	4	5	2	4	5	2	11	110 %	3	2	2	9	96 %							
AVE	2	3			2	7	118 %	1	3	1	1	2	8	105 %	4	1	2	3	10	106 %	4	3	1	1	1	9	106 %	4	3	1	1	9	106 %						
BEJ	4	1			2	7	122 %	2	3	1	2	8	114 %	4	3			3	10	111 %	1	5	1	1	1	9	99 %	1			1	125 %							
BRA	2	2	1		2	7	112 %	2	3	1	2	8	102 %	4	1	1	4	10	107 %	4	1	1	2	2	2	9	97 %	1			1	100 %							
BRG	3	1	1		2	7	115 %	2	3	1	2	8	87 %	2	2	2	4	10	98 %	2	2	2	7	2	2	9	115 %	1			1	90 %							
CBR	2	1	2		2	7	108 %	4	2		2	8	116 %	2	3	1	4	10	107 %	2	3	1	4	10	107 %	5	1	2	1	9	105 %	1			1	100 %			
COI	3	1	1		2	7	115 %	5	1		2	8	117 %	5	1		4	10	114 %	5	1		4	10	114 %	3	3	1	1	9	106 %	1			1	100 %			
EVR	4	1			2	7	122 %	4	2		2	8	114 %	3	1	1	4	10	105 %	3	1	1	4	10	105 %	5	2	1	1	9	110 %	1			1	100 %			
FAR	2	2	1		2	7	114 %	2	3	1	2	8	99 %	4	1	1	4	10	100 %	4	1	1	4	10	100 %	4	2	1	1	9	105 %	1			1	111 %			
GUA	3	1	1		2	7	112 %	3	2	1	2	8	99 %	2	1	2	5	10	97 %	2	1	2	3	2	1	9	99 %	2	1	3	2	1	9	100 %					
LEI	2	3			2	7	113 %	3	2	1	2	8	105 %	2	2	1	5	10	103 %	2	2	1	4	1	1	9	107 %	2	4	1	1	1	9	108 %	1			1	100 %
LSB	2	1	2		1	7	108 %	1	1	3	1	2	8	111 %	4	2	1	3	10	108 %	4	2	1	3	10	108 %	1	2	2	3	8	99 %	1			1	125 %		
PRT	3	1	1		2	7	112 %	3	3		2	8	112 %	1	1	1	2	5	10	64 %	1	1	1	2	5	10	64 %	6	1	1	1	9	110 %	1			1	96 %	
POR	3		2		2	7	117 %	2	2	2	2	8	109 %	5		2	3	10	98 %	5		2	3	10	98 %	3	3	2	1	9	101 %	1			1	86 %			
SAN	2	1	1		2	7	109 %	4	2		2	8	110 %	4	2	1	3	10	106 %	4	2	1	3	10	106 %	2	4	3	2	9	97 %	1			1	100 %			
SET	1	2	1		2	7	104 %	2	3	1	2	8	98 %	2	1	2	4	10	101 %	2	1	2	4	10	101 %	4	3	1	1	9	106 %	1			1	125 %			
VCT	2	1	2		2	7	98 %	2	2	1	1	2	8	88 %	2	3	1	4	10	108 %	2	3	1	4	10	108 %	3	4	1	1	9	109 %	1			1	100 %		
VRL	3	1	1		2	7	118 %	2	3	1	2	8	108 %	2	1	3	4	10	87 %	2	1	3	4	10	87 %	3	3	3	9	107 %	1			1	107 %				
VIS	4	1	2		2	7	117 %	3	3		2	8	114 %	2	1	2	5	10	107 %	2	1	2	5	10	107 %	3	3	3	9	98 %	1			1	99 %				

Nota: No caso dos Centros Distritais, os valores atribuídos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Adjustada (Inclui=125, Exclui=25) dos indicadores associados, no período em análise.
No caso do ISS, I.P., os valores correspondem à Performance Acumulada no período em análise

Legenda: Cumprido Recuperável Incumprido Sem Monitorização

PAISS CNP

M12 / 2020

140 %

OE1. Promover a coesão social e a inclusão

- 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

- PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento
- PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os erros administrativos
- PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão
- PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
Ind. 1.1.1 % Trabalhadores com formação	52,80 %	5,0	88,36 %
Ind. 1.1.3 Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning	61	50	880 %
Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI atendidos até 30 dias	85 %	0,0	95 %
Ind. 3.1.2 % Trabalhadores do atendimento abrangidos por ações de formação	57,5 %	94,5 %	180 %
Ind. 3.1.8 Taxa de conclusão face ao nº de requerimentos entregues (penaltes 120, 130, 135, 140, 145, 150, 155, 160, 165, 170, 175, 180, 185, 190, 195, 200)	130 %	119,4 %	100 %
Ind. 3.1.5 Taxa de incidência de penalidades de longo prazo nas perdas de validade, invalidez e sobrevivência (excluído requerimentos não dependentes do ISS)	30 %	27,2 %	132 %
Ind. 3.2.2 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	80,0 %	15,4 %	28 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação	52,80 %	5,0	88,36 %
Ind. 4.1.3 Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning	61	50	880 %
Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	85,0	86,0	105 %
Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	80,0	87,13	112 %
Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	65,0	72,0	107 %
Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	5,0	83,0	72,67 %
Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	58,0	84,0	52,58 %
Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional 45 %	50 %	0,5 %	1 %

Legenda: ● Sucesso ● Cumprido ● Recusado ● n.a. ● n.s.

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (mês=125; Méis=25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performances acumuladas no período em análise.

Anexo 5
Monitorização Mensal dos Centros Distritais

QUAR

M12 / 2020	QUAR		EFICACIA		OB01		OB03		EFICIENCIA		QUALIDADE		OB06		OB07		OB08		OB09	
	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência	%	Tendência
Aveiro	99 %	↓	125 %	⇒	125 %	⇒	104 %	⇒	97 %	⇒	82 %	↓	97 %	⇒	99 %	↓	85 %	⇒	9 %	⇒
Beja	121 %	⇒	125 %	⇒	125 %	⇒	114 %	⇒	125 %	⇒	113 %	⇒	105 %	⇒	105 %	⇒	110 %	⇒	125 %	⇒
Braga	111 %	↓	103 %	↓	103 %	↓	105 %	⇒	125 %	⇒	100 %	⇒	97 %	⇒	100 %	⇒	100 %	⇒	100 %	⇒
Bragança	91 %	↓	69 %	↓	69 %	↓	125 %	⇒	54 %	↓	104 %	↓	107 %	⇒	102 %	↓	116 %	⇒	90 %	⇒
Castelo Branco	114 %	↓	110 %	↓	110 %	↓	125 %	⇒	135 %	⇒	106 %	⇒	101 %	⇒	103 %	⇒	115 %	⇒	100 %	⇒
Coimbra	116 %	↓	116 %	↓	116 %	↓	117 %	⇒	125 %	⇒	107 %	⇒	95 %	⇒	104 %	⇒	116 %	⇒	100 %	⇒
Évora	116 %	↓	125 %	⇒	125 %	⇒	125 %	⇒	125 %	⇒	106 %	⇒	96 %	⇒	104 %	⇒	116 %	⇒	100 %	⇒
Faro	116 %	↓	117 %	↓	117 %	↓	71 %	⇒	125 %	⇒	106 %	⇒	117 %	⇒	104 %	⇒	105 %	⇒	100 %	⇒
Guarda	95 %	↓	87 %	↓	87 %	↓	88 %	⇒	91 %	↓	106 %	⇒	117 %	⇒	104 %	⇒	105 %	⇒	111 %	⇒
Leiria	112 %	↓	100 %	↓	100 %	↓	97 %	⇒	125 %	⇒	106 %	⇒	90 %	⇒	104 %	↓	114 %	⇒	100 %	⇒
Lisboa	117 %	↓	125 %	⇒	125 %	⇒	125 %	⇒	125 %	⇒	106 %	⇒	98 %	⇒	103 %	⇒	113 %	⇒	103 %	⇒
Portalegre	116 %	↓	125 %	⇒	125 %	⇒	110 %	⇒	125 %	⇒	103 %	↓	97 %	⇒	102 %	↓	90 %	⇒	125 %	⇒
Porto	102 %	↓	125 %	⇒	125 %	⇒	125 %	⇒	83 %	↓	106 %	⇒	96 %	⇒	103 %	⇒	118 %	⇒	96 %	⇒
Santarém	103 %	↓	125 %	⇒	125 %	⇒	125 %	⇒	93 %	↓	97 %	↓	89 %	⇒	102 %	⇒	93 %	⇒	86 %	⇒
Setúbal	105 %	↓	69 %	↓	69 %	↓	100 %	⇒	86 %	↓	106 %	⇒	70 %	⇒	103 %	⇒	114 %	⇒	100 %	⇒
Viana do Castelo	106 %	↓	82 %	↓	82 %	↓	69 %	⇒	125 %	⇒	107 %	⇒	99 %	⇒	103 %	⇒	100 %	⇒	125 %	⇒
Vila Real	117 %	↓	125 %	⇒	125 %	⇒	88 %	⇒	125 %	⇒	102 %	⇒	109 %	⇒	101 %	⇒	107 %	⇒	100 %	⇒
Viseu	117 %	↓	125 %	⇒	125 %	⇒	125 %	⇒	125 %	⇒	103 %	↓	107 %	⇒	101 %	↓	104 %	⇒	107 %	⇒
							118 %	⇒	125 %	⇒	103 %	↓	91 %	⇒	103 %	↓	105 %	⇒	99 %	⇒

Objetivos com desdobramento distrital

OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário
 OB03 Combater a Frauda e Evasão Prestacionais
 OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos
 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
 OB03 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 Adjustada (mês=125, Min=25)

QUAR Aveiro M12 / 2020 **99 %**

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Feed	
Eficácia	OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário	Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,09 %	2,0	47,21 %	69,8 %	166 %	30,0 %	
		Ind. 02 % Respostas sociais acompanhadas							37,0 %
	OB02. Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas	Ind. 108 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	93,00 %			95,00 %	95,0 %	102 %	
		Ind. 109 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	89 %			90 %	93,6 %	105 %	
		Ind. 106 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	80 %			86 %	83,6 %	104 %	
	OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind. 106 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	92 %			95 %	88,3 %	96 %	
		Ind. 108 % de requerimentos de Prestação Social para a Inclusão deferidos até 50 dias	75 %			84 %	31 %	41 %	
		Ind. 109 % Requerimentos prestações Iniciais sistema previsional deferidos no prazo	95 %	2,0	100 %	94,9 %	100 %	89,6 %	
	Eficiência	OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind. 109 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %			96 %	97,2 %	102 %
			Ind. 106 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %			96 %	98,5 %	104 %
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema		Ind. 109 % Requerimentos de coeça deferidos até 17 dias	95 %			100 %	93,3 %	98 %	
		Ind. 20 % Requerimentos CS deferidos até 30 dias	85 %			95 %	72,0 %	40,6 %	
OB06. Desenvolver o potencial humano	Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,50 %	36,67 %	70 %	40,0 %		
	Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	80,0	72,00	96 %	20 %		
	Ind. 16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %			50 %	162,3 %	361 %	20,0 %	
	Ind. 17 Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning	64	0	70	222	347 %	347 %	20,0 %	
	Ind. 18 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	52 %	3,0	57 %	4,8 %	9 %	30,6 %		
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind. 10 % Requerimentos prestações soliciacione e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	2,0	95 %	79,1 %	93 %	11,6 %		
	Ind. 108 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	93,00 %			95,00 %	95,0 %	102 %		
OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	Ind. 108 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	89 %			90 %	93,6 %	105 %		
	Ind. 106 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	80 %			86 %	83,6 %	104 %		
OB09. Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	Ind. 106 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	92 %			95 %	88,3 %	96 %		
	Ind. 108 % de requerimentos de Prestação Social para a Inclusão deferidos até 50 dias	75 %			84 %	31 %	41 %		
OB10. Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	Ind. 109 % Requerimentos prestações Iniciais sistema previsional deferidos no prazo	95 %	2,0	100 %	94,9 %	100 %	89,6 %		
	Ind. 109 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %			96 %	97,2 %	102 %		
OB11. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Ind. 106 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %			96 %	98,5 %	104 %		
	Ind. 109 % Requerimentos de coeça deferidos até 17 dias	95 %			100 %	93,3 %	98 %		
OB12. Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas	Ind. 108 % de requerimentos de Prestação Social para a Inclusão deferidos até 50 dias	75 %			84 %	31 %	41 %		
	Ind. 109 % Requerimentos prestações Iniciais sistema previsional deferidos no prazo	95 %	2,0	100 %	94,9 %	100 %	89,6 %		
OB13. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind. 109 % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %			96 %	97,2 %	102 %		
	Ind. 106 % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %			96 %	98,5 %	104 %		
OB14. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind. 109 % Requerimentos de coeça deferidos até 17 dias	95 %			100 %	93,3 %	98 %		
	Ind. 20 % Requerimentos CS deferidos até 30 dias	85 %			95 %	72,0 %	40,6 %		
OB15. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,50 %	36,67 %	70 %	40,0 %		
	Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	80,0	72,00	96 %	20 %		
OB16. Desenvolver o potencial humano	Ind. 16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %			50 %	162,3 %	361 %	20,0 %	
	Ind. 17 Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning	64	0	70	222	347 %	347 %	20,0 %	

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Resultados são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada. Os valores exibidos para os Indicadores são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada. Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recupervel ● Incumprido ○ Sem Monitorização

QUAR Beja

M12 / 2020

121 %

Eficácia		125 %	28,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário			
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,23 %	2,0	47,05 %
	71,1 %		80,0 %
OB02. Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas			
Ind. 02 % Taxa de recuperação de créditos contributivos			
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais			
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVT (5ª n.º)	60,0 %		66,0 %
	88,4 %		114 %
			80,0 %
Eficiência		125 %	40,0 %
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos			
Ind. 09 Taxa de Enciclosa tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbito AS e PF)			
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema			
OB06. Desenvolver o potencial humano			
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,80 %
Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	83,0
Ind. 17 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	24		26
			152
			833 %
			20,0 %

Qualidade		113 %	38,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas			
Ind. 18 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	2	96 %
Ind. 18a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	93 %		95 %
Ind. 18b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	95 %		98 %
Ind. 18c % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	80 %		85 %
Ind. 18d % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	92 %		95 %
Ind. 18e % de requerimentos de Prestação Social para a Inclusão deferidos até 50 dias	75 %		84 %
Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	2	100 %
Ind. 19a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %		98 %
Ind. 19b % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %		98 %
Ind. 19c % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %		100 %
OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos			
Ind. 20 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	85 %		95 %
OB09. Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social			
Ind. 21 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	62 %	3,0	69 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (Método I/II-III-IV) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os indicadores referem-se à Performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Sucesso ● Cumprido ● Recusativo ○ Incumprido ○ Bem Monitorização

QUAR Braga

M12 / 2020

111 %

Eficácia		103 %		28,0 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário					103 %	57,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	41,96 %	2,0	46,98 %	43,4 %	103 %	30,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB02. Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combate Fraude e Evasão Contributivas						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais					105 %	43,0 %
Ind. 07 Taxa de primeiras comocionais SVT (5º nível)	60,0 %		66,0 %	62,7 %	105 %	60,0 %
Eficiência					125 %	40,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						
Ind. 09 Taxa de Evidência tratamento reclamações notas de reposição (exclui ámbitos AS e PFF)						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB06. Desenvolver o potencial humano					97 %	100,0 %
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,80 %	36,73 %	70 %	40,0 %
Ind. 17 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning familiar	84	50	93	369	439	20,0 %
Ind. 15 Índice de assiduidade dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	83,0	71,90	96 %	20 %
Ind. 16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %		50 %	145,3 %	323 %	20,0 %

Qualidade		100 %		56,0 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					100 %	60,0 %
Ind. 18 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	2,0	96 %	73,9 %	87 %	11,0 %
Ind. 18a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	93 %		95 %	94,6 %	102 %	
Ind. 18b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	95 %		98 %	96,6 %	102 %	
Ind. 18c % Processos Abono de Família deferidos até 30 dias	80 %		85 %	83,7 %	105 %	
Ind. 18d % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	92 %		95 %	76,7 %	83 %	
Ind. 18e % de requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 50 dias	75 %		84 %	18 %	24 %	
Ind. 19 % Requerimentos prestações insuportadas sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	2	100 %	98,6 %	102 %	89,0 %
Ind. 19a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %		98 %	97,4 %	102 %	
Ind. 19b % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %		98 %	98,9 %	104 %	
Ind. 19c % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %		100 %	95,7 %	101 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos					100 %	25,0 %
Ind. 20 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	85 %		95 %	84,7 %	100 %	40,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB09. Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social					100 %	15,0 %
Ind. 21 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	100 %	3,0	100 %	100,0 %	100 %	30,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (Ind. 1-12) (Ind. 1-25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

Legenda: Superao Cumprido Recuperavel Incumprido Sem monitorizacao

QUAR Bragança M12 / 2020 **91 %**

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário						69 %	●	26,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas		42,04 %	2,0	48,59 %	29,2 %	69 %	●	57,0 %
OB02. Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combate Fraude e Evasão Contributivas								
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais								
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVT (SP/MEI)		60,0 %		66,0 %	90,1 %	150 %	●	60,0 %
Eficiência						94 %	●	49,0 %
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos								
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui artigos AS e PF)							○	
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema								
OB06. Desenvolver o potencial humano						107 %	●	100,0 %
Ind. 14 % Trabalhadores com formação		52,50 %	5,0	57,80 %	49,65 %	95 %	●	40,0 %
Ind. 17 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning		21	50	24	128	610	●	20,0 %
Ind. 15 Índice de assiduidade dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar		75,0	5,0	83,0	70,91	95 %	●	20 %
Ind. 16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional		45 %		50 %	158,9 %	349 %	●	20,0 %
Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas						104 %	●	58,0 %
Ind. 18 % Requerimentos prestações solenidade e proteção familiar deferidos no prazo		85 %	2	95 %	95,5 %	112 %	●	11,0 %
Ind. 18a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias		93 %		95 %	92,7 %	100 %	●	
Ind. 18b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias		95 %		98 %	89,9 %	95 %	●	
Ind. 18c % Processos Apoio de Família deferidos até 25 dias		80 %		85 %	96,7 %	123 %	●	
Ind. 18d % requerimentos RSI deferidos até 30 dias		92 %		95 %	93,6 %	102 %	●	
Ind. 18e % de requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 50 dias		75 %		84 %	91 %	121 %	●	
Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo		95 %	2	100 %	96,6 %	101 %	●	59,0 %
Ind. 19a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias		95 %		98 %	96,3 %	103 %	●	
Ind. 19b % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias		95 %		98 %	87,0 %	92 %	●	
Ind. 19c % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias		95 %		100 %	95,1 %	100 %	●	
OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos						116 %	●	25,0 %
Ind. 20 % Requerimentos CS deferidos até 30 dias		85 %		95 %	98,4 %	116 %	●	40,0 %
OB09. Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónico com utilização assistida		83 %	3,0	83 %	75,0 %	90 %	●	30,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Indicadores e Resultados são calculados tendo por base o desempenho Acumulado Atualizado (até 12/31) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se a desempenho Acumulado no período em análise.

Legenda: ● Satisfeito ● Cumprido ● Recusável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

QUAR Castelo Branco

M12 / 2020

114 %

Qualidade		110 %		26,0 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário	42,07 %	2,0	47,08 %	46,3 %	110 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas					80,0 %
OB02. Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combate Fraude e Evasão Contributivas					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais					
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVT (8ª Met)	60,0 %		66,0 %	76,7 %	125 %
Eficiência					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos					
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (excluíndo AS e PF)					40,0 %
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB06. Desenvolver o potencial humano					
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,80 %	45,93 %	87 %
Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	83,0	78,14	104 %
Ind. Taxa de trabalhadores atualizados pelo programa de Saúde Ocupacional					26 %
Ind. 17 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	37	50	41	265	716 %

Qualidade		105 %		36,0 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	85 %	2	96 %	90,8 %	103 %
Ind. 18 % Requerimentos prestações soliciçãoes e proteção familiar deferidos no prazo					11,0 %
Ind. 18a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	93 %		96 %	91,2 %	98 %
Ind. 18b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	96 %		98 %	94,1 %	99 %
Ind. 18c % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	80 %		85 %	88,4 %	111 %
Ind. 18d % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	92 %		95 %	98,6 %	107 %
Ind. 18e % de requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 50 dias	75 %		84 %	80 %	107 %
Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	2	100 %	97,0 %	102 %
Ind. 19a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %		98 %	96,8 %	102 %
Ind. 19b % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %		98 %	97,3 %	102 %
Ind. 19c % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %		100 %	97,1 %	102 %
OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos					
Ind. 20 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	85 %		95 %	97,4 %	115 %
OB09. Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social					
Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónico com utilização assistida	100 %	3,0	100 %	100,0 %	100 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são os calculados tendo por base o Performance Acumulado Atualizado (Ind. 125, 110-125) dos indicadores associados, no período em análise.
Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance Acumulado no período em análise.

Legenda: ● Sucesso ● Cumprido ● Recuperação ● Incumprido ○ Sem Monitorização

QUAR Coimbra

M12 / 2020

116 %

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
						116 %		26,0 %
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário							116 %	57,0 %
	Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,23 %	2,0	47,25 %	49,0 %	116 %		60,0 %
OB02. Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combate Fraude e Evasão Contributivas								
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais								
	Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (3º nível)	60,0 %		66,0 %	70,1 %	117 %		43,0 %
Eficiência						125 %		46,0 %
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos								
	Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações taxas de reposição (exclui artigos AS e PF)							
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema								
OB06. Desenvolver o potencial humano							95 %	100,0 %
	Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,80 %	42,07 %	80 %		40,0 %
	Ind. 17 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	52	50	58	257	571 %		20,0 %
	Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	83,0	69,39	93 %		20 %
	Ind. Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional							

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas							104 %	60,0 %
	Ind. 18 % Requerimentos prestações soliciatadas e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	2	96 %	96,7 %	114 %		11,0 %
	Ind. 18a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	93 %		95 %	98,2 %	106 %		
	Ind. 18b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	95 %		98 %	93,3 %	98 %		
	Ind. 18c % processos Abono de Família deferidos até 25 dias	80 %		85 %	98,7 %	123 %		
	Ind. 18d % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	92 %		95 %	98,7 %	107 %		
	Ind. 18e % de requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 50 dias	75 %		84 %	77 %	103 %		
	Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	2	100 %	98,2 %	103 %		88,0 %
	Ind. 19a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %		98 %	97,3 %	102 %		
	Ind. 19b % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %		98 %	99,8 %	105 %		
	Ind. 19c % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %		100 %	98,6 %	104 %		
OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos							119 %	25,0 %
	Ind. 20 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	85 %		95 %	98,8 %	116 %		40,0 %
OB09. Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social							100 %	15,0 %
	Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónico com utilização assistida	100 %	3,0	100 %	100,0 %	100 %		30,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (Indicador 12) / (Indicador 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 Incumprido Sem Monitorização

QUAR Évora

M12 / 2020

118 %

Eficácia	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
					125 %	46,9 %	
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário					125 %	57,0 %	
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,04 %	2,0	47,04 %	55,2 %	131 %	38,0 %	
OB02. Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a FI e Evasão Contributivas							
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais					125 %	43,0 %	
Ind. 07 Tasa de primeiras convocatórias SVT (S' n/le)	60,0 %		66,0 %	90,0 %	150 %	80,0 %	
					125 %	40,9 %	
Eficiência					125 %	40,9 %	
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos							
Ind. 09 Tasa de Eficacia tratamento reclamações vozes de reposição (excluí ámbitos AS e PF)							
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema							
OB06. Desenvolver o potencial humano					95 %	100,0 %	
Ind. 14 % Trabalhações com formação	52,50 %	6,0	57,80 %	41,83 %	80 %	46,0 %	
Ind. 17 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	31	50	34	116	374 %	20,0 %	
Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	6,0	83,0	73,06	97 %	20 %	
Ind. Tasa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional							

Qualidade	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
					106 %	33,6 %	
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					104 %	80,6 %	
Ind. 18 % Requerimentos prestações solicitadas e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	2	96 %	94,9 %	112 %	11,6 %	
Ind. 10a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	93 %		95 %	99,5 %	107 %		
Ind. 10b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	85 %		88 %	88,6 %	94 %		
Ind. 10c % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	80 %		85 %	92,3 %	115 %		
Ind. 10d % requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 30 dias	92 %		95 %	97,7 %	106 %		
Ind. 10e % de requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 50 dias	75 %		84 %	97 %	129 %		
Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	2	100 %	97,7 %	103 %	89,6 %	
Ind. 10a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %		93 %	98,6 %	104 %		
Ind. 19b % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %		95 %	92,2 %	97 %		
Ind. 19c % Requerimentos de compra deferidos até 17 dias	95 %		100 %	98,2 %	103 %		
OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos					116 %	25,6 %	
Ind. 20 % Requerimentos CS deferidos até 30 dias	85 %		95 %	98,6 %	116 %	40,6 %	
OB09. Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social					100 %	15,6 %	
Ind. 24 Tasa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	92 %	3,0	100 %	92,3 %	100 %	30,6 %	

Nota: Os valores indicados para os Objetivos e Resultados são calculados tendo por base o desempenho acumulado durante o período em análise.
Os valores indicados para os Indicadores referem-se ao desempenho acumulado no período em análise.

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Bem Monitorização

QUAR Faro

M12 / 2020

116 %

Eficácia	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário	Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,02 %	2,0	47,06 %	49,2 %	117 %	57,0 %
						117 %	30,0 %
OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
		60,0 %		66,0 %	42,5 %	71 %	43,0 %
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVTT (SF nvel)	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
Efiência	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind. 09 Taxa de Efiência tratamento reclamações no/a de resolução inicial (médios AS e PF)	125 %					40,0 %
OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB06 Desenvolver o potencial humano	Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,80 %	76,85 %	146 %	100,0 %
Ind. 17 Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
		48	50	53	872	1 817 %	20,0 %
Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional e familiar	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
		75,0	5,0	80,0	69,48	90 %	20 %
Ind. Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend

Qualidade	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind. 18 % Requerimentos prestações socializadas e proteção familiar ordenados no prazo	85 %	2	96 %	91,6 %	104 %	80,0 %
Ind. 18a % prestações sociais de parentalidade ordenadas até 30 dias	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
		93 %		95 %	92,9 %	100 %	
Ind. 18b % prestações sociais os desemprego ordenadas até 30 dias	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
		95 %		98 %	92,1 %	97 %	
Ind. 18c % Processos Abono de Família ordenados até 25 dias	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
		80 %		85 %	91,5 %	114 %	
Ind. 18d % requerimentos REI ordenados até 30 dias	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
		92 %		95 %	90,0 %	96 %	
Ind. 18e % de requerimentos de Prestação Social para a inclusão ordenados até 50 dias	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
		75 %		84 %	96 %	123 %	
Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial ordenados no prazo	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
		95 %	2	100 %	97,4 %	103 %	89,0 %
Ind. 19a % Requerimentos de parento (base ordenados até 30 dias	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
		95 %		98 %	96,4 %	102 %	
Ind. 19b % Requerimentos de desemprego ordenados até 20 dias	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
		95 %		98 %	99,9 %	105 %	
Ind. 19c % Requerimentos de doença ordenados até 17 dias	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
		95 %		100 %	97,2 %	102 %	
OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	Ind. 20 % Requerimentos CSI ordenados até 30 dias	85 %		95 %	92,0 %	109 %	25,0 %
OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com Segurança Social	Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	50 %	3,0	55 %	55,6 %	111 %	15,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Mensal e os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance acumulada no período em análise.

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperaível ● Incumprido ○ Sem horizontalização

QUAR Guarda

M12 / 2020

95 %

Eficiência	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário	Ind. 01 % respostas sociais acompanhadas	42,13 %	2,0	47,15 %	35,6 %	87 %	57,0 %
						87 %	80,0 %
OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude Evasão Contributivas	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVT (9º nível)	60,0 %		66,0 %	52,6 %	88 %	80,0 %
Eficiência	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind. 09 Taxa de Eficiência tratamento reclamações nosa de recuperação local (áreas AS e PF)	51 %					40,0 %
OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06 Desenvolver o potencial humano	Ind. 14 % trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,50 %	40,51 %	77 %	100,0 %
Ind. 17 Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning	Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	23	50	26	97	422 %	20,0 %
Ind. Taxa de trabalhadores subutilizados pelo programa de Saúde Ocupacional		75,0	5,0	83,0	60,67	81 %	20 %

Qualidade	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind. 18 % Requirimentos prestações socionormais e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	2	96 %	91,7 %	108 %	80,0 %
Ind. 18a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	Ind. 18b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	93 %		96 %	96,9 %	104 %	
Ind. 18c % processos Apoio de Família deferidos até 250 dias	Ind. 18d % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	80 %		85 %	85,7 %	107 %	
Ind. 18e % requerimentos de Retenção Social para a inclusão deferidos até 50 dias	Ind. 18f % Requirimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	75 %	2	84 %	86 %	115 %	
Ind. 18g % Requirimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	Ind. 18h % Requirimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %		96 %	96,6 %	104 %	
Ind. 18i % Requirimentos de omissão deferidos até 17 dias	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	Ind. 20 % Requirimentos CSI deferidos até 30 dias	85 %		95 %	97,2 %	114 %	25,0 %
OB09 Aumentar a eficiência das pessoas e das empresas no relacionamento com Segurança Social	Ind. 24 % Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónico com utilização elevada	100 %	3,0	100 %	100,0 %	100 %	30,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Resultados são calculados tendo por base o desempenho Acumulado Anual (IAS III-25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance Acumulado no período em análise.

Legenda: ● Superior ● Cumprido ● Recuperação ● Incumprido ○ Sem Monitorização

QUAR Lisboa

M12 / 2020

117 %

Eficácia		125 %		26,0 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário						
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,16 %	2,0	47,05 %	60,8 %	144 %	80,0 %
OB02. Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas						
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais						
Ind. 07 Taxa de primeiras concacatras SVT (57 file)	60,0 %		65,0 %	74,9 %	125 %	80,0 %
Eficiência						
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						
Ind. 09 Taxa de Eficacia tratamento reclamações notas de reposição (exclui ámbitos AS e PF)						49,6 %
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema						
OB06. Desenvolver o potencial humano						
Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,80 %	46,11 %	86 %	40,0 %
Ind. 17 Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning	144	50	159	653	453 %	20,0 %
Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	83,0	70,06	93 %	20 %
Ind. 16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %		50 %	40,0 %	89 %	20,0 %

Qualidade		103 %		88,0 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pend
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas!						
Ind. 18 % Requirimentos prestações solicietadas e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	2	95 %	84,4 %	99 %	11,0 %
Ind. 18a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	93 %		95 %	94,1 %	101 %	
Ind. 18b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	95 %		98 %	95,9 %	101 %	
Ind. 18c % Processos Apoio de Família deferidos até 25 dias	80 %		85 %	80,4 %	101 %	
Ind. 18d % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	92 %		95 %	93,1 %	101 %	
Ind. 18e % de requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 50 dias	75 %		84 %	82 %	109 %	
Ind. 19 % Requirimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	2	100 %	97,2 %	102 %	89,0 %
Ind. 19a % Requirimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %		99 %	97,7 %	103 %	
Ind. 19b % Requirimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %		99 %	96,1 %	103 %	
Ind. 19c % Requirimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %		100 %	96,5 %	102 %	
OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos						
Ind. 20 % Requirimentos CSI deferidos até 30 dias	85 %		95 %	76,7 %	90 %	40,0 %
OB09. Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento a Curatraria Social						
Ind. 21 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónico com utilização assistida	67 %	3,0	75 %	84,6 %	126 %	30,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Anual (média=125; Min=20 dos indicadores associados, no período em análise).
Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Subatado ● Cumprido ● Recuperael ● Incumprido ○ Sem Monitorização

QUAR Portalegre

M12 / 2020

118 %

Eficácia	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
	OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário				125 %	25,0 %	
	Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,04 %	2,0	47,17 %	54,7 %	130 %	57,0 %
	OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas						
	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
	OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais						
	Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVT (SF Nivel)	60,0 %		66,0 %	66,0 %	110 %	60,0 %
	Eficiência						
	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
	OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						
	Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de recção (excluímos AS e PF)				125 %	40,0 %	
	OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema						
	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
	OB06 Desenvolver o potencial humano						
	Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,80 %	41,42 %	79 %	40,0 %
	Ind. 17 % de participantes em ações de formação em regime de e-learning	25	50	28	101	404 %	20,0 %
	Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	83,0	75,38	101 %	20 %
	Ind. Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional						

Qualidade	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
	OB7 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas						
	Ind. 16 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	2	96 %	90,9 %	107 %	60,0 %
	Ind. 18 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	95 %		95 %	91,8 %	99 %	11,0 %
	Ind. 16 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	95 %		95 %	99,0 %	104 %	
	Ind. 18c % Processos Apoio de Família deferidos até 250 dias	80 %		85 %	86,6 %	107 %	
	Ind. 18d % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	92 %		95 %	96,9 %	105 %	
	Ind. 19 % requerimentos de prestação Social para a inclusão deferidos até 50 dias	75 %		84 %	97 %	129 %	
	Ind. 19 % requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	2	100 %	97,5 %	103 %	89,0 %
	Ind. 19a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %		98 %	97,4 %	103 %	
	Ind. 19b % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %		98 %	98,2 %	103 %	
	Ind. 19c % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %		100 %	97,4 %	103 %	
	OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos						
	Ind. 20 % requerimentos CEI deferidos até 300 dias	85 %		85 %	100,0 %	118 %	40,0 %
	OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com Segurança Social						
	Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio económicos com utilização assistida	71 %	3,0	79 %	68,0 %	96 %	30,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada (M12-20, I11-M-20) 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 ○ Sem Monitorização

QUAR Porto

M12 / 2020

102 %

Eficácia	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	125 %	28,0 %	Pend
OB01	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário					125 %	57,0 %	80,0 %	
Ind. 01	% Respostas sociais acompanhadas	42,06 %	2,0	47,06 %	80,8 %	192 %	80,0 %	80,0 %	
OB02	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas					125 %	43,0 %	80,0 %	
OB03	Combater a Fraude e Evasão Prestacionais					125 %	43,0 %	80,0 %	
Ind. 07	Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5ª nível)	60,0 %		66,0 %	83,8 %	140 %	80,0 %	80,0 %	
Eficiência						33 %	48,0 %	80,0 %	
OB04	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos					33 %	48,0 %	80,0 %	
Ind. 09	Taxa de Eficácia tratamento reclamações nos de reposição (excluídos AS e PF)					33 %	48,0 %	80,0 %	
OB05	Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema					33 %	48,0 %	80,0 %	
OB06	Desenvolver o potencial humano					33 %	48,0 %	80,0 %	
Ind. 14	% Treinadores com formação	52,50 %	5,0	57,50 %	25,55 %	49 %	40,0 %	40,0 %	
Ind. 17	N.º de participantes em ações de formação em regime de meeting	177	50	195	396	224 %	20,0 %	20,0 %	
Ind. 15	Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	80,0	72,43	97 %	20 %	20 %	
Ind. 16	Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %		50 %	155,5 %	345 %	20,0 %	20,0 %	

Qualidade	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	97 %	88,0 %	Pend
OB07	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações mediatistas					102 %	80,0 %	80,0 %	
Ind. 18	% Requirimentos prestações solidariacoe e proteção familiar ordenados no prazo	85 %	2	95 %	77,4 %	91 %	11,0 %	11,0 %	
Ind. 18a	% prestações sociais de parentalidade ordenadas até 30 dias	93 %		95 %	97,3 %	105 %	80,0 %	80,0 %	
Ind. 18b	% prestações sociais de desemprego ordenadas até 30 dias	95 %		98 %	98,7 %	104 %	80,0 %	80,0 %	
Ind. 18c	% Processos Apoio de Família ordenados até 250 dias	80 %		85 %	67,6 %	84 %	80,0 %	80,0 %	
Ind. 18d	% requerimentos RSI ordenados até 30 dias	92 %		95 %	91,8 %	100 %	80,0 %	80,0 %	
Ind. 18e	% de requerimentos de Prestação Social para a inclusão ordenados até 90 dias	75 %		84 %	66 %	88 %	80,0 %	80,0 %	
Ind. 19	% Requirimentos prestações limitadas sistema previdencial ordenados no prazo	95 %	2	100 %	97,7 %	103 %	80,0 %	80,0 %	
Ind. 19a	% Requirimentos de parentalidade ordenados até 30 dias	95 %		98 %	97,9 %	103 %	80,0 %	80,0 %	
Ind. 19b	% Requirimentos de desemprego ordenados até 20 dias	95 %		98 %	98,7 %	105 %	80,0 %	80,0 %	
Ind. 19c	% Requirimentos de doença ordenados até 17 dias	95 %		100 %	97,3 %	102 %	80,0 %	80,0 %	
OB08	Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos					93 %	25,0 %	25,0 %	
Ind. 20	% Requirimentos CSI ordenados até 30 dias	85 %		95 %	78,8 %	93 %	40,0 %	40,0 %	
OB09	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social					86 %	15,0 %	15,0 %	
Ind. 24	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónico com utilização assistida	75 %	3,0	83 %	64,3 %	86 %	30,0 %	30,0 %	

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (Mês=125, Min=45) 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 Sem Monitorização

QUAR Santarém

M12 / 2020

103 %

Eficácia	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
	OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário						
	Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	42,09 %	2,0	47,21 %	59,0 %	140 %	80,0 %
	OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas						
	Ind. 03 % Taxa de Eficácia tratamento reclamações no âmbito AS e PF	60,0 %		66,0 %	64,8 %	108 %	60,0 %
	OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais						
	Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVT (SP/INAC)						
	Eficiência						
	OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						
	Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações no âmbito AS e PF						
	OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema						
	OB06 Desenvolver o potencial humano						
	Ind. 14 % Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,50 %	46,93 %	88 %	40,0 %
	Ind. 17 Nº de participantes em ações de formação em regime de estágio pessoal e familiar	41	50	46	200	488 %	20,0 %
	Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	83,0	64,00	85 %	30 %
	Ind. 16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %		50 %	1,4 %	3 %	20,0 %

Qualidade	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
	OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas						
	Ind. 18 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	2	96 %	96,9 %	114 %	11,0 %
	Ind. 18a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	93 %		97,8 %	105 %		
	Ind. 18b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	95 %		98 %	100,0 %	105 %	
	Ind. 18c % Processos Acordo de Família deferidos até 25 dias	80 %		85 %	95,5 %	120 %	
	Ind. 18d % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	90 %		95 %	98,9 %	107 %	
	Ind. 18e % de requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 30 dias	75 %		84 %	98 %	131 %	
	Ind. 19 % requerimentos prestações imediatas sistema previdenciário deferidos no prazo	95 %	2	100 %	97,3 %	102 %	39,0 %
	Ind. 19a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %		98 %	97,8 %	103 %	
	Ind. 19b % Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %		98 %	99,0 %	105 %	
	Ind. 19c % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %		100 %	96,6 %	102 %	
	OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos						
	Ind. 20 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	85 %		95 %	96,9 %	114 %	40,0 %
	OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Seguradora Social						
	Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónico com utilização assistida	100 %	3,0	100 %	100,0 %	100 %	30,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Resultados são calculados tendo por base a Performance Acumulada Anual (Ind. 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24) 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 ● Recupetável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

QUAR Setubal

IM12 / 2020

105 %

Eficácia		Média	Tol	Sup	Resultado	Conc	69 %	26,0 %
Objetivo / Indicador								
OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário							69 %	57,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acontecidas		42,05 %	2,0	47,06 %	29,1 %	69 %	69 %	30,0 %
Objetivo / Indicador								
OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas								
Objetivo / Indicador								
OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais							69 %	43,0 %
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVT (5º nível)		60,0 %		66,0 %	40,6 %	66 %	66 %	80,0 %
Objetivo / Indicador								
Eficiência							125 %	40,0 %
Objetivo / Indicador								
OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos								
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de recopção (exclui Amigos AS e PF)								
Objetivo / Indicador								
OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema								
Objetivo / Indicador								
OB06 Desenvolver o potencial humano							98 %	100,0 %
Ind. 14 % Trabalhadores com formação		52,50 %	5,0	57,00 %	36,00 %	69 %	69 %	40,0 %
Ind. 17 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning		76	50	84	410	539	539	20,0 %
Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar		75,0	5,0	83,0	74,94	100 %	100 %	20 %
Ind. 16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional		45 %		50 %	103,9 %	231 %	231 %	20,0 %

Qualidade		Média	Tol	Sup	Resultado	Conc	107 %	86,0 %
Objetivo / Indicador								
OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas							103 %	60,0 %
Ind. 18 % Requirimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo		85 %	2	96 %	91,0 %	107 %	107 %	11,0 %
Ind. % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias		93 %		100 %	95,1 %	102 %	102 %	
Ind. 16% % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias		95 %		98 %	97,8 %	103 %	103 %	
Ind. 16% % Processos Apoio de Família deferidos até 250 dias		80 %		85 %	92,7 %	116 %	116 %	
Ind. 16% % requerimentos RSI deferidos até 30 dias		92 %		95 %	88,0 %	96 %	96 %	
Ind. 18% % de requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 50 dias		75 %		84 %	69 %	92 %	92 %	
Ind. 19 % Requirimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo		95 %	2	100 %	96,9 %	102 %	102 %	89,0 %
Ind. 19% % Requirimentos de parentalidade deferidos até 30 dias		95 %		98 %	97,2 %	102 %	102 %	
Ind. 19% % Requirimentos de desemprego deferidos até 20 dias		95 %		98 %	97,0 %	102 %	102 %	
Ind. 19% % Requirimentos de doença deferidos até 17 dias		95 %		100 %	96,7 %	102 %	102 %	
Objetivo / Indicador								
OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos							100 %	40,0 %
Ind. 20 % Requirimentos CSI deferidos até 30 dias		85 %		95 %	85,3 %	100 %	100 %	40,0 %
Objetivo / Indicador								
OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social							109 %	15,0 %
Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona		70 %	3,0	80 %	90,9 %	130 %	130 %	30,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Anualizada (média 125 (111-25) 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 ○ Sem monitorização

QUAR Viana do Castelo

M12 / 2020

106 %

Eficácia	Objetivo / Indicador	Méda	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
					82 %		26,9 %
OB01	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário						57,0 %
Ind. 01 %	Respostas sociais acompanhadas	42,23 %	2,0	47,18 %	34,6 %		30,0 %
OB02	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude Evasão Contributivas						
Ind. 18a %	prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	93 %		95 %	92,0 %		99 %
Ind. 18b %	prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	95 %		98 %	66,7 %		70 %
Ind. 18c %	Processos Apoio de Família deferidos até 250 dias	80 %		85 %	78,8 %		98 %
Ind. 18d %	requerimentos RSI deferidos até 30 dias	92 %		95 %	93,8 %		102 %
Ind. 18e %	de requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 50 dias	75 %		84 %	78 %		104 %
Ind. 19 %	Requerimentos prestações limitadas sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	2	100 %	96,4 %		101 %
Ind. 19a %	Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %		98 %	98,2 %		103 %
Ind. 19b %	Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %		98 %	88,7 %		94 %
Ind. 19c %	Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %		100 %	96,6 %		102 %
Eficiência					125 %		40,8 %
OB04	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos individuais						
Ind. 05	Taxa de Eficácia tratamento recuperações noz de reposição (excluído AS e PP)						
OB05	Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema						
OB06	Desenvolver o potencial humano						
Ind. 14 %	Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	57,80 %	53,40 %		100,0 %
Ind. 17	N.º de participantes em ações de formação em regime de evening	30	50	33	298		993 %
Ind. 15	Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	5,0	80,0	66,90		89 %
Ind. 16	Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %		50 %	111,7 %		248 %

Qualidade	Objetivo / Indicador	Méda	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas						88,0 %
Ind. 18 %	Requerimentos prestações solidárias e protecção familiar deferidos no prazo	85 %	2	96 %	82,5 %		97 %
Ind. 18a %	prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	93 %		95 %	92,0 %		99 %
Ind. 18b %	prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	95 %		98 %	66,7 %		70 %
Ind. 18c %	Processos Apoio de Família deferidos até 250 dias	80 %		85 %	78,8 %		98 %
Ind. 18d %	requerimentos RSI deferidos até 30 dias	92 %		95 %	93,8 %		102 %
Ind. 18e %	de requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 50 dias	75 %		84 %	78 %		104 %
Ind. 19 %	Requerimentos prestações limitadas sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	2	100 %	96,4 %		101 %
Ind. 19a %	Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias	95 %		98 %	98,2 %		103 %
Ind. 19b %	Requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias	95 %		98 %	88,7 %		94 %
Ind. 19c %	Requerimentos de doença deferidos até 17 dias	95 %		100 %	96,6 %		102 %
OB08	Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos						25,0 %
Ind. 20 %	Requerimentos CBI deferidos até 300 dias	85 %		95 %	90,9 %		107 %
OB09	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com Segurança Social						40,0 %
Ind. 24	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona	83 %	3,0	92 %	83,3 %		100 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Anual (PAA) - (M12-25) 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 Recusável Incumprido Sem Monitorização

QUAR Vila Real M12 / 2020 **117 %**

Eficácia	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
					125 %	28,0 %	
OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário						125 %	57,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas		41,97 %	2,0	47,01 %	92,8 %	221 %	80,0 %
OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude Evasão Contributivas							
Objetivo / Indicador							
OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais							
Ind. 07 Taxa de primeiras convocatórias SVT (5ª fase)		60,0 %		66,0 %	84,1 %	140 %	80,0 %
Eficiência							
					125 %	49,0 %	
OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos							
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui Anúncios AS e PF)							
Objetivo / Indicador							
OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema							
Objetivo / Indicador							
OB06 Desenvolver o potencial humano							
Ind. 14 % Trabalhadores com formação		52,50 %	5,0	57,80 %	50,91 %	97 %	40,0 %
Ind. 17 % de participantes em ações de formação em regime de e-learning		25	50	28	125	500 %	20,0 %
Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar		75,0	5,0	83,0	69,23	92 %	30 %
Ind. 16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional		45 %		50 %	160,0 %	400 %	20,0 %

Qualidade	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas							
Ind. 18 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar aceites no prazo		85 %	2	95 %	81,4 %	95 %	80,0 %
Ind. 18a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias		95 %		95 %	97,1 %	104 %	11,0 %
Ind. 18b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias		95 %		98 %	98,5 %	104 %	
Ind. 18c % processos Apoio de Família deferidos até 25 dias		80 %		85 %	62,7 %	78 %	
Ind. 18d % requerimentos REI deferidos até 30 dias		92 %		95 %	96,9 %	105 %	
Ind. 18e % de requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 50 dias		75 %		84 %	77 %	103 %	
Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo		95 %	2	100 %	97,3 %	102 %	89,0 %
Ind. 19a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias		95 %		99 %	98,6 %	104 %	
Ind. 19b % Requerimentos de desemprego deferidos até 30 dias		95 %		98 %	97,5 %	103 %	
Ind. 19c % Requerimentos de doença deferidos até 17 dias		95 %		100 %	95,3 %	101 %	
OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos							
Ind. 20 % Requerimentos CEI deferidos até 30 dias		85 %		95 %	88,5 %	104 %	40,0 %
OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com Segurança Social							
Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização adequada		54 %		62 %	57,9 %	107 %	30,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Anual (média dos indicadores associados, no período em análise). Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Sucesso ● Cumprido ● Insuficiente ● Incumprido ○ Sem Monitorização

QUAR Viseu

M12 / 2020

117 %

Eficiência	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
					125 %		26,0 %
OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário						125 %	57,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas		42,05 %	2,0	47,04 %	59,4 %	141 %	80,0 %
OB02 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude Evasão Contributivas							
Objetivo / Indicador							
Meta							
Ind. 03 % Combater a Fraude e Evasão Prestacionais		60,0 %		66,0 %	70,8 %	118 %	60,0 %
Ind. 07 Taxa de primeiras notificações SVIT (p/mel)							
Eficiência					125 %		40,0 %
OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos							
Objetivo / Indicador							
Meta							
Ind. 09 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de recopção (recul $=$ 30 dias, AS e PF)							
OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema							
Objetivo / Indicador							
Meta							
OB06 Desenvolver o potencial humano						91 %	100,0 %
Ind. 14 % Trabalhadores com formação		52,50 %	5,0	57,80 %	44,37 %	85 %	40,0 %
Ind. 17 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning		42	50	47	176	419 %	20,0 %
Ind. 15 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar		75,0	5,0	83,0	77,65	104 %	20 %
Ind. 16 Taxa de trabalhadores afetados pelo programa de Estado Ocupacional		45 %		50 %	24,1 %	54 %	20,0 %

Qualidade	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
					103 %		68,0 %
OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas						101 %	60,0 %
Ind. 18 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo		85 %	2	96 %	90,5 %	106 %	11,0 %
Ind. 18a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias		93 %		95 %	98,2 %	106 %	
Ind. 18b % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias		95 %		98 %	100,0 %	105 %	
Ind. 18c % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias		80 %		85 %	85,0 %	106 %	
Ind. 18d % requerimentos RSI deferidos até 30 dias		92 %		95 %	95,7 %	104 %	
Ind. 18e % de requerimentos de Prestação Social para a inclusão deferidos até 50 dias		75 %		84 %	89 %	119 %	
Ind. 19 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo		95 %	2	100 %	98,2 %	103 %	39,0 %
Ind. 19a % Requerimentos de parentalidade deferidos até 30 dias		95 %		98 %	98,2 %	103 %	
Ind. 19b % requerimentos de desemprego deferidos até 20 dias		95 %		98 %	100,0 %	105 %	
Ind. 19c % requerimentos de doença deferidos até 17 dias		95 %		100 %	97,9 %	103 %	
OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos						105 %	25,0 %
Ind. 20 % Requerimentos CBI deferidos até 300 dias		85 %		95 %	89,2 %	105 %	40,0 %
OB09 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com Segurança Social						99 %	15,0 %
Ind. 24 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónico com utilização assistidos		71 %		76 %	70,6 %	99 %	30,0 %

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Anual nos 125 (100+25) dias 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 Recusável Incumprido Sem Monitorização

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	89 %	↓ 118 %	↓ 105 %	↑ 106 %	↓ 106 %	↓ 9 %
Beja	114 %	↓ 122 %	↑ 114 %	↓ 111 %	↓ 99 %	↑ 125 %
Braga	104 %	↑ 112 %	↓ 102 %	↓ 107 %	↓ 97 %	↑ 100 %
Bragança	101 %	↑ 115 %	↓ 87 %	↓ 98 %	↓ 115 %	↓ 90 %
Castelo Branco	107 %	↓ 108 %	↓ 116 %	↓ 107 %	↓ 105 %	↑ 100 %
Coimbra	110 %	↓ 115 %	↓ 117 %	↓ 114 %	↓ 106 %	↑ 100 %
Évora	110 %	↑ 122 %	↓ 114 %	↓ 105 %	↓ 110 %	↑ 100 %
Faro	106 %	↓ 114 %	↓ 99 %	↓ 100 %	↓ 105 %	↑ 111 %
Guarda	101 %	↓ 112 %	↓ 99 %	↓ 97 %	↓ 99 %	↑ 100 %
Leiria	107 %	↓ 113 %	↓ 105 %	↓ 103 %	↓ 107 %	↑ 108 %
Lisboa	110 %	↑ 108 %	↓ 111 %	↓ 108 %	↓ 99 %	↑ 125 %
Portalegre	99 %	↑ 112 %	↓ 112 %	↓ 64 %	↓ 110 %	↓ 96 %
Porto	102 %	↑ 117 %	↓ 109 %	↓ 98 %	↓ 101 %	↓ 86 %
Santarém	104 %	↓ 109 %	↓ 110 %	↓ 106 %	↓ 97 %	↑ 100 %
Setúbal	107 %	↑ 104 %	↓ 98 %	↓ 101 %	↓ 106 %	↑ 125 %
Viana do Castelo	101 %	↓ 98 %	↓ 88 %	↓ 108 %	↓ 109 %	↑ 100 %
Vila Real	105 %	↑ 118 %	↓ 108 %	↓ 87 %	↓ 107 %	↑ 107 %
Viseu	107 %	↓ 117 %	↓ 114 %	↓ 107 %	↓ 98 %	↓ 99 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● 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; MÍN=25) dos indicadores associados, no período em análise.

PAISS Beja

M12 / 2020

114 %

OE1. Promover a coesão social e a inclusão

122 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades			
Ind. 1.1.3 % de ativas dos processos do REAC, estratificadas	95 %	100,0 %	105 %
Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDAR de requerentes de proteção internacional, com ASP	80 %		
PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais			
Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Alvo com acompanhamento do SVAAS	65 %	75,8 %	117 %
Ind. 1.2.2 % de Fins de Intervenção Concluídos pelo SVAAS	85 %	81,3 %	96 %
Ind. 1.2.4 % Custódios Informais com acompanhamento do ISS-IP	42,23 %	47,05 %	111 %
Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas	2,0	71,1 %	165 %
Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelo ECI, grelha ou relatório de acompanhamento às unidades	50 %	70,0 %	140 %
Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano anterior			
Ind. 1.2.10 Garantir vultos de acompanhamento às ordens CUDS 40			
PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos			
Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todos os idosos comarcações pelo ISS-IP na INCCOL no prazo definido	52 %	61,5 %	134 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

114 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento			
Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdência deferridos no prazo	95 %	98,4 %	104 %
Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferridos no prazo	85 %	94,0 %	111 %
Ind. 2.1.3 % Requerimentos CBI deferidos até 30 dias	85 %	93,5 %	110 %
Ind. 2.1.4 Taxa de eficácia dos processos DUA	85,00 %	82,4 %	97 %
Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DUA	30	22	127 %
Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	92,9 %	109 %
PE2.2 Reforçar a eficácia das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos			
Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	60,0 %	68,4 %	114 %
Ind. 2.2.2 N.º de beneficiários com majoração monoparental de apoio de família verificados			
Ind. 2.2.3 N.º de beneficiários RSI verificados			
Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Fiscalização) do universo do ano decorridos			
PE2.3 Combater a fraude e a omissão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas			
Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Fiscalização e Contribuição) do universo do ano decorridos			
Ind. 2.3.7 Taxa de eficácia tratamento reclamações notas de espolio (exceto âmbito AS e PN)	82,0 %	97 %	118 %
Ind. 2.3.8 Taxa de resolução dos erros das remunerações do ano corrente			

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

111 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão			
Ind. 3.1.1 % Tratadores do atendimento estratégico por ações de formação específica	52,5 %	57,5 %	109 %
Ind. 3.1.2 Taxa Resolução stock beneficiários processos área internacional	90 %	100,0 %	111 %
Ind. 3.1.5 Taxa de resolução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock áreas anteriores)	90 %	100,0 %	111 %
Ind. 3.1.6 Taxa de resolução do stock das reclamações de Tratadores independentes (stock áreas anteriores)	90 %	100,0 %	111 %
PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos			
Ind. 3.2.1 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas reuniões contribuinte, novo/Ancora)	84,0 %	100,0 %	188 %
Ind. 3.2.2 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	82,00 %	90,00 %	102 %
Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judicial	85,00 %	94,00 %	103 %
Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial			
PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			
Ind. 3.3.3 % de reclamações de oitiva concluídas	88 %	95 %	108 %
Ind. 3.3.4 % de NISS na hora arrolados e cobrado estrangeiro até ao prazo máximo definido			

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

99 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE4.1 Desenvolver o potencial humano			
Ind. 4.1.1 % Tratadores com formação	54,50 %	54,50 %	100 %
Ind. 4.1.3 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	24	152	633 %
PE4.2 Valorizar a cultura organizacional			
Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Coesão e Comunicação	63,0	65,64	105 %
Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	80,0	84,83	106 %
PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável			
Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	65,0	72,0	104 %
Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos tratadores conciliado (aos profissionais, pessoal e família)	75,0	83,0	107 %
Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	58,0	64,0	101 %
Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos	60 %	65 %	0 %
Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhos avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional			

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

125 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços			
Ind. 5.1.1 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónico com utilização assíncrona	62 %	94,3 %	149 %
PE5.2 Assegurar a eficiência do gestão dos recursos			
PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental			

Legenda: ● Sucesso ● Cumprido ● Recusável ● Incumprido ○ n.a ○ n.d

NOTA: Os valores eixos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a performance Acumulada Ajustada (máx=25; Mín=25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores eixos para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

PAISS Braga

M12 / 2020

104 %

OE1. Promover a coesão social e a inclusão

112 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades	113 %		
Ind. 1.1.3 % de empresas dos produtos do PEAG asseguradas	80 %	95,0 %	113 %
Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CADs de requerentes de proteção internacional, com ASP			
PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	106 %		
Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	65 %	75,0 %	100 %
Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	88 %	94,0 %	97 %
Ind. 1.2.4 % Custódios Informais com acompanhamento do ISS-IP			
Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas	41,96 %	45,4 %	103 %
Ind. 1.2.7 % de Unidades de Mediação e Reconciliação e de União Duração e Intermediação com acompanhamento pelas ECL (grupos ou redes de acompanhamento às unidades)	38 %	43,0 %	146 %
Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano n+1/n+6			
Ind. 1.2.10 Garantir visitas de acompanhamento às contrações CUDS 4G	116 %		
PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos			
Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comunicadas pelo ISS-IP na RMOCI, no prazo definido	87 %	79,2 %	118 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

102 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo o prazo de deferimento e pagamento	100 %		
Ind. 2.1.1 % Reembolsos prestações imediatas sistema previdência definidos no prazo	95 %	96,6 %	102 %
Ind. 2.1.2 % Reembolsos prestações solidariedade e proteção familiar definidos no prazo	85 %	73,9 %	87 %
Ind. 2.1.3 % Reembolsos GSI definidos até 30 dias	85 %	84,7 %	100 %
Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DUA	85,00 %	95,3 %	113 %
Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DUA	30	17	143 %
Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	94,0 %	111 %
PE2.2 Incrementar a eficácia das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	105 %		
Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (p/mes)	60,0 %	62,7 %	105 %
Ind. 2.2.2 N.º de beneficiários com majoração monoparental do apoio de família verificados			
Ind. 2.2.3 N.º de beneficiários REI verificados			
Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Práticas) do universo do ano decorridos			
PE2.3 Combater a fraude e a ilegitimidade no cumprimento das obrigações contributivas	100 %		
Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contribuição) do universo do ano decorridos			
Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reproção recusa emitidas AS e em	82,0 %	82 %	100 %
Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente			

Legenda: ● Sucesso ● Cumprido ● Incumprido ● n.a. ● n.d.

Nota: Os valores emitidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (má=125, Mín=-25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores emitidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

107 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão	93 %		
Ind. 3.1.4 % Tratamentos de atendimento avançados por ações de formação específica	52,5 %	57,5 %	74 %
Ind. 3.1.5 Taxa Redução ações avançadas processos área imigracional			
Ind. 3.1.6 Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos avançados)	90 %	99 %	111 %
Ind. 3.1.8 Taxa de redução do stock das reclamações de Tratamentos Independentes (stock anos avançados)			
PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	116 %		
Ind. 3.2.2 % de rejeitos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de secções nas			
Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento de implementação de reconexões	54,0 %	60,0 %	100 %
Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Jurídico	82,00 %	90,00 %	95 %
Ind. 3.2.6 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	88,00 %	94,00 %	110 %
PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	113 %		
Ind. 3.3.3 % de reclamações de dividas concluídas	88 %	95 %	113 %
Ind. 3.3.4 % de NISS na área anuvidas a cidade estrangeiro até ao prazo máximo definido			

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

97 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	98 %		
Ind. 4.1.1 % Tratamentos com formação	52,50 %	5,0	70 %
Ind. 4.1.3 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	84	50	439 %
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	107 %
Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	60,0	66,0	110 %
PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	84 %		
Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	65,0	72,0	104 %
Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos tratamentos conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	82,0	96 %
Ind. 4.3.3 Índice de satisfação colaboradores posto trabalho	58,0	64,0	97 %
Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos	80 %	66 %	0 %
Ind. 4.3.5 Taxa de tratamentos avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %	50 %	145,3 %

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

100 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços	100 %		
Ind. 5.1.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona	100 %	100 %	100 %
PE5.2 Assegurar a eficiência do gestão dos recursos			
PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental			



PAISS Castelo Branco

M12 / 2020

107 %

OE1. Promover a coesão social e a inclusão

108 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades	113 %		
Ind. 1.1.3 % de empresas dos setores do FEAC asseguradas com ASP	95 %	90,0 %	113 %
Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos Códex de requerentes de proteção internacional, com ASP	80 %		
PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	92 %		
Ind. 1.2.1 % processos Familiares Avulsos com acompanhamento do SAAS	65 %	56,8 %	87 %
Ind. 1.2.2 % Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	85 %	40,0 %	47 %
Ind. 1.2.4 % Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS-IP	40,07 %	47,03 %	110 %
Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas	8 %	66,7 %	833 %
Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECI, grelhas ou relatórios de acompanhamento às unidades)	118 %		
Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (multa e regulamentação) do universo do ano anterior	70 %	73,1 %	118 %
Ind. 1.1.10 Garantir visitas de acompanhamento às operações CUDS 49			
PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos			
Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comunicadas pelo ISS-IP na RINCCI, no prazo definido			

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

116 %

Indicador	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 lineares sistema previdencial deferido no prazo	95 %	97,0 %	102 %
Ind. 2.1.4 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	90,8 %	107 %
Ind. 2.1.3 % Requerimentos CEI deferidos até 30 dias	85 %	97,4 %	115 %
Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA	85,00 %	96,00 %	113 %
Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA	30	27	100 %
Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	88,1 %	115 %
PE2.2 Incrementar a eficácia das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	125 %		
Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5ª Nível)	60,0 %	78,7 %	128 %
Ind. 2.2.2 N.º de beneficiários com melhoria monetária do abono de família verificados			
Ind. 2.2.3 N.º de beneficiários RB verificados			
Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (prestacional) do universo do ano decorrido			
PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas	112 %		
Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (vinculação e contributivo) do universo do ano decorrido			
Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de recopção (excluídos erros AS e sin)	82,0 %	92 %	112 %
Ind. 2.3.8 Taxa de resolução dos erros das remunerações do ano corrente			

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

107 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão	105 %		
Ind. 3.1.2 % Tratamentos do atendimento anónimos por ações de formação específica	52,8 %	57,5 %	108 %
Ind. 3.1.3 Taxa Resolução spot pendentes processos área intermunicipal			
Ind. 3.1.5 Taxa de resolução do spot de qualificações de TCO pendentes de registo spot áreas anteriores			
PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	90 %		
Ind. 3.1.6 Taxa de resolução do spot das reclamações de Trabalhadores Independentes (spot áreas anteriores)	99 %	81,0 %	90 %
Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (presentimento de actas nas reuniões de administração)	54,0 %	60,0 %	100 %
Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento de implementação de recomendações	82,00 %	90,00 %	104 %
Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	85,00 %	94,00 %	109 %
Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial			
PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	101 %		
Ind. 3.3.3 % de reclamações de oitiva concluídas	88 %	95 %	89,1 %
Ind. 3.3.4 % de NDS na área anónimos e cidadão estrangeiro até ao prazo máximo definido			

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

105 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	106 %		
Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação	52,50 %	57,30 %	87 %
Ind. 4.1.2 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	37	41	265
PE4.2 Valorizar a cultura organizacional	122 %		
Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	63,0	69,0	76,48
Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	60,0	66,0	73,42
PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	86 %		
Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	66,0	72,0	78,84
Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	83,0	78,14
Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	59,0	64,0	69,78
Ind. 4.3.4 % de entidades do ISS com identificação e avaliação de riscos	60 %	66 %	0,0 %
Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional			

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

100 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços	100 %		
Ind. 5.1.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónico com utilização assíncrona	100 %	100,0 %	100 %
PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos			
PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental			

Legenda: ● Satisfeito ● Cumprido ● Recorrente ● Incumprido ○ n.d.

Nota: Os valores em bold para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (média 25 - Média 25) (os indicadores associados, no período em análise). Os valores em bold para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

PAISS Coimbra

M12 / 2020

110 % ↑

OE4. Promover a coesão social e a inclusão

115 % ↓

PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades

113 %

Ind. 1.1.3 % de empresas dos projetos do PEAC associadas com APP

95 %

Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos Códex de recrutamentos de proteção internacional

90,0 %

Ind. 1.1.5 % Respostas sociais acompanhadas

113 %

Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ajudas com acompanhamento do SAAS

75 %

Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS

84 %

Ind. 1.2.4 % Custódias Informais com acompanhamento do ISS-IP

81,0 %

Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas

95 %

Ind. 1.2.7 % de Unidades de Integração e de Longa Duração e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECI (greche ou restrição de acompanhamento às unidades)

42,33 %

Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano

2,0

Ind. 1.2.10 Garantir visitas de acompanhamento às operações C.O.S IG

45 %

Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comunicadas pelo ISS-IP na INCCU, no prazo definido

51 %

Ind. 1.3.2 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos

88 %

Ind. 1.3.3 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comunicadas pelo ISS-IP na INCCU, no prazo definido

77 %

Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações familiares sistema previdencial deferidos no prazo

100 %

Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo

96 %

Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias

95 %

Ind. 2.1.4 % Taxa de Eficácia dos processos DLA

95,00 %

Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA

27

Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NUJ

167 %

Ind. 2.1.7 % de processos de contra-ordenações (prestacionais) do universo do ano decididos

94 %

Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVT (97 nível)

91,9 %

Ind. 2.2.2 % de beneficiários com melhoria monetária do abono de família verificados

103 %

Ind. 2.2.3 % de beneficiários REI verificados

60,0 %

Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (prestacionais) do universo do ano decididos

70,1 %

Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (vinculação e contributivo) do universo do ano decididos

117 %

Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações nos de reposição (exclui artigos AS e em

117 %

Ind. 2.3.8 Taxa de redução dos anos das remunerações do ano corrente

117 %

Ind. 2.3.9 Taxa de redução dos anos das remunerações do ano corrente

117 %

Ind. 2.3.10 Taxa de redução dos anos das remunerações do ano corrente

117 %

Ind. 2.3.11 Taxa de redução dos anos das remunerações do ano corrente

117 %

Ind. 2.3.12 Taxa de redução dos anos das remunerações do ano corrente

117 %

Ind. 2.3.13 Taxa de redução dos anos das remunerações do ano corrente

117 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperações ● Incumprido ○ n.a ○ n.d

Nota: Os valores eixidos para os OE (Objetos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (mba= (25-Mb)-25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores eixidos para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

114 % ↓

PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão

118 %

Ind. 3.1.1 % de reclamações de atendimento atendidas por ações de formação específica

57,5 %

Ind. 3.1.2 Taxa de resolução de processos de reclamação de atendimento

72,8 %

Ind. 3.1.5 Taxa de resolução de processos de reclamação de atendimento

139 %

Ind. 3.1.6 Taxa de resolução de processos de reclamação de atendimento

111 %

Ind. 3.2.1 % de processos de reclamação de atendimento

99 %

Ind. 3.2.2 % de processos de reclamação de atendimento

115 %

Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento de recomendações

84,0 %

Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário

92,0 %

Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Social

92,7 %

Ind. 3.2.6 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Social

109 %

Ind. 3.3.1 % de reclamações de civis concluídas

95 %

Ind. 3.3.4 % de NDS na hora atribuída e coteado estrangeiro até ao prazo máximo definido

110 %

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

106 % ↑

PE4.1 Desenvolver o potencial humano

103 %

Ind. 4.1.1 % Treinamentos com formação

54,50 %

Ind. 4.1.3 % de participantes em ações de formação em regime de e-learning

50

Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação

107 %

Ind. 4.2.2 Índice de satisfação dos colaboradores

69,0

Ind. 4.2.3 Índice de satisfação dos colaboradores

66,24

Ind. 4.2.4 Índice de satisfação dos colaboradores

108 %

Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores

72,0

Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos colaboradores, conciliação vida profissional, pessoal e familiar

59,29

Ind. 4.3.3 Índice de satisfação dos colaboradores posto trabalho

58,99

Ind. 4.3.4 % de pedidos do ISS com identificação e avaliação de riscos

66 %

Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.6 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.7 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.8 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.9 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.10 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.11 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.12 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.13 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.14 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.16 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.17 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

Ind. 4.3.18 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Estado Ocupacional

100,0 %

PAISS Évora

M12 / 2020

110 %

OE1. Promover a coesão social e a inclusão

122 %

PE1.1 Melhorar o combate à pobreza e desigualdades

- Ind. 1.1.1 % de empresas do EAC associadas
- Ind. 1.1.4 Tempo médio para inspeção dos CGAR de requerentes de proteção internacional, com APE
- PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 1.1.1 % de empresas do EAC associadas	80 %	100,0 %	125 %
Ind. 1.1.4 Tempo médio para inspeção dos CGAR de requerentes de proteção internacional, com APE	80 %	79,1 %	122 %
PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	118 %	84,9 %	100 %
Ind. 1.2.1 % processos Familiares Altius com acompanhamento do SAAS	65 %	47,04 %	131 %
Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	85 %	28 %	330 %
Ind. 1.2.4 % Colações Informais com acompanhamento do ISS/IP	42,04 %	2,0	
Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas	25 %		
Ind. 1.2.7 % Unidades de Mediação e Reconciliação e da Loja Duração e Itinerância com acompanhamento pelas BCI (grupos ou reuniões de acompanhamento às unidades)			
Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (T. Jura e Regulação) do universo do ano n-1/n-2			
Ind. 1.2.10 Garantir visitas de acompanhamento às situações CUDS 43			

PE1.3 Melhorar o acesso a serviços e equipamentos

- Ind. 1.3.1 % processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias compreendidas pelo ISS-IP na FNCC; no prazo definido

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 1.3.1 % processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias compreendidas pelo ISS-IP na FNCC; no prazo definido	80 %	68,6 %	124 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

114 %

PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais realizadas no prazo de deferimento e pagamento

- Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações limitadas sistema previdência ordenados no prazo
- Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações socioproteção e proteção familiar deferidos no prazo
- Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI ordenados em 30 dias
- Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos D.A.
- Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos D.A.
- Ind. 2.1.6 % C. Inicos assinados até 45 dias após o envio ao NLI

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações limitadas sistema previdência ordenados no prazo	95 %	97,7 %	103 %
Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações socioproteção e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	94,9 %	115 %
Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI ordenados em 30 dias	85 %	98,6 %	116 %
Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos D.A.	85,00 %	99,2 %	117 %
Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos D.A.	30	27	180 %
Ind. 2.1.6 % C. Inicos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	95,0 %	115 %

PE2.2 Incrementar a eficácia das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos

- Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (P nível)
- Ind. 2.2.2 N.º de beneficiários com melhoria monetária do abono de família verificados
- Ind. 2.2.3 N.º de beneficiários RE verificados

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (P nível)	60,0 %	60,0 %	100 %
Ind. 2.2.2 N.º de beneficiários com melhoria monetária do abono de família verificados	60,0 %	60,0 %	100 %
Ind. 2.2.3 N.º de beneficiários RE verificados	60,0 %	60,0 %	100 %

PE2.3 Combater a fraude e a elisão garantindo o cumprimento das obrigações contínuas

- Ind. 2.3.1 % de processos de contra-ordenações (Previdência) do universo do ano decisório
- Ind. 2.3.2 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de notificação (encl.ºs) Amos AS e em
- Ind. 2.3.3 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 2.3.1 % de processos de contra-ordenações (Previdência) do universo do ano decisório	100 %	100 %	100 %
Ind. 2.3.2 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de notificação (encl.ºs) Amos AS e em	82,0 %	84 %	103 %
Ind. 2.3.3 Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente	82,0 %	84 %	103 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recusável ○ n.d

Nota: Os valores atribuídos para as OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (M12=M12; M11=25) dos Indicadores associados, no período em análise. Os valores atribuídos para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

105 %

PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão

- Ind. 3.1.1 % Tratamentos do atendimento abrangidos por ações de formação específica
- Ind. 3.1.3 Taxa Resolução succe. pendências processos área Intermunicipal
- Ind. 3.1.4 Taxa de redução do stock de qualificações de 100 pendentes de registo stock
- Ind. 3.1.6 Taxa de redução do stock das reclamações de Tratamentos Independentes Stock anos anteriores

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 3.1.1 % Tratamentos do atendimento abrangidos por ações de formação específica	57,5 %	52,2 %	99 %
Ind. 3.1.3 Taxa Resolução succe. pendências processos área Intermunicipal	57,5 %	52,2 %	99 %
Ind. 3.1.4 Taxa de redução do stock de qualificações de 100 pendentes de registo stock	99 %	100,0 %	111 %
Ind. 3.1.6 Taxa de redução do stock das reclamações de Tratamentos Independentes Stock anos anteriores	99 %	100,0 %	111 %

PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos

- Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas
- Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento de implementação de recomendações
- Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Acção Jurisdicional
- Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas	84,0 %	60,0 %	139 %
Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento de implementação de recomendações	82,00 %	57 %	70 %
Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Acção Jurisdicional	85,00 %	94,00 %	112 %
Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	85,00 %	94,00 %	112 %

PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

- Ind. 3.3.3 % de reclamações de civis concluídas
- Ind. 3.3.4 % de NISS na hora embutidos e coberto abrangido até ao prazo máximo definido

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 3.3.3 % de reclamações de civis concluídas	88 %	95 %	107 %
Ind. 3.3.4 % de NISS na hora embutidos e coberto abrangido até ao prazo máximo definido	88 %	94,4 %	107 %

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

110 %

PE4.1 Desenvolver o potencial humano

- Ind. 4.1.1 % Tratamentos com formação
- Ind. 4.1.3 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 4.1.1 % Tratamentos com formação	52,50 %	50	80 %
Ind. 4.1.3 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	31	34	374 %

PE4.2 Valorizar a cultura organizacional

- Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação
- Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	63,0	69,0	116 %
Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	60,0	66,0	110 %

PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável

- Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores
- Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos tratamentos: conciliação vida profissional, pessoal e
- Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores sobre trabalho
- Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos
- Ind. 4.3.5 Taxa de tratamentos realizados pelo programa de Saúde Ocupacional

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	65,0	72,0	119 %
Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos tratamentos: conciliação vida profissional, pessoal e	75,0	83,0	97 %
Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores sobre trabalho	68,0	64,0	99 %
Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos	60 %	66 %	100,0 %
Ind. 4.3.5 Taxa de tratamentos realizados pelo programa de Saúde Ocupacional	66 %	100,0 %	167 %

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

100 %

PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços

- Ind. 5.1.1 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 5.1.1 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona	92 %	100 %	100 %

PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos

- PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental

Indicador	Meta	Resultado	Conc
PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental			

PAISS Faro

M12 / 2020

106 %

OE1. Promover a coesão social e a inclusão

114 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades	80 %	90,0 %	113 %
Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos do FEAC asseguradas com AEP			
Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos OCs de recebimento de proteção internacional.			
PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	105 %		
Ind. 1.2.1 % processos Familiares Alvo com acompanhamento do SIVAS	65 %	50,0 %	77 %
Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SIVAS	85 %	85,5 %	102 %
Ind. 1.2.4 % Cuidados Informais com acompanhamento do ISS-IP	42,00 %	47,05 %	117 %
Ind. 1.2.5 % Respostas Sociais acompanhadas	25 %	112,5 %	450 %
Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas SIC, Igreja ou restabelecimento das unidades)			
Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano			
Ind. 1.2.10 Garantir visitas de acompanhamento às colocações CLOS 40			
PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos	125 %		
Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comunicadas pelo ISS-IP na RNOCI, no prazo definido	37 %	53,4 %	155 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

99 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	112 %		
Ind. 2.1.1 % Requirimentos prestações familiares sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	97,4 %	103 %
Ind. 2.1.2 % Requirimentos prestações sociais e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	91,6 %	108 %
Ind. 2.1.3 % Requirimentos CSI deferidos até 30 dias	85 %	92,0 %	108 %
Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA	85,00 %	99,9 %	116 %
Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA	30	27	14
Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NJI	85 %	84 %	96,3 %
PE2.2 Fortalecer a eficácia das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	71 %		
Ind. 2.2.1 Taxa de zimeiras convocatórias SVIT (SF N/A)	60,0 %	42,5 %	71 %
Ind. 2.2.2 N.º de beneficiários com rejeição monopartida do apoio de família verificados			
Ind. 2.2.3 N.º de beneficiários RSI verificados			
Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacionais) do universo do ano decididos			
PE2.3 Combater a fraude e a relação garantido o cumprimento das obrigações contributivas	115 %		
Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos			
Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de recibo (inclui ambos AS e PI)	82,0 %	95 %	115 %
Ind. 2.3.8 Taxa de resolução dos erros das remunerações do ano corrente			

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

100 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão	85 %		
Ind. 3.1.2 % Transações de atendimento abrangidas por ações de formação específica	52,5 %	57,5 %	109 %
Ind. 3.1.3 Taxa resolução sucot pendentes processos área Informativa			
Ind. 3.1.5 Taxa de resolução do sucot de qualificações de TCC pendentes de registo (sucot área administrativa)			
Ind. 3.1.6 Taxa de resolução do sucot das reclamações de Transações Independentes (sucot anos anteriores)	90 %	99 %	110 %
PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	116 %		
Ind. 3.2.2 % de registo efetuados até ao prazo definido (recolhimento de sacadas nas áreas administrativas)	94,0 %	100,0 %	106 %
Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	82,00 %	90 %	110 %
Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	85,00 %	94,00 %	110 %
Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salários			
PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	99 %		
Ind. 3.3.3 % de reclamações de divida concluídas	88 %	95 %	108 %
Ind. 3.3.4 % de NISS na Hora Entulhos e Cidadão Estrangeiro até ao prazo máximo definido			

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

105 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	125 %		
Ind. 4.1.1 % Treinamentos com formação	52,50 %	50	95 %
Ind. 4.1.3 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	48	53	110 %
PE4.2 Valorizar a cultura organizacional	113 %		
Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	63,0	69,0	110 %
Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	60,0	66,0	110 %
PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	77 %		
Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	65,0	72,0	111 %
Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos treinamentos: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	83,0	111 %
Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	53,0	64,0	121 %
Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos	60 %	66 %	110 %
Ind. 4.3.5 Taxa de treinamentos avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional			

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

111 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE5.1 Potenciar o acesso digital ao cidadão aos serviços	111 %		
Ind. 5.1.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona	50 %	55 %	110 %
PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos			
PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental			

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recusável ● Incumprido ○ n/a ○ n/d

Nota: Os valores embleos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para os PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (mba=125; Min=25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores embleos para os indicadores referem-se a Performance Acumulada no período em análise.

PAISS Guarda

M12 / 2020

101 %

OE1. Promover a coesão social e a inclusão

112 %

PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades

Meta Resultado Conc

Ind. 1.1.1 % de empresas dos setores do PSAC asseguradas em tempo médio para inscrição nos Coar de requerentes de proteção internacional com ASP 80 % 100,0 % 125 %

PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Meta Resultado Conc

Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do S.MAS 75 % 43,6 % 67 %
 Ind. 1.2.2 % de Planos de intervenção concluídos pelo S.MAS 84 % 84,9 % 105 %
 Ind. 1.2.4 % Custódias informais com acompanhamento do ISS/IP 42,13 % 2,0 47,15 % 36,6 %
 Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas 25 % 72,7 % 291 %
 Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Residência de longa duração e inserção com apoio social concluídas em 2020
 Ind. 1.2.8 % de processos de contenciosos (Tribuna e Regulação) do universo do ano n=110000
 Ind. 1.2.10 Garantir visitas de acompanhamento às famílias CUDS 49

PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos

Meta Resultado Conc

Ind. 1.3.1 % de processos com dano de compensação familiar para todos os tipos de beneficiários pelo ISS/IP no prazo definido 86 % 76,1 % 115 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

99 %

PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento

Meta Resultado Conc

Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestados imediatamente detetados no prazo 96 % 2 100 % 96,1 % 103 %
 Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestados imediatamente detetados no prazo 85 % 2 95 % 91,7 % 108 %
 Ind. 2.1.3 % Requerimentos prestados imediatamente detetados no prazo 85 % 95 % 97,2 % 114 %
 Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DUA 85,00 % 96,00 % 96,2 % 113 %
 Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DUA 30 27 11 163 %
 Ind. 2.1.6 % Ofícios assinados até 45 dias após o envio ao NLI 85 % 94 % 100,0 % 118 %

PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos

Meta Resultado Conc

Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (67 nível) 60,0 % 52,8 % 88 %
 Ind. 2.2.2 N.º de beneficiários com majoração monoparcial do abono de família verificados
 Ind. 2.2.3 N.º de beneficiários RS1 verificados
 Ind. 2.2.5 % de processos de contra-ordenação (prestacional) do universo do ano decorridos

PE2.3 Controlar a fraude e a isenção garantindo o cumprimento das obrigações continuadas

Meta Resultado Conc

Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenação (Vinculação e Contribuição) do universo do ano decorridos 96 % 90,0 % 79 % 95 %
 Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (excetuando AS e em an) 82,0 %
 Ind. 2.3.8 Taxa de resolução dos anos das remunerações do ano corrente

Legenda: ● Sucesso ● Cumprido ● Recusável ● Incumprido ○ n.d.

Nota: Os valores finais para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (M12-20, M12-20) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores finais para os indicadores referências à performance Acumulada no período em análise.

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

97 %

PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão

Meta Resultado Conc

Ind. 3.1.2 % Transações de atendimento abrangidas por ações de formação específicas 83 % 87,5 % 43,5 % 83 %
 Ind. 3.1.3 Taxa Resolução incidências processos área transaccional
 Ind. 3.1.5 Taxa de resolução do stock de solicitações de TIO pendentes de registo (stock de processos)

PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos

Meta Resultado Conc

Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de actas nas reuniões de comissões de arbitragem)
 Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento de implementação de recomendações 54,0 % 60,0 % 100,0 % 135 %
 Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Jurídico 62,00 % 90,00 % 91 % 111 %
 Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salário 88,00 % 94,00 % 89,3 % 82 %

PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

Meta Resultado Conc

Ind. 3.3.3 % de reclamações de civis concluídas 88 % 95 % 88,8 % 101 %
 Ind. 3.3.4 % de NDS na área envios e custódia estrangeiro até ao prazo máximo definido

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

99 %

PE4.1 Desenvolver o potencial humano

Meta Resultado Conc

Ind. 4.1.1 % Treinamentos com formação 52,50 % 5,0 57,50 % 40,51 % 77 %
 Ind. 4.1.3 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning 23 50 26 97 422 %

PE4.2 Valorizar a cultura organizacional

Meta Resultado Conc

Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação 63,0 69,0 57,93 92 %
 Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores 60,0 66,0 58,08 97 %

PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável

Meta Resultado Conc

Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores 65,0 72,0 61,67 95 %
 Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos treinadores, conciliação (nas profissionais, pessoais e familiares) 75,0 5,0 83,0 60,67 81 %
 Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores sobre trabalho 84,0 58,0 58,67 101 %
 Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos 60 % 66 % 93,8 % 155 %
 Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

100 %

PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços

Meta Resultado Conc

Ind. 5.1.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona 100 % 100 % 100,0 % 100 %

PE5.2 Assegurar a eficiência de gestão dos recursos

Meta Resultado Conc

Ind. 5.2.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental

PAISS Lisboa

M12 / 2020

110 %

OE1. Promover a coesão social e a inclusão

108 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades			
Ind. 1.1.1 % de entregas dos projetos do FEAC asseguradas	95 %	90,0 %	113 %
Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos cursos de requerentes de proteção internacional	80 %		
PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais			
Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ajudas com acompanhamento do SAAVS	75 %	46,1 %	71 %
Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAVS	84 %	87,7 %	86 %
Ind. 1.2.4 % Casos de vítimas com acompanhamento do ISS/IP	42,16 %	2,0	144 %
Ind. 1.2.6 % Respostas sociais acompanhadas	53 %	62,5 %	133 %
Ind. 1.2.7 % de Unidades de Apoio Jurídico e de Apoio Psicológico e de Apoio Social com acompanhamento pelo ISS, IP e no âmbito do acompanhamento às unidades	47 %		
Ind. 1.2.9 % de processos de concessões (Trabalho e Regulação) do universo do ano			
Ind. 1.2.10 Garantir visitas de acompanhamento às concessões C-LDS 4G			
PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos			
Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todos os apoios concedidos pelo ISS/IP no âmbito definido	72 %	73,5 %	115 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

111 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento			
Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	97,2 %	102 %
Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	84,4 %	99 %
Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos em 30 dias	85 %	76,7 %	90 %
Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA	85,00 %	82,4 %	96 %
Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA	30	40	87 %
Ind. 2.1.6 % CI novos assinalados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	77,2 %	91 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos			
Ind. 2.2.1 Taxa de primeira contestação SVIT (67 mil)	60,0 %	74,9 %	125 %
Ind. 2.2.2 N.º de beneficiários com majoração monopassante do apoio de família verificados			
Ind. 2.2.3 N.º de beneficiários RSI verificados			
Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (prestacionais) do universo do ano decididos			
PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas			
Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contribuição) do universo do ano decididos	116 %		
Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de oposição (inclui Emissões AS e em	82,0 %	95 %	116 %
Ind. 2.3.8 Taxa de resolução dos erros das remunerações do ano corrente			

Legenda: ● Cumprido ● Recusável ● Incumprido ● n.d

Nota: Os valores em verde para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (m12=125; M12=105) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores em verde para os indicadores referenciados à Performance Acumulada no período em análise.

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

108 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão			
Ind. 3.1.1 % Treinamentos de atendimento ao cidadão por ações de formação específica	52,5 %	57,5 %	102 %
Ind. 3.1.3 Taxa resolução succeções processadas áreas intermunicipal	90 %	99 %	111 %
Ind. 3.1.5 Taxa de resolução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (atoc anos anteriores)	90 %	99 %	111 %
Ind. 3.1.6 Taxa de resolução do stock de reclamações de Trabalhadores Independentes (atoc anos anteriores)	90 %	99 %	111 %
PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos			
Ind. 3.2.2 % de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas faturas contribuinte, mínimo ANCAI)	54,0 %	60,0 %	121 %
Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	82,00 %	90,00 %	95 %
Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Jurídico	88,00 %	94,00 %	109 %
Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salário	100 %	96 %	106 %
PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			
Ind. 3.3.3 % de reclamações de olivas concluídas	88 %	96 %	108 %
Ind. 3.3.4 % de NBS na hora emulidos a cidadão estrangeiro até ao prazo máximo definido			

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

99 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE4.1 Desenvolver o potencial humano			
Ind. 4.1.1 % Trabalhadores com formação	52,50 %	5,0	45,11 %
Ind. 4.1.3 N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	144	159	453 %
PE4.2 Valorizar a cultura organizacional			
Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	63,0	69,0	97 %
Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	60,0	66,0	102 %
PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável			
Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	65,0	72,0	100 %
Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos trabalhadores, dimensão: comunicação, vida profissional, pessoal e financeira	75,0	5,0	93 %
Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	58,0	64,0	88 %
Ind. 4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %	50 %	89 %

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

125 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE5.1 Possibilitar o acesso digital do cidadão aos serviços			
Ind. 5.1.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona	67 %	75 %	126 %
PE5.2 Assegurar a eficiência do gesto dos recursos			
Ind. 5.2.1 Taxa de resolução dos erros das remunerações do ano corrente			
PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental			

PAISS Portalegre

M12 / 2020

99 %

OE1. Promover a coesão social e a inclusão

112 %

Meta Resultado Conc

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 1.1.1 % de empresas dos processos do PEAC asseguradas em 1.1.1 Tempo médio para integração nos Centros de Recursos de Proteção Internacional, com o ARP	95 %	100,0 %	125 %
Ind. 1.1.2 % de empresas dos processos do PEAC asseguradas em 1.1.2 Tempo médio para integração nos Centros de Recursos de Proteção Internacional, com o ARP	95 %	100,0 %	125 %
Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	75 %	62,5 %	98 %
Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	94 %	94,7 %	111 %
Ind. 1.2.3 % Custódias Informais com acompanhamento do ISS/IP	42,04 %	47,17 %	130 %
Ind. 1.2.4 % Custódias Informais com acompanhamento do ISS/IP	42,04 %	47,17 %	130 %
Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas	65 %	30,6 %	51 %
Ind. 1.2.7 % de Unidades de Mediação e Reconciliação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECI, (grupos ou relatório de acompanhamento às unidades)	60 %	30,6 %	51 %
Ind. 1.2.9 % de processos de conciliações (Tribunais e Regulação) do universo do ano	114 %	114 %	100 %
Ind. 1.2.10 Garantir visitas de acompanhamento às operações CUDS 40	67 %	76,3 %	114 %
Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação final para todas as tipologias condicionadas pelo ISS/IP e FNCCI, no prazo definido	67 %	76,3 %	114 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

112 %

Meta Resultado Conc

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações imediatas sistema previdencial detetados no prazo	95 %	97,5 %	103 %
Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar detetados no prazo	85 %	90,9 %	107 %
Ind. 2.1.3 % Requerimentos CSI detetados até finais	85 %	100,0 %	118 %
Ind. 2.1.4 % Taxa de Eficácia dos processos DUA	85,00 %	95,4 %	108 %
Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DUA	30	27	157 %
Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	87,5 %	103 %

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

64 %

Meta Resultado Conc

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 3.1.1 % Tratamentos de atendimento abrangidos por ações de formação específica	57,5 %	16,7 %	32 %
Ind. 3.1.3 Taxa Resolução sobre produções processos área internacional	52,5 %	52,5 %	100 %
Ind. 3.1.5 Taxa de resolução do soci de qualificações de TUD por temas de registo (soci de temas)	104 %	104 %	100 %
Ind. 3.1.6 Taxa de resolução do soci das reclamações de Tratamentos independentes (soci de temas anteriores)	104 %	104 %	100 %
Ind. 3.2.2 % de respostas efetuadas até ao prazo definido (preenchimento de acuratas nas respostas)	60,0 %	60,9 %	113 %
Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	90,00 %	83 %	101 %
Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Jurídico	94,00 %	83,1 %	98 %
Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Apoio Jurídico de Apoio	94,00 %	83,1 %	98 %
Ind. 3.3.3 % de reclamações de nível concluídas	85 %	48,7 %	55 %
Ind. 3.3.4 % de NBS na hora enviadas e classificado estrangeiro até ao prazo máximo definido	85 %	48,7 %	55 %

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

110 %

Meta Resultado Conc

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 4.1.1 % Tratamentos com formação	52,00 %	5,0	79 %
Ind. 4.1.2 Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning	25	50	201 %
Ind. 4.1.3 Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning	25	50	201 %
Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão: Coesão e Comunicação	63,0	69,33	110 %
Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	60,0	68,33	115 %
Ind. 4.3.1 Índice de satisfação sobre os colaboradores	65,0	76,67	118 %
Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos tratamentos concluídos (votação profissional, pessoal e técnico)	75,0	83,0	109 %
Ind. 4.3.3 Índice de satisfação dos colaboradores sobre o trabalho	55,0	64,0	115 %
Ind. 4.3.4 % de eficácia do ISS com identificação e avaliação de riscos	80 %	66 %	100,0 %
Ind. 4.3.5 Taxa de tratamentos avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	80 %	66 %	100,0 %

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

96 %

Meta Resultado Conc

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 5.1.1 Taxa de cobertura de serviços de apoio económicos com utilização assíncrona	71 %	3,0	88,0 %
Ind. 5.1.2 Taxa de cobertura de serviços de apoio económicos com utilização assíncrona	71 %	3,0	88,0 %
Ind. 5.1.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio económicos com utilização assíncrona	71 %	3,0	88,0 %
Ind. 5.1.4 Taxa de cobertura de serviços de apoio económicos com utilização assíncrona	71 %	3,0	88,0 %
Ind. 5.1.5 Taxa de cobertura de serviços de apoio económicos com utilização assíncrona	71 %	3,0	88,0 %

Legendas: Sucesso (verde), Cumprido (amarelo), Recuperável (laranja), Incumprido (vermelho), n.d. (cinza)

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=100; Mín=0) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance Acumulada no período em análise.

PAISS Porto

M12 / 2020

102 %

OE1. Promover a coesão social e a inclusão

117 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc
PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades	125 %	100,0 %	125 %
Ind. 1.1.1 % de empresas dos setores do FEAC associadas	80 %	75,5 %	85 %
Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CDR de requerentes de proteção internacional, n/m ASP	101 %	99 %	111 %
PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	101 %	100,0 %	111 %
Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Ajudas com acompanhamento do S.M.A.S	85 %	84,00 %	97,7 %
Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo S.M.A.S	85 %	84,00 %	97,7 %
Ind. 1.2.4 % Outilidades Informais com acompanhamento do ISS/IP	42,08 %	42,08 %	100,0 %
Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas	11 %	12 %	100,0 %
Ind. 1.2.7 % de Unidades de Mediação, Direção e Resolução de Litígio, Direção e Manutenção de Acompanhamento pelas ECU, Grupos ou Relatores de Acompanhamento às Unidades	125 %	125 %	100,0 %
Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano	53 %	60 %	124,2 %
Ind. 1.2.10 Garantir visitas de acompanhamento às contrações CLOS 4G	109 %	109 %	100,0 %
PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos	109 %	109 %	100,0 %
Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de compensação familiar para todos os biológicos comunicados pelo ISS/IP, no prazo definido	99 %	99 %	100,0 %

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

98 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão	103 %	103 %	100,0 %
Ind. 3.1.2 % Tratamentos de atendimento abrangidos por ações de formação específicas	52,5 %	52,5 %	100,0 %
Ind. 3.1.3 Taxa de resolução sobre procedimentos processados área internacional	90 %	99 %	110,0 %
Ind. 3.1.4 Taxa de resolução sobre procedimentos de TCO pendentes de registo (stock sobre processos)	90 %	99 %	110,0 %
Ind. 3.1.6 Taxa de resolução de casos das reclamações de tratamentos insospetados (casos anos anteriores)	117 %	117 %	100,0 %
PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	117 %	117 %	100,0 %
Ind. 3.2.2 % de repares efetuados até ao prazo definido (reprocessamento de secções nos regimes contributivo, n/m/m, Anónima)	84,0 %	84,00 %	100,0 %
Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	82,00 %	84,00 %	102,4 %
Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	85,00 %	84,00 %	97,7 %
Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Objeto Basear!	85 %	85 %	100,0 %
PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	73 %	73 %	100,0 %
Ind. 3.3.3 % de reclamações de civis concluídas	88 %	88 %	100,0 %
Ind. 3.3.4 % de NISS na área emolvidos a crédito estrangeiro até ao prazo máximo definido	88 %	88 %	100,0 %

103 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

109 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais realizando os prazos de deferimento e pagamento	99 %	99 %	100,0 %
Ind. 2.1.1 % Requirimentos prestações iniciais sistema previdencial deferidos no prazo	85 %	85 %	100,0 %
Ind. 2.1.2 % Requirimentos prestações suplementares e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	85 %	100,0 %
Ind. 2.1.3 % Requirimentos CSE deferidos até 30 dias	85,00 %	85,00 %	100,0 %
Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DLA	30	27	90,0 %
Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA	117 %	117 %	100,0 %
Ind. 2.1.6 % O número de processos em 45 dias após o envio ao NLI	85 %	84 %	98,8 %
PE2.2 Incrementar a eficácia das prestações sociais realizando a fraude e os pagamentos individuais	125 %	125 %	100,0 %
Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias (PV) (5º mês)	80,0 %	83,8 %	140 %
Ind. 2.2.2 Nº de beneficiários com melhoria monopassagem do ano de família verificados	104 %	104 %	100,0 %
Ind. 2.2.3 Nº de beneficiários REI verificados	104 %	104 %	100,0 %
Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (prestacionais) do universo do ano decididos	104 %	104 %	100,0 %
PE2.3 Combater a fraude e a relação garantindo o cumprimento das obrigações contributivas	104 %	104 %	100,0 %
Ind. 2.3.6 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos	82,0 %	82,0 %	100,0 %
Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de inscrição incluir fincos AS e	82,0 %	82,0 %	100,0 %
Ind. 2.3.8 Taxa de resolução dos anos das emendações do ano corrente	82,0 %	82,0 %	100,0 %

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

101 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc
PE4.1 Desenvolver potencial humano	87 %	87 %	100,0 %
Ind. 4.1.1 % Tratamentos com formação	54,50 %	54,50 %	100,0 %
Ind. 4.1.3 Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning	177	196	110,7 %
PE4.2 Valorizar a cultura organizacional	107 %	107 %	100,0 %
Ind. 4.2.1 Índices de satisfação das colaboradoras na dimensão Comunicação e Comunicação	63,0	68,0	107,9 %
Ind. 4.2.2 Índices de envolvimento das colaboradoras	60,0	64,14	107,1 %
PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	110 %	110 %	100,0 %
Ind. 4.3.1 Índices de satisfação social das colaboradoras	68,0	72,0	106,0 %
Ind. 4.3.2 Índices de satisfação das tratadoras, conciliação (nas profissionais, passadas e	75,0	74,43	99,2 %
Ind. 4.3.3 Índice de satisfação das tratadoras, conciliação (nas profissionais, passadas e	80,0	86,86	108,6 %
Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos	45 %	50 %	111,1 %
Ind. 4.3.5 Taxa de tratadoras avaliadas pelo programa de Saúde Ocupacional	86 %	86,5 %	100,6 %

87 %

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

86 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc
PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços	86 %	86 %	100,0 %
Ind. 5.1.3 Taxa de consumo de serviços de apoio eletrónicos com utilização assíncrona	75 %	75 %	100,0 %
PE5.2 Assegurar a eficácia da gestão dos recursos	86 %	86 %	100,0 %
Ind. 5.2.1 Taxa de resolução dos casos de enquadramento de recursos	86 %	86 %	100,0 %
PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental	86 %	86 %	100,0 %

86 %

Legenda: ● Sucesso ● Cumprido ● Recusável ● Incumprido ○ n.a

Nota: Os valores emitidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (má=125; Mín=-25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores emitidos para os indicadores referenciados a performance Acumulada no período em análise.

PAISS Setúbal **M12 / 2020** **107 %**

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Conc.
OE1. Promover a coesão social e a inclusão	PE1.1. Reforçar o contacto à pobreza e desigualdades	113 %	95 %	84 %
	Ind. 1.1.3 % de entrega dos produtos ao FEAC asseguradas	95 %	90,0 %	94,7 %
	Ind. 1.1.4 % tempo médio para integração nos COS de requerentes de proteção internacional	80 %	80,0 %	100 %
	Ind. 1.1.5 % taxa de resolução dos processos de qualificação de TCO permanentes de regime comum (sem azeite)	85 %	85,0 %	100 %
PE1.2. Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Alivios com acompanhamento do SAMS	68 %	75 %	87 %
	Ind. 1.2.2 % de Planos de intervenção concluídos pelo SAMS	88 %	94 %	91 %
	Ind. 1.2.4 % Custódias informais com acompanhamento do ISS-IP	42,05 %	47,05 %	88 %
	Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas	55 %	59 %	105 %
PE1.3. Reforçar o acesso a serviços e equipamentos	Ind. 1.2.7 % de Unidades de Mediação e Reintegração de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas BIC, grelos ou rastreio de acompanhamento às unidades	71 %	80 %	105 %
	Ind. 1.2.8 % de processos de acompanhamento (Tutoria e Regulação) do universo do BIC	80 %	75,1 %	94 %
	Ind. 1.2.10 Garantir visitas de acompanhamento às famílias com o apoio do BIC	105 %	105 %	100 %
	Ind. 1.2.11 % de processos de acompanhamento familiar para todas as famílias com o apoio do BIC	80 %	75,1 %	94 %

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Conc.
OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	PE2.1. Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	107 %	97 %	90 %
	Ind. 2.1.1 % de requerimentos prestados mediante sistema preventivo eletrónico no prazo	95 %	95,0 %	100 %
	Ind. 2.1.2 % de requerimentos prestados mediante sistema preventivo eletrónico no prazo	85 %	85,0 %	100 %
	Ind. 2.1.3 % de requerimentos CB eletrónicos em 30 dias	85 %	85,0 %	100 %
PE2.2. Implementar a eficácia das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	Ind. 2.1.4 % Taxa de Eficácia dos processos DUA	85,00 %	97,5 %	115 %
	Ind. 2.1.5 % Tempo médio de conclusão processos DUA	30	12	160 %
	Ind. 2.1.6 % de novos assentos em 45 dias após o envio ao NLI	85 %	77,5 %	91 %
	Ind. 2.1.7 % de processos de acompanhamento familiar para todas as famílias com o apoio do BIC	80 %	75,1 %	94 %
PE2.3. Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas	Ind. 2.2.1 % Taxa de primeiras conciliações BVI/ (SP nível)	60,0 %	40,6 %	68 %
	Ind. 2.2.2 % de beneficiários com majoração mensal de abono de família verificados	80,0 %	80,0 %	100 %
	Ind. 2.2.3 % de beneficiários REI verificados	80,0 %	80,0 %	100 %
	Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenação (prestacional) do universo do ano decorridos	80,0 %	80,0 %	100 %
PE2.4. Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas	Ind. 2.3.1 % de processos de contra-ordenação (vinculativo) e contributivo do universo do ano decorridos	80,0 %	80,0 %	100 %
	Ind. 2.3.2 % de processos de contra-ordenação (vinculativo) e contributivo do universo do ano decorridos	80,0 %	80,0 %	100 %
	Ind. 2.3.7 % Taxa de Eficácia tratamento reclamações nos de resolução (inclui âmbito AS e em)	80,0 %	80,0 %	100 %
	Ind. 2.3.8 % Taxa de resolução dos erros das remunerações do ano decorrido	80,0 %	80,0 %	100 %

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Conc.
OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social	PE3.1. Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão	104 %	95 %	91 %
	Ind. 3.1.2 % Tratamentos de atendimento abrangidos por ações de formação específica	82,5 %	82,5 %	100 %
	Ind. 3.1.3 Taxa Resolução social pendências processos área internacional	82,5 %	82,5 %	100 %
	Ind. 3.1.5 Taxa de resolução do stock de qualificações de TCO permanentes de regime comum (sem azeite)	85 %	85,0 %	100 %
PE3.2. Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	Ind. 3.2.1 % de taxa de resolução do stock das reclamações de trabalhadores independentes (stock)	90 %	90 %	100 %
	Ind. 3.2.2 % de taxa de resolução do stock das reclamações de trabalhadores independentes (stock)	104 %	104 %	100 %
	Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento de implementação de recomendações	84,0 %	80,0 %	95 %
	Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Jurídico	82,00 %	82,00 %	100 %
PE3.3. Aumentar a satisfação dos prestados e das empresas	Ind. 3.3.1 % de reclamações de dívidas concluídas	88 %	88 %	100 %
	Ind. 3.3.2 % de reclamações de dívidas concluídas	88 %	88 %	100 %
	Ind. 3.3.3 % de reclamações de dívidas concluídas	88 %	88 %	100 %
	Ind. 3.3.4 % de NSE na hora amolada e cobrada (estratégico até ao prazo máximo definido)	88 %	88 %	100 %

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Conc.
OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional	PE4.1. Desenvolver o potencial humano	97 %	97 %	100 %
	Ind. 4.1.1 % Tratamentos com formação	54,50 %	54,50 %	100 %
	Ind. 4.1.3 % de participantes em ações de formação em regime de e-learning	75	50	67 %
	Ind. 4.1.4 % de participantes em ações de formação em regime de e-learning	75	50	67 %
PE4.2. Valorizar a cultura organizacional	Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	83,0	83,0	100 %
	Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	60,0	60,0	100 %
	Ind. 4.2.3 Índice de satisfação dos colaboradores	60,0	60,0	100 %
	Ind. 4.2.4 Índice de satisfação dos colaboradores	60,0	60,0	100 %
PE4.3. Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	60,0	60,0	100 %
	Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos colaboradores (conceção via profissional, pessoal e)	75,0	75,0	100 %
	Ind. 4.3.3 Índice de satisfação dos colaboradores (conceção via profissional, pessoal e)	75,0	75,0	100 %
	Ind. 4.3.4 Índice de satisfação dos colaboradores (conceção via profissional, pessoal e)	75,0	75,0	100 %
PE4.4. Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	Ind. 4.3.5 Índice de satisfação dos colaboradores (conceção via profissional, pessoal e)	75,0	75,0	100 %
	Ind. 4.3.6 Índice de satisfação dos colaboradores (conceção via profissional, pessoal e)	75,0	75,0	100 %
	Ind. 4.3.7 Índice de satisfação dos colaboradores (conceção via profissional, pessoal e)	75,0	75,0	100 %
	Ind. 4.3.8 Índice de satisfação dos colaboradores (conceção via profissional, pessoal e)	75,0	75,0	100 %

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	Conc.
OE5. Modernizar e humanizar os serviços	PE5.1. Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços	125 %	125 %	100 %
	Ind. 5.1.1 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	70 %	100 %
	Ind. 5.1.2 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	70 %	100 %
	Ind. 5.1.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	70 %	100 %
PE5.2. Assegurar a eficiência de gestão dos recursos	Ind. 5.2.1 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	70 %	100 %
	Ind. 5.2.2 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	70 %	100 %
	Ind. 5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	70 %	100 %
	Ind. 5.2.4 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	70 %	100 %
PE5.3. Aumentar a sustentabilidade ambiental	Ind. 5.3.1 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	70 %	100 %
	Ind. 5.3.2 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	70 %	100 %
	Ind. 5.3.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	70 %	100 %
	Ind. 5.3.4 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	70 %	100 %

Legenda: ● Sucesso ● Cumprido ● Recusado ● Incumprido ○ n.d

Nota: Os valores em azul para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (MA=125, MI=125) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores em verde para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

PAISS Vila Real

M12 / 2020

105 %

OE1. Promover a coesão social e a inclusão

118 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades	80 %	125 %	156 %
Ind. 1.1.3 % de entregas dos produtos de FICAO asseguradas com ARP	96 %	100,0 %	125 %
Ind. 1.1.4 Tempo médio para integração nos CCRs de requerentes de proteção internacional	75 %	41,3 %	64 %
PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	85 %	85,7 %	101 %
Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Alídos com acompanhamento do SAAS	94 %	85,7 %	101 %
Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	41,97 %	2,0	221 %
Ind. 1.2.4 % Custódios Informais com acompanhamento do ISS/IP	57 %	85,4 %	171 %
Ind. 1.2.5 % Respostas sociais acompanhadas	48 %	125 %	156 %
Ind. 1.2.7 % de Unidades de Média Duração e Realização e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECI (greios ou relatório de acompanhamento às unidades)	48 %	106 %	122 %
Ind. 1.2.9 % de processos de contra-ordenações (Tribuna e Regulação) do universo do ano anterior	54 %	71,5 %	149 %
Ind. 1.2.10 Garantir visitas de acompanhamento às coesões CUDS 40	106 %	106 %	122 %
PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos	106 %	106 %	122 %
Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comunicadas pelo ISS/IP na RINOCU, no prazo definido	106 %	106 %	122 %

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

87 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão	97 %	97 %	100 %
Ind. 3.1.4 % Treinamentos ou encontros abrangidos por ações de formação específica	52,5 %	52,5 %	100 %
Ind. 3.1.3 Taxa Resolução social, procedimentos processos área internacional	52,5 %	52,5 %	100 %
Ind. 3.1.5 Taxa de resolução do social de qualificações de TCO anteriores de registo (anos anteriores)	90 %	90 %	100 %
Ind. 3.1.6 Taxa de resolução do social das reclamações de Transmissões Independentes (anos anteriores)	102 %	102 %	122 %
PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	102 %	102 %	122 %
Ind. 3.2.2 % de respostas efetuadas até ao prazo definido (preenchimento de secções nas reclamações processadas em âmbito nacional)	54,0 %	54,0 %	100 %
Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	90,00 %	90,00 %	100 %
Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	94,00 %	94,00 %	100 %
Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Estatal	88 %	88 %	100 %
PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	88 %	88 %	100 %
Ind. 3.3.3 % de reclamações de nível concluídas	95 %	95,0 %	100 %
Ind. 3.3.4 % de NBS na Hora Análisis e criação estrangeiro até ao prazo máximo definido	95 %	95,0 %	100 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

109 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de efetivação e pagamento	95 %	106 %	122 %
Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações mensais sistema previdência detetados no prazo	85 %	97,3 %	102 %
Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar detetados no prazo	85 %	81,4 %	96 %
Ind. 2.1.3 % Requerimentos CS detetados até 30 dias	85 %	83,5 %	104 %
Ind. 2.1.4 Taxa de Eficácia dos processos DUA	85,00 %	90,8 %	109 %
Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DUA	27	7	177 %
Ind. 2.1.6 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	84 %	83,3 %	99 %
PE2.2 Incrementar a eficácia das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	125 %	125 %	100 %
Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (SP NHE)	60,0 %	84,1 %	140 %
Ind. 2.2.2 % de beneficiários com melhoria mensal do apoio de família verificados	60,0 %	84,1 %	140 %
Ind. 2.2.3 % de beneficiários RSI verificados	60,0 %	84,1 %	140 %
Ind. 2.2.6 % de processos de contra-ordenações (Prestacional) no universo do ano anteriores	60,0 %	84,1 %	140 %
PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas	93 %	93 %	100 %
Ind. 2.3.5 % de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contribuição) do universo do ano anteriores	93 %	93 %	100 %
Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações novas de resposção (reclamação AS e não AS)	82,0 %	78 %	95 %
Ind. 2.3.9 Taxa de resolução dos erros das remunerações do ano corrente	82,0 %	78 %	95 %

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

107 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc.
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	111 %	111 %	100 %
Ind. 4.1.1 % Treinamentos com formação	52,50 %	50,91 %	97 %
Ind. 4.1.3 % de participantes em ações de formação em regime de e-learning	25	25	100 %
PE4.2 Valorizar a cultura organizacional	101 %	101 %	100 %
Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	63,0	60,70	96 %
Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	60,0	64,90	108 %
PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	110 %	110 %	100 %
Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	72,0	68,48	95 %
Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos colaboradores: conciliação vida profissional, pessoal e familiar	75,0	69,23	92 %
Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores sobre trabalho	63,0	60,77	96 %
Ind. 4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos	80 %	100,0 %	125 %
Ind. 4.3.5 Taxa de treinamentos avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %	100,0 %	222 %
PE4.4 Modernizar e humanizar os serviços	107 %	107 %	100 %
PE4.5 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços	54 %	57,9 %	107 %
Ind. 5.1.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónico com utilização assistida	54 %	57,9 %	107 %
PE4.6 Assegurar a eficiência na gestão dos recursos	54 %	57,9 %	107 %
PE4.7 Aumentar a sustentabilidade ambiental	54 %	57,9 %	107 %

Nota: Os valores atribuídos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=25, Mín=25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores atribuídos para os indicadores referidos a performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Sucesso ○ Cumprido ● Recuperação ● Incumprido ○ n.a ○ n.d

PAISS Visão

M12 / 2020

107 %

OE1. Promover a coesão social e a inclusão

117 %

PE1.1 Reduzir o comitê a pobreza e desigualdades

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 1.1.1 % de empresas dos perfis do FICAC asseguradas	95 %	100,0 %	125 %
Ind. 1.1.2 Tempo médio para ingresso nos CDS de beneficiários de proteção internacional	80 %		

PE1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 1.2.1 % Processos Familiares Alíeis com acompanhamento do SAAS	75 %	81,6 %	79 %
Ind. 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	94 %	94,3 %	111 %
Ind. 1.2.4 % Cuidados Informais com acompanhamento do ISS-IP	42,05 %	2,0	141 %

Ind. 1.2.7 % de Unidades de Apoio Direção e Resposta de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento das ECL (grupos ou relativo de acompanhamento às unidades)

Ind. 1.2.9 % de processos de conciliações (Tutela e Regulação) do universo do ano n-1/n

Ind. 1.2.10 Garantir vistas de acompanhamento às operações C.D.S 49

PE1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 1.3.1 % de processos com cálculo de comparticipação familiar para todos os tipos de beneficiários pelo ISS-IP na RVCCI, no prazo definido	81 %	82,5 %	115 %

OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

114 %

PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 2.1.1 % Requerimentos prestações iniciais sistema previdencial deferidos no prazo	95 %	98,2 %	103 %
Ind. 2.1.2 % Requerimentos prestações solidárias e proteção familiar deferidos no prazo	85 %	90,5 %	105 %
Ind. 2.1.3 % Requerimentos CE deferidos em 30 dias	95 %	99,2 %	105 %
Ind. 2.1.4 % Taxa de Eficácia dos processos DLA	95,00 %	95,9 %	113 %
Ind. 2.1.5 Tempo médio de conclusão processos DLA	30	5	153 %
Ind. 2.1.6 % CI novos assinados em 45 dias após o envio ao NLI	85 %	94 %	96 %

PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 2.2.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (SP Nível)	80,0 %	70,8 %	118 %
Ind. 2.2.2 Nº de beneficiários com melhoria mensal do abono de família verificados			
Ind. 2.2.3 Nº de beneficiários REI verificados			
Ind. 2.2.6 % de processos de conciliações (Prestacional) do universo do ano decorridos			

PE2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 2.3.6 % de processos de conciliações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decorridos	117 %		
Ind. 2.3.7 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (excetuando AS e an)	92,0 %	96 %	117 %
Ind. 2.3.8 Taxa de resolução dos erros das remunerações do ano corrente			

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recusado ● Incumprido ○ n.s. ○ n.d.

NOTA: Os valores exibidos para as OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (M12-M12) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performances acumuladas no período em análise.

OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

107 %

PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 3.1.1 % Transações de atendimento abrangidas por ações de formação específica	52,5 %	57,5 %	119 %
Ind. 3.1.3 Taxa resolução stock períodos processos área Internacional			
Ind. 3.1.5 Taxa de resolução do stock de qualificações de TCO peritos de registo stock (área estrangeira)			

PE3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 3.2.2 % de ações efetuadas até ao prazo definido processamento de acuriosas	110 %		
Ind. 3.2.3 Grau de cumprimento de implementação de recomendações	54,0 %	60,0 %	146 %
Ind. 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	82,00 %	90,00 %	99 %
Ind. 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	85,00 %	94,00 %	105 %

PE3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 3.3.3 % de reclamações de divida concluídas	88 %	95 %	92 %
Ind. 3.3.4 % de NDS na Hora em todos os canais estrangeiros até ao prazo máximo definido			

OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

98 %

PE4.1 Desenvolver o potencial humano

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 4.1.1 % Treinamentos com formação	52,50 %	5,0	49 %
Ind. 4.1.3 Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning	42	50	419 %

PE4.2 Valorizar a cultura organizacional

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 4.2.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	63,0	69,0	107 %
Ind. 4.2.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	60,0	66,0	111 %

PE4.3 Garantir um ambiente de trabalho íntegro e saudável

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 4.3.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	68,0	72,0	110 %
Ind. 4.3.2 Índice de satisfação dos treinamentos, conciliação (área profissional, pessoal e familiar)	75,0	83,0	104 %
Ind. 4.3.3 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	58,0	64,0	105 %
Ind. 4.3.4 % de artigos do ISS com identificação e avaliação de riscos	60 %	66 %	0 %
Ind. 4.3.5 Taxa de reclamações analisadas pelo programa de Saúde Ocupacional	45 %	50 %	54 %

OE5. Modernizar e humanizar os serviços

99 %

PE5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 5.1.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónico com utilização assistida	71 %	76 %	99 %

PE5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos

Indicador	Meta	Resultado	Conc
Ind. 5.2.3 Taxa de resolução dos erros das remunerações do ano corrente			

PE5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental

Anexo 6
SCI – Sistema de Controlo Interno

**Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
2020**

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1. Ambiente de controlo				
1.1. Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estão implementados instrumentos de controlo interno, como sejam delegações/subdelegações de competências, segregação de funções, procedimentos de conferência por 2.ª pessoa, rotatividade de equipas, auditorias internas, suporte legal para as atividades desenvolvidas, orientações internas, manuais de processo e/ou procedimentos, acesso controlado aos sistemas de informação, planeamento e monitorização dos objetivos e indicadores da organização. A estrutura orgânica da organização encontra-se estabelecida e estão identificados os respetivos responsáveis e competências. 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. 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?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	As ações de auditoria interna realizadas 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. 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?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Os auditores internos do ISS, I.P apresentam formação específica e, alguns, uma especialização em auditoria. 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)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para além da definição dos valores da organização, encontra-se aprovado e divulgado o Código de Ética. Os valores do ISS (um dos quais a Ética), e o Código de Ética são objeto de revisão periódica e ações de sensibilização
1.5. Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para além da formação a cargo do DRH, algumas áreas funcionais efetuam formação contínua, aos seus trabalhadores, quer presencial quer através de plataformas digitais, ou sempre que necessário.
1.6. Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Todas as áreas orgânicas deste Instituto reportam diretamente a um elemento do Conselho Diretivo, de acordo com as respetivas competências. 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?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Em 2020 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. Anualmente é elaborado pelo Tribunal de Contas o Parecer sobre a Conta da Segurança Social.
2. Estrutura organizacional				
2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A estrutura orgânica encontra-se legalmente definida e implementada, sofrendo ajustamentos periódicos, nos termos legalmente previstos..

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
2020

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2.2. Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.3. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	45%
3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1. Existem manuais de procedimentos internos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existem manuais de processo e/ou subprocesso e diversas instruções de trabalho, nomeadamente: orientações técnicas, manuais de procedimentos, guiões práticos para atendimento/cidadão, boletins e notas informativos, circulares, entre outros.
3.2. A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A competência para a autorização da despesa encontra-se definida nas delegações de competências.
3.3. É elaborado anualmente um plano de compras?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.4. Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Esta medida, durante anos prevista no Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, trata-se de um instrumento de controlo interno implementada nas áreas sempre que aplicável.
3.5. As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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
3.6. Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existem descrições quanto aos circuitos a observar, plasmados em instruções de trabalho e manuais de processo/subprocesso. A descrição é suportada num fluxograma, descrição de atividades previstas, responsáveis, instrumentos de suporte, entre outras informações.
3.8. Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O Plano de Prevenção dos riscos de Corrupção e Infrações Conexas (revisto e atualizado em 2016/2017, vigorou no ISS, I.P até 2019. Em 2020, foi aprovado o Plano de Gestão de Riscos do ISS, I.P, o qual aborda eventos de riscos ao nível da fraude interna e externa, entre outros.
3.9. O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para além da atualização periódica do Plano, este é objeto de avaliação anual. Por outro lado, e para a sua execução específica (entre outros objetivos), foi criada uma Equipa de Projeto de Gestão de Risco (no Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco).
4. Fiabilidade dos sistemas de informação				

**Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
2020**

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
4.1. Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	As aplicações informáticas existentes consistem no Sistema de Informação Financeira, Smartdoc e GT-Gestão de Tesouraria.
4.2. As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Relativamente à aplicação de Gestão de Tesouraria existem Interfaces entre essa aplicação e SIF. Quanto à aplicação Smartdoc 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?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.4. A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.6. A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.7. A segurança na troca de informações e software está garantida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Anexo 7
Questionário de Avaliação da Satisfação dos Trabalhadores

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES

Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como percebe o ISS,IP com vista a aferir o seu grau de satisfação e de motivação.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só com o seu contributo, será possível apostarmos numa melhoria contínua.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera. Saliencia-se que todas as questões com * são de resposta obrigatória.

Este questionário é de carácter confidencial e absolutamente anónimo.

ATENÇÃO

Se ao clicar no botão ENVIAR não receber a mensagem “Obrigado pela sua colaboração”, p.f. verifique se respondeu a todos os itens das várias questões do questionário.

Caracterização

Género:*

F

M

Escalão Etário:*

<30 Anos

30-39 Anos

40-49 Anos

50-59 Anos

>=60 Anos

Grupo Profissional/Cargo:*

Assistente Operacional

Assistente Técnico

Técnico Superior

Dirigente/Chefia

Outro

Antiguidade no Instituto:*

- <1 ano
- 1-5 anos
- 6-10 anos
- 11-15 anos
- 16-25 anos
- 26-34 anos
- >=35 anos

Serviço/Área Funcional:*

Questionário

1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito, 5 = Totalmente Satisfeito e NS/NR = Não sabe/Não responde

1. Satisfação face à imagem global do Instituto:

Clareza na definição das metas e dos objetivos globais do Instituto:*

- 1 2 3 4 5 NS/NR

Projeção do Instituto na Administração Pública:*

- 1 2 3 4 5 NS/NR

Desempenho do Instituto no âmbito do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e da Administração Pública:*

- 1 2 3 4 5 NS/NR

Ambiente de trabalho e a cultura do Instituto:*

- 1 2 3 4 5 NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

2. Satisfação face à Liderança e Comunicação:

Capacidade da gestão de topo (Conselho Diretivo) para liderar o Instituto (definir estratégia

global, estabelecer metas, negociar recursos e prazos com a tutela, promover parcerias):*

1 2 3 4 5 NS/NR

Capacidade da gestão de nível intermédio para liderar as equipas do Instituto (estabelecer objetivos, gerir e afetar recursos, monitorizar o desenvolvimento dos projetos):*

1 2 3 4 5 NS/NR

Capacidade da gestão de topo (Conselho Diretivo) para comunicar e dialogar:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Capacidade da gestão de nível intermédio para comunicar e dialogar:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Partilha periódica de informação sobre o desempenho individual entre chefia direta e trabalhador:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Delegação de competências e de responsabilidades pela chefia direta:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Estabelecimento de objetivos adequados e exequíveis:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Promoção de reuniões periódicas e partilha de informação relevante pela chefia direta:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Cooperação e articulação técnica entre os diversos departamentos/ áreas/ equipas:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Fóruns e canais de comunicação para os trabalhadores expressarem opiniões e sugestões, existentes no Instituto:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):



3. Satisfação face à Gestão global do Instituto:

Postura do Instituto face à mudança e à modernização:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Práticas e iniciativas de comunicação interna:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Sistema de gestão Integrada (sistema de gestão por processos implementado):*

1 2 3 4 5 NS/NR

Política/ estratégia de gestão de pessoas existente:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Condução do processo de avaliação de desempenho no Instituto (definição dos objetivos individuais, desdobramento dos objetivos globais em objetivos individuais, cumprimento do calendário SIADAP, gestão das reclamações/ impugnações):*

1 2 3 4 5 NS/NR

Ações/ medidas de promoção do reconhecimento e recompensa do mérito dos trabalhadores e dos níveis de desempenho mais elevados:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Promoção da aprendizagem e desenvolvimento de competências:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Ações de formação frequentadas até ao presente:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Definição das tarefas, atividades e responsabilidades pela chefia direta:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Modo como o Instituto lida com os assuntos pessoais dos trabalhadores:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

4. Satisfação face ao Envolvimento Ativo e Participação dos Trabalhadores:

Missão e valores do Instituto:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Processos de tomada de decisão:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Identificação e implementação de processos de melhoria:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Participação em projetos transversais:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Medidas e práticas ambientais implementadas:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Participação em ações/ atividades de envolvimento organizacional e convívio entre trabalhadores:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

5. Satisfação face a Espaços e Equipamentos:

Condições físicas de trabalho (iluminação, temperatura, condições do edifício, ...):*

1 2 3 4 5 NS/NR

Disposição e distribuição do espaço no local de trabalho:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Equipamentos informáticos disponíveis:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Software disponível/ solicitado:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Equipamentos de comunicações disponíveis:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Apoio informático prestado:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Nexus NG:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

6. Satisfação face a Condições de Trabalho:

Modalidade de horário de trabalho e adaptação do mesmo a situações individuais:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Possibilidade de conciliar a vida familiar e assuntos pessoais e académicos com o trabalho:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Ações de promoção do bem-estar e da saúde:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria(Máx. 255 caracteres):

An empty text input field with a light gray border. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left, there is a left-pointing arrow button, and on the bottom right, there is a right-pointing arrow button.

7. Satisfação face aos Princípios de Igualdade do Género e Conciliação no Trabalho

Flexibilidade no horário para assistência na maternidade/paternidade:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Igualdade de oportunidades profissionais face ao género (homem/mulher):*

1 2 3 4 5 NS/NR

Igualdade de tratamento no Instituto (entre colegas, entre unidades orgânicas, entre homens e mulheres):*

1 2 3 4 5 NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

An empty text input field with a light gray border. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left, there is a left-pointing arrow button, and on the bottom right, there is a right-pointing arrow button.

8. Satisfação face à Alimentação Higiene e Segurança

Condições de higiene e limpeza dos espaços:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Condições de segurança (informação, instalações...):*

1 2 3 4 5 NS/NR

Serviços de refeitório e bar:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Espaços de refeição:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

9. Satisfação face às Práticas de Sustentabilidade Ambiental e Social

Ações de sensibilização para práticas ambientais:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Implementação de medidas no âmbito do consumo sustentável:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Promoção do envolvimento dos trabalhadores em comportamentos sustentáveis:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Implementação e gestão de ações de caráter social:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Promoção e estabelecimento de parcerias e protocolos institucionais:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

10. Níveis de Motivação - Qual o seu nível de motivação para:

1 = Nada Motivado, 2 = Pouco Motivado, 3 = Motivado, 4 = Muito Motivado, 5 = Totalmente Motivado e NS/NR = Não sabe/Não responde

Melhorar o desempenho individual:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Aprender novos métodos de trabalho:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Desenvolver trabalho em equipa:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Adquirir/desenvolver novas competências:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Participar em projetos de mudança no Instituto:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Participar em projetos transversais ao Instituto:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Participar em ações de convívio social, coesão e espírito de equipa:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Assumir mais responsabilidades:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

11. Avaliação global - Qual o seu grau de satisfação ao nível de:

Avaliação global do Instituto:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Avaliação global do Instituto, comparada com as suas expetativas iniciais:*

1 2 3 4 5 NS/NR

Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 255 caracteres):

12. No futuro, só sairei do Instituto para: (Escolha, no máximo, duas das principais razões):

- Assumir uma situação profissional na qual obtenha uma maior remuneração e benefícios
- Mudar de profissão/ área de trabalho
- Assumir uma situação profissional que constitua um verdadeiro desafio profissional (incremento de competências)
- Desempenhar um cargo de gestão/ dirigente
- Outra

Comentários/Sugestões (Máx. 255 caracteres):



Enviar

Anexo 8
Questionário de Avaliação de Satisfação do Cliente 2020

Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Canal PRESENCIAL

N.º Presencial **Questão**

1	Distrito Por favor seleccione...
2	Sexo <input type="radio"/> Feminino <input type="radio"/> Masculino
3	Idade <input type="radio"/> Até 24 anos <input type="radio"/> 25 a 44 anos <input type="radio"/> 45 a 64 anos <input type="radio"/> Mais de 65 anos
4	Situação perante o trabalho Por favor seleccione...
5	Serviço Por favor seleccione... (surgem os serviços de atendimento presencial, de acordo com o distrito seleccionado)
6	Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social? Selecione todas as que se apliquem: <input type="radio"/> Pedido de informação <input type="radio"/> Entrega de requerimento(s) e/ou documento(s) <input type="radio"/> Pedido de declaração <input type="radio"/> Reclamação <input type="radio"/> Denúncia <input type="radio"/> Outro _____
7	E quais os temas principais do contacto? Selecione todas as que se apliquem: <input type="radio"/> Ação Social <input type="radio"/> Contribuições <input type="radio"/> Declarações de Remunerações <input type="radio"/> Desemprego <input type="radio"/> Doença <input type="radio"/> Inscrição na Segurança Social <input type="radio"/> Enquadramento de entidade empregadora e admissão de trabalhadores <input type="radio"/> Gestão de Remunerações <input type="radio"/> Parentalidade <input type="radio"/> Pensões e Complementos <input type="radio"/> Prestações Familiares <input type="radio"/> Rendimento Social de Inserção <input type="radio"/> RPC - Regime Público de Capitalização <input type="radio"/> Segurança Social Direta <input type="radio"/> Trabalhadores Independentes <input type="radio"/> Marcar um atendimento presencial <input type="radio"/> Outro: _____
8	Foi a 1ª vez que nos contactou para tratar deste(s) assunto(s)? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
9	Se respondeu não à pergunta anterior, indique-nos por favor o total de número de vezes que já nos contactou para tratar <input type="radio"/> 2 vezes <input type="radio"/> 3 vezes <input type="radio"/> 4 vezes <input type="radio"/> Mais de 4 vezes
10	O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
11	O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido? <input type="radio"/> Sim, nesse contacto <input type="radio"/> Sim, de outra forma <input type="radio"/> Não, não está resolvido <input type="radio"/> Não sabe
12	Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, com classifica o último contacto tido com a Segurança Social:

		1	2	
Tempo de espera até ser atendido/respondido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Simpatia e cortesia do atendedor	0	0	0	0
Identificação do atendedor através do seu nome	0	0	0	0
Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	0	0	0	0
Clareza e objetividade na informação disponibilizada	0	0	0	0
Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido	0	0	0	0
Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	0	0	0	0

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 classifica:**

	1	2	3	4	5
5 Não sei/ Não					
Informação disponível (folhetos, cartazes, etc.)	0	0	0	0	0
Clareza das cartas que recebe da Segurança Social	0	0	0	0	0
Visibilidade da existência do livro de reclamações	0	0	0	0	0
Visibilidade da existência de caixa de sugestões e opiniões	0	0	0	0	0
Simplicidade dos impressos utilizados	0	0	0	0	0

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, como classifica:**

	1	2	3	4	5
5 Não sei/ Não					
Identificação exterior do edifício	0	0	0	0	0
Acesso facilitado/possível a pessoas com mobilidade condicionada (cadeira de rodas, cegos, etc.)	0	0	0	0	0
Arrumação, organização e limpeza	0	0	0	0	0
Sinalização dos locais onde se tratam os assuntos	0	0	0	0	0
Condições de conforto	0	0	0	0	0
Condições de privacidade durante o atendimento	0	0	0	0	0
Sistema de senhas	0	0	0	0	0
Sistema de marcação prévia do atendimento	0	0	0	0	0
Instalações sanitárias	0	0	0	0	0

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 satisfeito, como classifica:**

	1	2	3	4	5
5 Não sei/ Não					
Localização do serviço de atendimento	0	0	0	0	0
Atendimento facilitado a pessoas com deficiência	0	0	0	0	0
Atendimento prioritário	0	0	0	0	0
Horários de atendimento	0	0	0	0	0

16 **Avalie o serviço prestado neste último contacto 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

17 **Avalie globalmente o serviço prestado através deste meio de contacto com a Segurança Social (pensando em todas as vezes que nos contactou por esta via), 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, em que 1 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

Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Canal TELEFONE

N.º Tel. Questão

1	Distrito Por favor selecione...																																								
2	Sexo <input type="radio"/> Feminino <input type="radio"/> Masculino																																								
3	Idade <input type="radio"/> Até 24 anos <input type="radio"/> 25 a 44 anos <input type="radio"/> 45 a 64 anos <input type="radio"/> Mais de 65 anos																																								
4	Situação perante o trabalho Por favor selecione...																																								
5	Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social? Selecione todas as que se apliquem: <input type="radio"/> Pedido de informação geral <input type="radio"/> Pedido de informação de processo <input type="radio"/> Pedido de declaração <input type="radio"/> Reclamação <input type="radio"/> Denúncia <input type="radio"/> Outro																																								
6	E quais os temas principais do contacto? Selecione todas as que se apliquem: <input type="radio"/> Ação Social <input type="radio"/> Contribuições <input type="radio"/> COVID-19 <input type="radio"/> Declarações de Remunerações <input type="radio"/> Desemprego <input type="radio"/> Doença <input type="radio"/> Inscrição na Segurança Social <input type="radio"/> Enquadramento de entidade empregadora e admissão de trabalhadores <input type="radio"/> Gestão de Remunerações <input type="radio"/> Parentalidade <input type="radio"/> Pensões e Complementos <input type="radio"/> Prestações Familiares <input type="radio"/> Rendimento Social de Inserção <input type="radio"/> RPC - Regime Público de Capitalização <input type="radio"/> Segurança Social Direta <input type="radio"/> Trabalhadores Independentes <input type="radio"/> Marcar um atendimento presencial																																								
7	Foi a 1ª vez que nos contactou para tratar deste(s) assunto(s)? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não																																								
8	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): <input type="radio"/> 2 vezes <input type="radio"/> 3 vezes <input type="radio"/> 4 vezes <input type="radio"/> Mais de 4 vezes																																								
9	O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não																																								
10	O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido? <input type="radio"/> Sim, nesse contacto <input type="radio"/> Sim, de outra forma <input type="radio"/> Não, não está resolvido <input type="radio"/> Não sabe																																								
11	Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica o último contacto tido com a Segurança Social: <table border="1"><thead><tr><th></th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th></tr></thead><tbody><tr><td>Tempo de espera até ser atendido/respondido</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Simpatia e cortesia do atendedor</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Identificação do atendedor através do seu nome</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Clareza e objetividade na informação disponibilizada</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></tbody></table>		1	2	3	4	Tempo de espera até ser atendido/respondido	0	0	0	0	Simpatia e cortesia do atendedor	0	0	0	0	Identificação do atendedor através do seu nome	0	0	0	0	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	0	0	0	0	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	0	0	0	0	Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido	0	0	0	0	Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	0	0	0	0
	1	2	3	4																																					
Tempo de espera até ser atendido/respondido	0	0	0	0																																					
Simpatia e cortesia do atendedor	0	0	0	0																																					
Identificação do atendedor através do seu nome	0	0	0	0																																					
Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	0	0	0	0																																					
Clareza e objetividade na informação disponibilizada	0	0	0	0																																					
Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido	0	0	0	0																																					
Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	0	0	0	0																																					
12	Avalie o serviço prestado neste último contacto 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

13 **Avalie globalmente o serviço prestado através deste meio de contacto com a Segurança Social (pensando em todas as vezes que nos contactou por esta via), 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

14 **Classifique o seu grau de satisfação com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

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, familiar ou conhecido, utilizando uma escala de 1 a 5, em 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>?**

Sim Não

17 **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 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?**

Sim Não

19 **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 que 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 assunto?**

- E-mail da Segurança Social Direta
- Outro e-mail da Segurança Social
- Serviço de atendimento presencial da Segurança Social
- Telefone de um serviço de atendimento da Segurança Social
- Loja do Cidadão
- Outros

21 **Deixe-nos as suas sugestões, para melhorar o atendimento da Segurança Social:**

Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Canal E-MAIL SSD

N.º E-mail **Questão**

1 **Distrito**

Por favor seleccione...

2 **Sexo**

Feminino Masculino

3 **Idade**

Até 24 anos 25 a 44 anos 45 a 64 anos Mais de 65 anos

4 **Situação perante o trabalho**

Por favor seleccione...

5 **Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social?**

Selecione todas as que se apliquem:

- Pedido de informação geral
- Pedido de informação de processo
- Pedido de alteração/ comunicação de dados
- Pedido de declaração
- Reclamação
- Denúncia
- Outro

6 **E quais os temas principais do contacto?**

Selecione todas as que se apliquem:

- Ação Social
- Contribuições
- COVID-19
- Declarações de Remunerações
- Desemprego
- Doença
- Inscrição na Segurança Social
- Enquadramento de entidade empregadora e admissão de trabalhadores
- Gestão de Remunerações
- Parentalidade
- Pensões e Complementos
- Prestações Familiares
- Rendimento Social de Inserção
- RPC - Regime Público de Capitalização
- Segurança Social Direta
- Trabalhadores Independentes
- Marcar um atendimento presencial

7 **Foi a 1ª vez que nos contactou para tratar deste(s) assunto(s)?**

Sim Não

8 **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):**

2 vezes 3 vezes 4 vezes Mais de 4 vezes

9 **O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido?**

Sim Não

10 **O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?**

Sim, nesse contacto Sim, de outra forma Não, não está resolvido Não sabe

11 **Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica o último contacto tido com a Segurança Social:**

		1	2	3	4
Tempo de espera até ser atendido/respondido	0	0	0	0	0
Simpatia e cortesia do atendedor	0	0	0	0	0
Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	0	0	0	0	0
Clareza e objetividade na informação disponibilizada	0	0	0	0	0
Facilidade de acesso ao envio de e-mail pela Segurança Social Direta	0	0	0	0	0
Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	0	0	0	0	0

12 **Avalie o serviço prestado neste último contacto com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:**

1 2 3 4 5

Anexo 9
Balanço Social 2020

BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei n° 190/96, de 9 de Outubro

2020

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ENTIDADE

Código SIOE: 090310000

Ministério: Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

Serviço / Entidade: Instituto da Segurança Social, IP

NÚMERO DE PESSOAS EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES NO SERVIÇO (Não incluir Prestações de Serviços)

Em 1 de Janeiro de 2020	<u>8196</u>
Em 31 de Dezembro de 2020	<u>8188</u>

Nota: Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2020, indicar o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2020 na folha "Critério"

Contato(s) do(s) responsável(eis) pelo preenchimento

Nome Lurdes Lourenço

Tel: 300 510 335

E-mail: m.lurdes.lourenço@seg-social.pt

Data 21/03/2021

BALANÇO SOCIAL 2020

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									1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)																3								0	3	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)															14	20								14	20	34
Dirigente intermédio de 2º grau a)															79	224								79	224	303
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)															142	396								142	396	538
Técnico Superior									417	2.454														417	2.454	2.871
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo									517	3.213														517	3.213	3.730
Assistente operacional, operário, auxiliar									90	277														90	277	367
Aprendizes e praticantes																								0	0	0
Informático									21	15														21	15	36
Magistrado																								0	0	0
Diplomata																								0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																								0	0	0
Pessoal de Inspeção			58	150																				58	150	208
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									3	85														3	85	88
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	58	150	0	0	0	0	1.050	6.051	0	0	0	0	236	643	0	0	0	0	0	0	0	1.344	6.844	8.188

Prestações de Serviços	M	F	Total
Tarefa			0
Avença	196	184	380
Total	196	184	380

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras 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

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			
	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	TOTAL	
	TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																												
Dirigente superior de 1º grau a)																												
Dirigente superior de 2º grau a)																												
Dirigente intermédio de 1º grau a)																												
Dirigente intermédio de 2º grau a)																												
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																												
Técnico Superior	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	1	5	5	22	8	48	26	106	78	347	119	528	76	562	87	676	90	746	27	173	35	3	1	2	2	2		
Assistente operacional, operário, auxiliar																												
Aprendizes e praticantes																												
Informático																												
Magistrado																												
Diplomata																												
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																												
Pessoal de Inspeção																												
Pessoal de Investigação Científica																												
Docente Ensino Universitário																												
Docente Ensino Superior Politécnico																												
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																												
Médico																												
Enfermeiro																												
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																												
Técnico Superior de Saúde																												
Chefe Tributária																												
Pessoal de Administração Tributária																												
Pessoal Advançado																												
Conservador e Notário																												
Oficial dos Registos e do Notariado																												
Oficial de Justiça																												
Forças Armadas - Oficial b)																												
Forças Armadas - Sargento b)																												
Forças Armadas - Praça b)																												
Polícia Judiciária																												
Polícia de Segurança Pública - Oficial																												
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																												
Polícia de Segurança Pública - Agente																												
Guarda Nacional Republicana - Oficial																												
Guarda Nacional Republicana - Sargento																												
Guarda Nacional Republicana - Guarda																												
Serviço Estrangeiros Fronteiras																												
Guarda Prisional																												
Outro Pessoal de Segurança c)																												
Bombeiro																												
Polícia Municipal																												
Total	0	0	1	6	6	37	16	90	61	251	220	840	336	1.611	219	1.325	197	1.153	219	1.215	68	316	1	0	1.344	6.844	8.188	
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			
Tarefa	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	TOTAL	
Avançada																												
Total	0	0	1	0	2	1	13	18	21	18	9	16	11	10	3	6	16	12	55	69	60	33	5	1	196	184	380	

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 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 (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei n.º 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIE (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.

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro!

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro

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		
	TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																						
Dirigente superior de 1º grau a)																						
Dirigente superior de 2º grau a)		2																				
Dirigente intermédio de 1º grau a)	1	1	1	1	1	4	2	4	6	8	2	3	1	1	2	1	1	1	14	20	34	
Dirigente intermédio de 2º grau a)		1	1	4	4	87	36	87	23	77	7	21	2	2	4	9	6	9	79	224	303	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)		2	3	2	6	138	42	138	28	83	12	57	6	6	22	9	26	37	60	142	396	
Técnico Superior	34	107	19	100	20	159	141	809	87	735	41	239	31	137	19	107	25	61	417	2.454	2.871	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	63	524	4	56	11	80	131	556	89	525	69	575	40	274	45	235	65	388	517	3.213	3.730	
Assistente operacional, operário, auxiliar	4		1		3		19	58	19	32	15	53	10	30	10	39	9	65	90	277	367	
Aprendizes e praticantes																						
Informático				1			2		5	4	5	2	4	1	4	2	1	5	21	15	36	
Magistrado																						
Diplomata																						
Pessoal dos Serviços Externos do ANE - assistente de residência																						
Pessoal de Inspeção	1	3	14	5	13	73	24	73	10	30	1	9	1	4	5	2	9	4	58	150	208	
Pessoal de Investigação Científica																						
Docente Ensino Universitário																						
Docente Ensino Superior Politécnico																						
Educ. Infância e doc. do Ens. Básico e Secundário							1	14	1	13	4	4	5	5	24	1	25	3	85	88		
Médico																						
Enfermeiro										1	2									2	1	3
Téc. Diagnóstico e Terapêutica										2		3								1	0	6
Técnicos Superior de Saúde																						
Chefia Tributária																						
Pessoal de Administração Tributária																						
Pessoal Aduaneiro																						
Conservador e Notário																						
Oficial dos Registos e do Notariado																						
Oficial de Justiça																						
Forças Armadas - Oficial b)																						
Forças Armadas - Sargento b)																						
Forças Armadas - Praça b)																						
Polícia Judiciária																						
Polícia de Segurança Pública - Oficial																						
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																						
Polícia de Segurança Pública - Agente																						
Guarda Nacional Republicana - Oficial																						
Guarda Nacional Republicana - Sargento																						
Guarda Nacional Republicana - Guarda																						
Serviço Estrangeiros Fronteiras																						
Guarda Prisional																						
Outro Pessoal de Segurança C)																						
Bombeiro																						
Polícia Municipal																						
Total	102	638	31	178	45	262	398	1.739	268	1.511	155	966	94	486	98	445	153	619	1.344	6.844	8.188	

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 (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei n.º 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais (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

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			
Representante de poder legislativo e de órgãos executivos																									
Dirigente superior de 1.º grau a)																		1					1		
Dirigente superior de 2.º grau a)																	2		1				3		
Dirigente intermédio de 1.º grau a)																12	18	2	1	1		14	20	34	
Dirigente intermédio de 2.º grau a)														1		69	205	8	18	1		79	224	303	
Dirigente intermédio de 3.º grau e seguintes a)								2	8	7	11	28	57	130	7	59	204	7	17	1		142	396	538	
Técnico Superior																375	2.227	32	186	1	5		417	2.454	2.871
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo																52	220	3	25				517	3.213	3.730
Assistente operacional, operário, auxiliar	1	3	24	67	15	54	27	85	8	37	14	31										90	277	367	
Aprendizes e praticantes																									
Infermiário										1		5				14	9	1	1				21	15	36
Magistrado																									
Diplomata																									
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																									
Pessoal de Inspeção								1		2	1	2	46	138	6	8						58	150	208	
Pessoal de Investigação Científica																									
Docente Ensino Universitário																									
Docente Ensino Superior Politécnico																									
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário												2	16	3	62	5						3	85	88	
Médico																									
Enfermeiro									1		1											2	1	3	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																									
Técnico Superior de Saúde														4										6	
Chefia Tributária																									
Pessoal de Administração Tributária																									
Pessoal Adjuvante																									
Conservador e Notário																									
Oficial dos Registos e do Notariado																									
Oficial de Justiça																									
Forças Armadas - Oficial b)																									
Forças Armadas - Sargento b)																									
Forças Armadas - Praça b)																									
Polícia Judiciária																									
Polícia de Segurança Pública - Oficial																									
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																									
Polícia de Segurança Pública - Agente																									
Guarda Nacional Republicana - Oficial																									
Guarda Nacional Republicana - Sargento																									
Guarda Nacional Republicana - Guarda																									
Serviço Estrangeiros Fronteiras																									
Guarda Prisional																									
Outro Pessoal de Segurança c)																									
Bombeiro																									
Polícia Municipal																									
Total	1	4	24	132	20	118	67	287	72	413	460	2.433	8	79	630	3.086	60	263	2	9	1.344	6.844	8.188		

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																								
Avença															195	184	1					196	184	380
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	195	184	1	0	0	0	196	184	380	

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 (Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei n.º 64/2011, de 22 de Dezembro);
b) Postos das carreiras militares dos três anos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);
c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais S15 (Serviço de Informações de Segurança) e S16 (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.

SE células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro!

Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro

Grupo/cargo/carreira Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos							0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)				1			0	1	1
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)							0	0	0
Técnico Superior		5	2	15		1	2	21	23
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		8	4	13	1	3	5	24	29
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 Inspeção		1					0	1	1
Pessoal de Investigação Científica							0	0	0
Docente Ensino Universitário							0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico							0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário							0	0	0
Médico							0	0	0
Enfermeiro							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica							0	0	0
Técnico Superior de Saúde							0	0	0
Chefia Tributária							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária							0	0	0
Pessoal Aduaneiro							0	0	0
Conservador e Notário							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado							0	0	0
Oficial de Justiça							0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)							0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)							0	0	0
Forças Armadas - Praça b)							0	0	0
Polícia Judiciária							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda							0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras							0	0	0
Guarda Prisional							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)							0	0	0
Bombeiro							0	0	0
Polícia Municipal							0	0	0
Total	0	14	6	31	1	4	7	49	56

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 (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 20 de novembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Procedimento concursal		Cedência		Mobilidade		Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental		Comissão de serviço		CEAGP*		Outras situações		TOTAL		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos															0	0	0	
Dirigente superior de 1º grau a)															0	0	0	
Dirigente superior de 2º grau a)										2					0	2	2	
Dirigente intermédio de 1º grau a)										3	1			1	3	4	4	8
Dirigente intermédio de 2º grau a)										9	10			4	5	13	15	28
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)										17	42				17	42	59	
Técnico Superior	25	104		2	11	41	4	11	9	24			5	48	54	230	284	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	55	220	1	1	4	27	1	6		2			3	45	64	301	365	
Assistente operacional, operário, auxiliar			1	11	2		1	1					2	12	6	24	30	
Aprendizes e praticantes															0	0	0	
Informático									1						1	0	1	
Magistrado															0	0	0	
Diplomata															0	0	0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência															0	0	0	
Pessoal de Inspeção									1	2				4	1	6	7	
Pessoal de Investigação Científica															0	0	0	
Docente Ensino Universitário															0	0	0	
Docente Ensino Superior Politécnico															0	0	0	
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário				2						1					0	3	3	
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	80	324	2	17	17	68	6	18	40	84	0	0	15	117	160	628	788	

Prestações de Serviços (Modalidades de vinculação)	M	F	Total
Tarefa			0
Avença	12	11	23
Total	12	11	23

Notas:

Considerar o total de efectivos admitidos pela 1ª vez ou regressados ao serviço entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro inclusive;

* Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública. No caso de órgãos autárquicos considere, ainda, os formandos do CEAGPA;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras 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 expositiva		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
Dirigente superior de 1º grau a)																										0
Dirigente superior de 2º grau a)																				2						0
Dirigente intermédio de 1º grau a)	1																		5	1	1					7
Dirigente intermédio de 2º grau a)				2														6	14	1	1					17
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)				6	19	2											3	17	4	11						49
Técnico Superior																	18	42								60
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo																	8	10								18
Assistente operacional, operário, auxiliar																	0	0								0
Aprendizes e praticantes																										0
Informático																				1						1
Agilizado																										0
Diplomata																										0
Pessoal dos Serviços Externos do INE - assistente de redacção																										0
Pessoal de Inspeção	1			5	4											4				3	1	8				32
Pessoal de Investigação Científica																										0
Docente Ensino Universitário																										0
Docente Ensino Superior Politécnico																										0
Educação 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 - Prapa 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	2	0	11	25	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	42	90	7	20	66	141	207	

NOTAS:

Incluir todos os trabalhadores em regime de nomeação ao abrigo do art. 8º e em Comissão de Serviço ao abrigo do art. 9º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado na carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais - SI5 (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					139	139
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					366	366
Assistente operacional, operário, auxiliar						0
Aprendizes e praticantes						0
Informático						0
Magistrado						0
Diplomata						0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência						0
Pessoal de Inspeção					67	67
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	0	0	572	572

Notas:

- Para cada grupo, cargo ou carreira, indique o número de postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, mas não ocupados durante o ano, por motivo de:

- não abertura de procedimento concursal, por razões imputáveis ao serviço;
- impugnação do procedimento concursal, devido a recurso com efeitos suspensivos ou anulação do procedimento;
- recrutamento não autorizado por não satisfação do pedido formulado à entidade competente;
- procedimento concursal improcedente, deserto, inexistência ou desistência dos candidatos aprovados;
- procedimento concursal em desenvolvimento.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras 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							7	30	8	21	15	51	66
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo								7	1	15	1	22	23
Assistente operacional, operário, auxiliar									2		2	0	2
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 Inspeção									1		0	1	1
Pessoal de Investigação Científica											0	0	0
Docente Ensino Universitário											0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico											0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário											0	0	0
Médico											0	0	0
Enfermeiro											0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica											0	0	0
Técnico Superior de Saúde											0	0	0
Chefia Tributária											0	0	0
Pessoal de Administração Tributária											0	0	0
Pessoal Aduaneiro											0	0	0
Conservador e Notário											0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado											0	0	0
Oficial de Justiça											0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)											0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)											0	0	0
Forças Armadas - Praça b)											0	0	0
Polícia Judiciária											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda											0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras											0	0	0
Guarda Prisional											0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)											0	0	0
Bombeiro											0	0	0
Polícia Municipal											0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	7	38	11	36	18	74	92

NOTAS:

(1) e (2) - Artigos 156º, 157º e 158 da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

(3) - Artigo 99º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar 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

Grupo/cargo/carreira	Rígido		Flexível		Desfocado		Jornada contínua		Trabalho por turnos		Específico (*)		Tempo 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	
Dirigente superior de 1º grau a)														1				1	
Dirigente superior de 2º grau a)															3			3	
Dirigente intermédio de 1º grau a)														14	20			34	
Dirigente intermédio de 2º grau a)														79	224			303	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)														142	396			538	
Técnico Superior	5	12	387	2.061	1	18	19	310	3	8	2	45				417	2.454	2.871	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	39	127	437	2.707	10	78	14	219	3	3	17	79				517	3.213	3.730	
Assistente operacional, operário, auxiliar	27	26	54	166	5	29		17	4	32		7				90	277	367	
Aprendizes e praticantes																	0	0	0
Informático			21	12		1		2								21	15	36	
Magistrado																	0	0	0
Diplomata																	0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																	0	0	0
Pessoal de Inspeção	8	19	46	104			3	25			1	2				58	150	208	
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		4	2	74		3	1	4								3	85	88	
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
Duro Pessoal de Segurança c)																	0	0	0
Bombeiro																	0	0	0
Polícia Municipal																	0	0	0
Total	79	188	949	5.129	16	129	37	578	7	43	20	134	236	643	1.344	6.844	8.188		

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupos/cargos/carreira e por género.

(*) Artigo 110º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de Junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Considerar a meia-jornada (Lei 84/2015, de 7/08)

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)		48:00										0:00	48:00	48:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)	129:26	82:58					41:02	88:58				170:28	171:56	342:24
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	116:00	64:00					258:17	190:00				374:17	254:00	628:17
Técnico Superior	628:32	2284:50					1359:26	7517:24				1987:58	9802:14	11790:12
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	201:46	92286:45					1337:34	12344:04				1539:20	104630:48	106170:08
Assistente operacional, operário, auxiliar	16335:55	7137:15					1979:49	6610:01				18315:44	13747:16	32063:00
Aprendizes e praticantes												0:00	0:00	0:00
Informático	179:45	554:19					176:20	525:19				356:05	1079:38	1435:43
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 Inspeção	30:59	123:26					49:30	83:11				80:29	206:37	287:06
Pessoal de Investigação Científica												0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário												0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico												0:00	0:00	0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário								203:00				0:00	203:00	203:00
Médico												0:00	0:00	0:00
Enfermeiro												0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica												0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde												0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária												0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária												0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro												0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário												0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado												0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça												0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)												0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)												0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)												0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária												0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial												0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia												0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente												0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial												0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento												0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda												0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras												0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional												0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)												0:00	0:00	0:00
Bombeiro												0:00	0:00	0:00
Polícia Municipal												0:00	0:00	0:00
Total	17622:23	102581:33	0:00	0:00	0:00	0:00	5201:58	27561:56	0:00	0:00	22824:21	130143:29	152967:50	

NOTAS:

Considerar o total de horas suplementares/extraordinárias efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;

O trabalho suplementar diurno e nocturno só contempla o trabalho suplementar efectuado em dias normais de trabalho (primeiras 2 colunas).

As 3 colunas seguintes são específicas para o trabalho suplementar em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género

Grupo/cargo/carreira/ Horas de trabalho nocturno	Trabalho nocturno normal		Trabalho nocturno suplementar		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos					0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior					0:00	0:00	0:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					0:00	0:00	0:00
Assistente operacional, operário, auxiliar					0:00	0:00	0:00
Aprendizes e praticantes					0:00	0:00	0:00
Informático					0:00	0:00	0:00
Magistrado					0:00	0:00	0:00
Diplomata					0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspeção					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Investigação Científica					0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário					0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico					0:00	0:00	0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário					0:00	0:00	0:00
Médico					0:00	0:00	0:00
Enfermeiro					0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde					0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro					0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário					0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado					0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)					0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda					0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras					0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional					0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)					0:00	0:00	0:00
Bombeiro					0:00	0:00	0:00
Polícia Municipal					0:00	0:00	0:00
Total	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00

NOTAS:

Considerar o total de horas efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;

Este quadro refere-se apenas a trabalho nocturno. Para o preenchimento da coluna "trabalho nocturno suplementar" neste quadro deve-se considerar o trabalho suplementar efectuado em dias normais e em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Cargos/cargos/Carreiras/ Motivos de ausência	Casamento		Proteção 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 vacinação		Cumprimento de pena disciplinar		Greve		Injustificadas		Outros		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																												
Dirigente superior de 1º grau a)																												
Dirigente superior de 2º grau a)																												
Dirigente intermédio de 1º grau a)																												
Dirigente intermédio de 2º grau a)																												
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																												
Técnico Superior																												
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo																												
Assistente operacional, operário, auxiliar																												
Aprendizes e praticantes																												
Informático																												
Magistrado																												
Diplomata																												
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																												
Pessoal de Inspeção																												
Pessoal de Investigação Científica																												
Docente Ensino Universitário																												
Docente Ensino Superior Politécnico																												
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																												
Médico																												
Enfermeiro																												
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																												
Técnico Superior de Saúde																												
Chefia Tributária																												
Pessoal de Administração Tributária																												
Pessoal Aduaneiro																												
Conservador e Notário																												
Oficial dos Registos e do Notariado																												
Oficial de Justiça																												
Forças Armadas - Oficial b)																												
Forças Armadas - Sargento b)																												
Forças Armadas - Prata b)																												
Polícia Judiciária																												
Polícia de Segurança Pública - Oficial																												
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																												
Polícia de Segurança Pública - Agente																												
Guarda Nacional Republicana - Oficial																												
Guarda Nacional Republicana - Sargento																												
Guarda Nacional Republicana - Guarda																												
Serviço Estrangeiros Fronteiras																												
Guarda Prisional																												
Outro Pessoal de Segurança c)																												
Bombeiro																												
Polícia Municipal																												
Total	45,0	173,0	1.015,0	12.830,0	344,0	1.937,5	21.195,0	140.778,0	841,0	8.251,0	38,0	25,0	303,5	1.269,0	167,5	1.064,5	0,0	0,0	117,5	148,5	776,0	3,0	75,5	506,5	403,5	24.626,0	167.702,5	192.328,5

NOTAS:

Considerar o total de dias completos de ausência ou períodos de meio dia:

- a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);
- b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);
- c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras 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
31/01/2020	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. 101_AUMENTOS SALARIAIS
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	970	7:00	
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	970	7:00	

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 disponível](#)

(**) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(**) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(**) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(**) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
dd-mm-aaaa			Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve.
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas			
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	0	0:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(*) Período Normal de Trabalho [Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

Mês de referência: Dezembro

(Indicar o Nº de trabalhadores de acordo com a respectiva posição remuneratória, independentemente de terem ou não recebido a remuneração ou outros abonos no mês de Dezembro)

Género / Escalão de remunerações	Número de trabalhadores		
	Masculino	Feminino	Total
Até 500 €			0
501-1000 €	515	2999	3514
1001-1250 €	237	1228	1465
1251-1500 €	80	370	450
1501-1750 €	168	838	1006
1751-2000€	72	404	476
2001-2250 €	102	406	508
2251-2500 €	17	75	92
2501-2750 €	30	91	121
2751-3000 €	15	116	131
3001-3250 €	44	173	217
3251-3500 €	13	48	61
3501-3750 €	19	52	71
3751-4000 €	7	13	20
4001-4250 €	10	8	18
4251-4500 €	3	6	9
4501-4750 €			0
4751-5000 €		1	1
5001-5250 €	10	9	19
5251-5500 €			0
5501-5750 €			0
5751-6000 €			0
Mais de 6000 €	2	7	9
Total	1344	6844	8188

NOTAS:

- i) Deve indicar o número de trabalhadores em cada escalão por género;
- ii) O total do quadro 17 deve ser igual ao total dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13, por género;
- iii) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em 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

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima (€)	635,00 €	635,00 €
Máxima (€)	8.031,94 €	7.845,02 €

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 (*)	149.720.758,22 €
Suplementos remuneratórios	9.557.367,54 €
Prémios de desempenho	0,00 €
Prestações sociais	9.621.077,86 €
Benefícios sociais	0,00 €
Outros encargos com pessoal (**)	47.345.531,22 €
Total	216.244.734,84 €

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)	784.936,53 €
Trabalho normal nocturno	
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	359.306,10 €
Ishenção de horário de trabalho	
Disponibilidade permanente	
Outros regimes especiais de prestação de trabalho (**)	
Risco, penosidade e insalubridade	
Fixação na periferia	
Trabalho por turnos	226.638,83 €
Abono para falhas	239.712,20 €
Participação em reuniões	
Ajudas de custo	359.578,46 €
Representação	6.992.032,61 €
Secretariado	
Outros suplementos remuneratórios (***)	595.162,81 €
Total	9.557.367,54 €

Nota:

(*) - caso não tenha sido incluído em trabalho suplementar (diurno e nocturno);

(**) - incluir também tempo prolongado na carreira médica e suplemento de comando;

(***) - incluir também 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	336.517,49 €
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	26.353,51 €
Subsídio de desemprego	
Subsídio de refeição	8.817.410,35 €
Outras prestações sociais	440.796,51 €
Total	9.621.077,86 €

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	6	0	0	6	0	4	2	0	1	1	0
	F	29	5	2	1	21	27	2	0	4	21	0
Nº de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano de referência	M	6		0	6	0	2		0	1	1	
	F	24		2	1	21	25		0	4	21	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	4		0	4	0	329		0	17	312	
	F	4.075		3	51	4.021	8.036		0	123	7.913	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	463		0	0	463	1.569		0	0	1.569	
	F	9.653		0	27	9.626	13.895		0	0	13.895	

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:	13
- absoluta	10
- parcial	3
- absoluta para o trabalho habitual	0
Casos de incapacidade temporária e absoluta	9
Casos de incapacidade temporária e parcial	11
Total	33

Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano

Doenças profissionais		Nº de casos	Nº de dias de ausência
Código(*)	Designação		

Nota:

(*) - Conforme lista constante do DR nº 6/2001, de 3 de Maio, actualizado pelo DR nº 76/2007, de 17 de Julho.

Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efectuados:	2.843	51.592,96 €
Exames de admissão		
Exames periódicos	2.843	51.592,96 €
Exames ocasionais e complementares		
Exames de cessação de funções		
Despesas com a medicina no trabalho (*)		
Visitas aos postos de trabalho		

Nota:

(*) incluir os montantes pagos aos médicos, enfermeiros, outros técnicos de saúde e técnicos de higiene e segurança no trabalho que prestaram serviço durante o ano, desde que não tenham sido contabilizados no quadro 1. ("pessoas ao serviço em 31 de Dezembro"), as despesas efectuadas com a aquisição de medicamentos, meios auxiliares de diagnóstico, exames médicos e todo e qualquer gasto relacionado com a medicina do trabalho, à exceção dos montantes investidos em infraestruturas.

Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo

Segurança e saúde no trabalho Intervenções das comissões	Número
Reuniões da Comissão	0
Visitas aos locais de trabalho	289
Outras	0

Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano

Segurança e saúde no trabalho Acções de reintegração profissional	Número
Alteração das funções exercidas	
Formação profissional	
Adaptação do posto de trabalho	
Alteração do regime de duração do trabalho	
Mobilidade interna	

Nota:

Artigo 23º do Decreto-Lei nº 503/99, de 20 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 50-C/2007, de 6 de Março e pela Lei nº 64-A/2008, de 31 de Dezembro.

Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Segurança e saúde no trabalho Acções de formação	Número
Acções realizadas durante o ano	6
Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas	13

Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

Segurança e saúde no trabalho Custos	Valor (Euros)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a)	
Equipamento de protecção (b)	
Formação em prevenção de riscos (c)	
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d)	

Nota:

(a) Encargos na organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho e encargos na organização / modificação dos espaços de trabalho

(b) Encargos na aquisição de bens ou equipamentos

(c) Encargos na formação, informação e consulta

(d) Incluir única e exclusivamente os encargos com a criação e manutenção de estruturas destinadas à medicina do trabalho e à segurança do trabalhador no exercício da sua profissão.

Quadro 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração

Tipo de acção	Até a 15 dias	De 15 a 30 dias	De 31 a 45 dias	De 46 dias ou mais	Total
Formação	1.000	604	14	16	1.634
Outras	2.707	84	1	1	2.893
Total	3.707	688	15	17	4.527

Nota:

- 1. Formação profissional: acções de formação profissional instituídas durante o ano e em que tenham participado a maioria de técnicos, consideram-se como acções de formação profissional.
- 2. Outras acções: acções que não sejam de formação profissional.
- 3. Participações em acções de formação profissional: acções de formação profissional em que tenham participado a maioria de técnicos, consideram-se como acções de formação profissional.
- 4. Participações em acções de formação profissional: acções de formação profissional em que tenham participado a maioria de técnicos, consideram-se como acções de formação profissional.

Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

Designação da acção de formação	Até a 15 dias		De 15 a 30 dias		De 31 a 45 dias		De 46 dias ou mais	
	N.º de participações	% do total	N.º de participações	% do total	N.º de participações	% do total	N.º de participações	% do total
Formação	1.000	21,4	604	13,3	14	0,3	16	0,4
Outras	2.707	58,6	84	1,8	1	0,0	1	0,0
Total	3.707	100,0	688	18,4	15	0,4	17	0,5
Formação	1.000	21,4	604	13,3	14	0,3	16	0,4
Outras	2.707	58,6	84	1,8	1	0,0	1	0,0
Total	3.707	100,0	688	18,4	15	0,4	17	0,5

Nota:

- 1. Participações em acções de formação profissional: acções de formação profissional em que tenham participado a maioria de técnicos, consideram-se como acções de formação profissional.
- 2. Participações em acções de formação profissional: acções de formação profissional em que tenham participado a maioria de técnicos, consideram-se como acções de formação profissional.
- 3. Participações em acções de formação profissional: acções de formação profissional em que tenham participado a maioria de técnicos, consideram-se como acções de formação profissional.
- 4. Participações em acções de formação profissional: acções de formação profissional em que tenham participado a maioria de técnicos, consideram-se como acções de formação profissional.

Quadro 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção

Designação da acção de formação	Até a 15 dias	De 15 a 30 dias	De 31 a 45 dias	De 46 dias ou mais	Total de horas em acções de formação
Formação	1.000	604	14	16	1.634
Outras	2.707	84	1	1	2.893
Total	3.707	688	15	17	4.527
Formação	1.000	604	14	16	1.634
Outras	2.707	84	1	1	2.893
Total	3.707	688	15	17	4.527

Nota:

- 1. Participações em acções de formação profissional: acções de formação profissional em que tenham participado a maioria de técnicos, consideram-se como acções de formação profissional.
- 2. Participações em acções de formação profissional: acções de formação profissional em que tenham participado a maioria de técnicos, consideram-se como acções de formação profissional.
- 3. Participações em acções de formação profissional: acções de formação profissional em que tenham participado a maioria de técnicos, consideram-se como acções de formação profissional.
- 4. Participações em acções de formação profissional: acções de formação profissional em que tenham participado a maioria de técnicos, consideram-se como acções de formação profissional.

Quadro 30: Despesa anual com formação

Tipo de acção	Valor (euros)
Formação	46.200,00
Outras	1.276,00
Total	47.476,00

Nota:

- 1. Despesa com formação profissional: despesa com formação profissional em que tenham participado a maioria de técnicos, consideram-se como acções de formação profissional.

Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	1.955
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	0
Total de votantes para comissões de trabalhadores	0

Quadro 32: Disciplina

Disciplina	Número
Processos transitados do ano anterior	14
Processos instaurados durante o ano	34
Processos transitados para o ano seguinte	31
Processos decididos - total:	17
* Arquivados	9
* Repreensão escrita	2
* Multa	0
* Suspensão	3
* Demissão(1)	0
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador(2)	3
* Cessação da comissão de serviço	0

Notas:

(1) - para trabalhadores Nomeados

(2) - para trabalhadores em Contratos de Trabalho em Funções Públicas

Anexo 10
QUAR 2020 v1.4

Ciclo de Gestão

2020

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 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.1	% de respostas sociais acompanhadas	48%	45%	40%	42%	2 pp	47%	80%	$(N.º \text{ Respostas acompanhadas} / N.º \text{ Respostas } 31/12/n-1) * 100$	55%	164%	64%
Ind.2	% de protocolos pagos no mês	-	-	100%	95%		100%	20%	$(N.º \text{ de Protocolos pagos no mês} / n.º \text{ de protocolos em condições de pagamento}) * 100$	100%	125%	25%
Taxa de Realização do OP1											156%	

OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	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	7.676	7.600	7770	5.800	300	6.710	25%	Nº Processos de fiscalização a contribuintes	5.524	100%	0%
Ind.4	Nº de processos inquirido crime concluídos	1.975	1.858	1771	1.350	100	1.595	35%	Nº de processos Inquirido crime concluídos	1.579	123%	23%
Ind.5	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte	-	-	94%	95%		100%	40%	$(N.º \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N.º \text{ contribuintes estratégicos}) * 100$	97%	111%	11%
Taxa de Realização do OP2											112%	

OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	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	71%	85%	89%	90%	5 pp	99%	40%	$(N.º \text{ de processos tratados no prazo} / N.º \text{ de processos tratados}) * 100$	96%	117%	17%
Ind.7	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99%	100%	100%	60%		66%	60%	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: $[N.º \text{ primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível)} / N.º \text{ Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível) Distintos no Ano}] * 100$	67%	129%	29%
Taxa de Realização do OP3											124%	

EFICIÊNCIA

PESO: 40%

OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

Peso: 15%

Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.8	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	94%	98%	96%	95%		99%	100%	$(\text{Montante de dívida de contribuições participado} / \text{Montante de dívida gerada}) * 100$	100%	131%	31%
Ind.9	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)	-	-	85%	suspensão		-	-	$(N.º \text{ de processos concluídos} / (N.º \text{ total de processos pendentes no final do período} + N.º \text{ de processos concluídos})) * 100$	-	-	-
Taxa de Realização do OP4											131%	

OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.10	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	-	-	85%	90%	2 pp	94%	30%	$(N.º \text{ de atendimentos não presenciais} / N.º \text{ de atendimentos totais}) * 100$	96%	137%	37%
Ind.11	% de NISS com password de acesso à SSD	-	-	50%	53%	2 pp	58%	30%	$(N.º \text{ de NISS ativos e registados na SSD} / N.º \text{ de NISS ativos}) * 100$	56%	114%	14%
Ind.12	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ	-	-	14%	18%	1 pp	20%	20%	$(N.º \text{ de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ} / N.º \text{ de NISS ativos de PS sem data de óbito}) * 100$	18%	100%	0%
Ind.13	Taxa de execução das medidas SIMPLEX	-	-	-	90%		100%	20%	$(N.º \text{ medidas concluídas} / N.º \text{ de medidas previstas}) * 100$	100%	125%	25%
Taxa de Realização do OP5											120%	

OP6: Desenvolver o potencial humano											Peso:	45%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.14	% de trabalhadores com formação	0,729	62%	69%	53%	3 pp	58%	40%	$(N^{\circ} \text{ acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação}) / (\text{média mensal móvel - no ano - do n.}^{\circ} \text{ de trabalhadores do ISS}) * 100$	48%	91%	-9%
Ind.15	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	-	-	72	75%	5 pp	83%	20%	Pontuação obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores	72	96%	-4%
Ind.16	Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	-	-	-	45%		50%	20%	Taxa de trabalhadores avaliados com processo individual organizado	63%	192%	92%
Ind.17	N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	-	-	-	1.200	50	1.320	20%	N.º de trabalhadores com participação em ações de formação em regime de e-learning	5.596	1016%	916%
Taxa de Realização do OP6											297%	
QUALIDADE											PESO:	35%
OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas											Peso:	30%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.18	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	-	-	-	87%	2%	96%	11%	$(N^{\circ} \text{ requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo} / N^{\circ} \text{ Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos}) * 100$	85%	100%	0%
Ind.19	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	-	-	98,6%	95%	2%	100%	89%	$(N^{\circ} \text{ requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo} / N^{\circ} \text{ Requerimentos o sistema previdencial deferidos}) * 100$	97%	110%	10%
Taxa de Realização do OP7											109%	
OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos											Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.20	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	72%	75%	85%	85%		95%	40%	$(N^{\circ} \text{ Requerimentos CSI deferidos até 30 dias} / N^{\circ} \text{ Requerimentos deferidos CSI}) * 100$	86%	102%	2%
Ind.21	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	-	-	-	120%		130%	30%	$(N.º \text{ de processos encerrados} / n.º \text{ de processos entrados}) * 100$	119%	99%	-1%
Ind.22	Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	-	-	-	40%		30%	30%	$(N.º \text{ de processos pendente} > 90 \text{ dias na área nacional ou} > 180 \text{ dias na área internacional} / n.º \text{ de processos pendentes}) * 100$ [excluindo requerimentos não dependentes do ISS]	27%	132%	32%
Taxa de Realização do OP8											110%	
OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social											Peso:	45%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.23	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,4	3,5	3,4	3,5	0,1	3,7	35%	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico)	3,3	92%	-8%
Ind.24	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	-	-	-	77%	3 pp	85%	30%	$[N^{\circ} \text{ de serviços de atendimento com utilização assistida de meios eletrónicos ("Quiosques")} / N^{\circ} \text{ de serviços de atendimento}] * 100$	75%	97%	-3%
Ind.25	Índice de satisfação global dos Contribuintes Estratégicos	-	-	-	4	0,25	4,5	35%	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos Contribuintes Estratégicos na escala de 1 (mín) a 5 (máx).	4,5	125%	25%
Taxa de Realização do OP9											105%	
Objectivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento												
		OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9		
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%			6%		
OP5	Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema		40%				40%			16%		Relevante
OP6	Desenvolver o potencial humano						45%			18%		Relevante
Qualidade							100%					
OP7	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas						30%			11%		Relevante
OP8	Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		35%				25%			9%		
OP9	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social						45%			16%		Relevante
Total			100%				100%			70%		

Os considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazam uma percentagem superior a 50%, resultante do enquadramento de cada objetivo no respetivo parâmetro.

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2020 (só considerados feriados)			232
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2020			Pontuação efetivos Executados 2020			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Meta de	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanco	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	928	80	4	928	80	0	100%	100,00%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	926	214.832	14.816	875	203.000	14.000	51	94%	94,49%	
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	3.349	776.968	40.188	3.210	744.720	38.520	139	96%	95,85%	
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	0	-	-	
Assistente Técnico	8	3.806	882.992	30.448	3.730	865.360	29.840	76	98%	98,00%	
Assistente Operacional	5	430	99.760	2.150	367	85.144	1.835	63	85%	85,35%	
		8.515	1.975.480	87.682	8.186	1.899.152	84.275	329	96%	96,14%	

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado (a)	Corrigido (b)	Execução (30.jun.20)	Execução (31.dez.20)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	352.565.237,00	328.103.399,00	126.258.606,45	279.601.632,59	79%	85%
Despesas c/Pessoal	236.402.151,00	233.566.797,00	104.528.978,64	216.244.734,84	91%	93%
Aquisições de Bens e Serviços	114.853.086,00	114.429.129,00	21.421.269,25	62.534.879,50	54%	55%
Outras despesas correntes	1.310.000,00	929.781,00	308.358,56	822.018,25	63%	88%
Despesas de Capital	0,00	0,00	0,00	0,00	-	-
Orçamento de Projetos (Investimento)	14.712.393,00	5.865.291,00	167.931,66	1.910.739,40	13%	33%
Despesas correntes	0,00	0,00	0,00	0,00	-	-
Despesas de capital	14.712.393,00	8.119.702,00	167.931,66	1.910.739,40	13%	24%
Outras	25.368.704.132,00	27.836.900.252,06	12.104.929.404,74	26.979.788.578,63	106%	97%
Total	25.735.981.762,00	28.170.868.942,06	12.231.355.942,85	27.261.300.950,62	106%	97%

(a) "Planeado" que correspondem à proposta do ISS, IP para o orçamento de 2020. (b) "Corrigido" refere-se ao orçamento corrigido à data de 31/12/2020.