

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES DO ISS, I.P. – 2007

GABINETE DE PLANEAMENTO/ UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO
MARÇO 2008



Índice

Índice de Quadros.....	2
Índice de Figuras	2
Introdução	3
Parte I – Enquadramento.....	4
<i>1.1 Sector da Segurança Social.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2 Sistema de Segurança Social.....</i>	<i>4</i>
<i>1.3 Instituto da Segurança Social, IP.....</i>	<i>8</i>
<i>1.3.1 Enquadramento Legal.....</i>	<i>8</i>
<i>1.3.2 Referências Estratégicas.....</i>	<i>9</i>
<i>1.3.3 Estrutura orgânica.....</i>	<i>11</i>
Parte II - Gestão dos Recursos Afectos.....	16
<i>II.1 Recursos Financeiros.....</i>	<i>16</i>
<i>II.2 Recursos Humanos.....</i>	<i>17</i>
II.2.1 Caracterização.....	17
II.2.2 Formação.....	18
<i>II.3 Recursos Físicos.....</i>	<i>18</i>
II.3.1 Área de Administração e Património.....	18
<i>II.4 Despesas de Investimento.....</i>	<i>19</i>
II.4.1 Programa Orçamental P006 – Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações.....	19
II.4.2 Programa P001 - ISS – Informatização da Segurança Social.....	21
Parte III – Sistema de Segurança Social.....	22
<i>III.1 Gestão das Prestações.....</i>	<i>22</i>
III.1.1 Identificação de Contribuintes.....	22
III.1.2 Caracterização dos Beneficiários.....	22
III.1.2.1 Beneficiários Activos (Regime Geral).....	22
III.1.2.2 Beneficiários Inactivos (Pensionistas).....	23
III.1.3 Principais Prestações Atribuídas, Beneficiários e Valores Processados.....	23
III.1.3.1 Subsídio de Doença.....	23
III.1.3.2 Subsídio de Maternidade.....	24
III.1.3.3 Subsídio de Desemprego e Social de Desemprego.....	24
III.1.3.4 Prestações Familiares.....	25
III.1.3.5 Rendimento Social de Inserção (RSI).....	26
III.1.3.6 Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais.....	26
III.1.3.7 Protecção Jurídica.....	27
III.1.3.8 Rede de Atendimento.....	27
III.1.4 Principais Resultados Alcançados.....	28
III.1.4.1 Tempos médios de processamento.....	28
III.1.4.2 Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional.....	29
III.1.4.3 Serviço de Verificação de Incapacidades - SVIT.....	30
<i>III.2 Sistema de Protecção Social de Cidadania.....</i>	<i>30</i>
III.2.1 Cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social.....	31
III.2.2 Programas de Investimento (Nacionais e Comunitários).....	32
III.2.2.1 Serviços e Equipamentos Sociais-P17.....	32
III.2.2.2 Medida 5.6 do Eixo 5 – POEFDS (QCAIII).....	33
III.2.2.3 Medida Desconcentrada 3.7 – PORLVT.....	34
III.2.2.4 Programa PARES.....	34
III.2.2.5 Outros Programas Comunitários.....	36
III.2.3 Respostas Sociais, Serviços e Programas.....	36
III.2.3.1 Acolhimento Familiar de Crianças e Jovens em Risco.....	36
III.2.3.2 Amas / Creches Familiares / Creches.....	37

III.2.3.3 Adopção	37
III.2.3.4 Programa de Apoio Integrado a Idosos (PAII)	38
III.2.3.5 Acolhimento Familiar a Idosos	38
III.2.3.6 Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	39
III.2.3.7 Rendimento Social de Inserção – Programas de Inserção	39
III.2.3.8 Rede Social	39
III.2.3.9 Problemáticas Emergentes	40
III.2.3.10 Combate à Pobreza e Exclusão Social	41
III.2.3.11 Estabelecimentos Integrados (EI) do ISS, IP	41
III.2.4 Fiscalização a Equipamentos Sociais	41

Anexo **43**

Anexo 1 – Relatório de Monitorização do Plano de Acção ISS, I.P. 200743

Índice de Quadros

Quadro 1 Estrutura da Despesa Global	16
Quadro 2 Beneficiários Activos	22
Quadro 3 Beneficiários Inactivos	23
Quadro 4 Subsídio de Doença	24
Quadro 5 Subsídio por Maternidade	24
Quadro 6 Prestações de Desemprego	25
Quadro 7 Prestações Familiares	25
Quadro 8 Rendimento Social de Inserção	26
Quadro 9 Doenças Profissionais – Regime Geral	26
Quadro 10 Doenças Profissionais – Evolução da Despesa	27
Quadro 11 Tempos Médios de Processamento	29
Quadro 12 Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)	30
Quadro 13 Programa Serviços e Equipamentos Sociais	33
Quadro 14 Medida 5.6 – Eixo 5 do POEFDS	33
Quadro 15 Medida 3.7 – Eixo 3 do PORLVT	34
Quadro 16 PARES – Resultados da 1ª fase de candidaturas	35
Quadro 17 PARES – Lugares a criar/ remodelar (1ª fase de candidaturas)	35
Quadro 18 Fiscalização a Equipamentos Sociais	42

Índice de Figuras

Figura 1 PIDDAC Instalações e Apetrechamento de Serviços	21
Figura 2 PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais	32

Introdução

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, no seu artigo 1º - *Obrigatoriedade do plano e relatório de actividades* - o Instituto da Segurança Social, Instituto Público (adiante designado por ISS, I.P.) apresenta o seu Relatório de Actividades referente ao ano 2007.

O Relatório de Actividades 2007 segue o esquema dos Relatórios apresentados em anos anteriores, sendo composto por três partes. A primeira enquadra, a segunda e a terceira registam os principais resultados alcançados, segundo as áreas Operacionais, de Apoio Geral e de Apoio Especializado.

O ano em análise continuou dominado pelo processo reformador da Administração Pública, onde se salienta o Programa de Reestruturação da Administração Pública (PRACE) que definiu as orientações gerais e especiais para a reestruturação dos ministérios, pela aprovação da Lei de Bases da Segurança Social e pela Reforma do Regime de Pensões de Velhice e Invalidez.

Este processo traduziu-se, no que se refere ao ISS, IP, pela publicação do D.L. n.º 214/2007, de 29 de Maio, que define e aumenta as suas atribuições, e pela publicação da Portaria n.º 638/2007, de 30 de Maio, que define os seus estatutos e uma nova estrutura orgânica.

O ano de 2007 foi portanto um ano de profunda reestruturação do ISS, marcado pela criação de serviços comuns nas áreas de administração geral, por um projecto global e transversal de reengenharia de processos, apoiado por consultores externos e co-financiado pelo POAP, pela continuação da redução de meios humanos em resultado do elevado número de aposentações e do congelamento das admissões, pela implementação dum sistema de monitorização mensal do Plano de Acção, de que se apresenta um exemplo no Anexo 1 deste relatório, e por uma acentuada melhoria nos níveis de serviço, em especial no que se refere ao tempo de processamento das prestações.

Parte I – Enquadramento

Do ponto de vista da actividade do ISS, I.P., o ano de 2007 foi marcado, à semelhança do ano anterior, por um ambiente externo caracterizado pela:

- Adequação ao programa do XVII Governo Constitucional e Grandes Opções do Plano traçadas para o **Sector da Segurança Social** no triénio 2005-2009 e
- Reestruturação do **Sistema de Segurança Social**, que passa pela construção de uma terceira geração de políticas sociais que permita, para além da sua sustentabilidade económica, social e financeira o reforço de uma protecção social cada vez mais assente na diferenciação positiva das prestações face às diversas situações de risco.

1.1 Sector da Segurança Social

As Grandes Opções do Plano para 2005-2009 traduzem os compromissos do XVII Governo para o período e articulam um conjunto de políticas que se desenvolvem em torno de cinco Grandes Opções.

O Sector da Segurança Social que concretiza a 2ª Grande Opção do Plano – *Reforçar a coesão, reduzindo a pobreza e criando mais igualdade de oportunidades* – perspectivou a sua acção, para o período, em quatro grandes prioridades:

- 1) Garantir as bases de um sistema público e universal de Segurança Social sustentável;
- 2) Assegurar e reforçar as bases da protecção social;
- 3) Combater a pobreza e salvaguardar a coesão social e inter-geracional;
- 4) Reforçar a eficiência administrativa do sistema de segurança social.

1.2 Sistema de Segurança Social

Os compromissos assumidos pelo Sector da Segurança Social, no âmbito das GOP atrás enunciadas, são concretizados em estrita observância pela Lei de Bases da

Segurança Social¹, 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 Protecção Social de Cidadania;**
- **Sistema Previdencial;**
- **Sistema Complementar.**

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

O **Subsistema de Acção Social** tem como objectivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade sócio-económica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias dos indivíduos e o desenvolvimento das respectivas capacidades.

A acção social destina-se também a assegurar a especial protecção 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 acção social deve, ainda, ser conjugada com outras políticas sociais públicas, bem como ser articulada com a actividade de instituições não públicas.

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 excepionalidade;
- Prestações em espécie.

¹ Lei n.º 4/2007 de 16 de Janeiro

O **Subsistema de Solidariedade**, que se destina 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.

Concretiza-se através de:

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

Este subsistema abrange:

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

O **Subsistema de Protecção Familiar** que 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 protecção 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**, que assenta no princípio da solidariedade de base profissional, 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;
- Maternidade, paternidade e adopção;
- Desemprego;
- Acidentes de trabalho e doenças profissionais;
- Invalidez;
- Velhice;
- Morte.

Este sistema abrange os seguintes regimes:

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

O **Sistema Complementar** compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa colectiva 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 protecção social dos beneficiários;

Os Regimes Complementares

- De iniciativa colectiva e individual são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas e nestes integram-se os regimes profissionais complementares.
- Os regimes complementares de iniciativa individual são de instituição facultativa, assumindo, entre outras, a forma de planos de poupança-

reforma, de seguros de vida, de seguros de capitalização e de modalidades mutualistas.

1.3 Instituto da Segurança Social, IP.

O Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.), é uma pessoa colectiva de direito público, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com natureza de Instituto Público, sob tutela do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

O ISS, I.P. está integrado na administração indirecta do Estado, tem âmbito nacional e prossegue as atribuições cometidas ao Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, sob a superintendência e tutela do respectivo Ministro.

1.3.1 Enquadramento Legal

- Foi criado pelo Decreto-Lei n.º 45-A/2000, de 22 de Março, viu os seus estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 316-A/2000 de 7 de Dezembro, posteriormente alterados pelo Decreto-Lei n.º 112/2004 de 13 de Maio.
- A sua estrutura orgânica foi definida e regulamentada pela Portaria n.º 543-A/2001, de 30 de Maio.
- As Portarias n.º 988 a n.º 1004/2001, de 17 de Agosto, e n.º 1009/2001, de 18 de Agosto, aprovam a estrutura orgânica interna dos Centros Distritais de Solidariedade e Segurança Social.
- O Decreto-Lei n.º 2/2003, de 6 de Janeiro, no n.º 3 do art.º 2º, refere que o ISSS «sucede nas atribuições, direitos e obrigações o Instituto de Desenvolvimento Social, os Comissariados Regionais de Luta contra a Pobreza e a Comissão de Gestão do Projecto PROFISSS».
- O Decreto-Lei n.º 112/2004, de 13 de Maio, veio conferir novas atribuições ao ISSS, nomeadamente, na área da gestão de contribuições da Segurança Social, procedendo à extinção das delegações distritais do IGFSS, as quais foram incorporadas no ISSS.

- O Decreto-Lei nº 171/2004, de 17 de Julho, que reestruturou o Ministério da Segurança Social e do Trabalho, alterou a designação do ISSS para Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.).
- O Decreto-Lei nº 211/2006, de 27 de Outubro, que reestruturou o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, introduziu alterações decorrentes da aplicação do PRACE.
- O Decreto-Lei nº 214/2007, de 29 de Maio, mantendo, no essencial, as atribuições que ao ISS, IP foram cometidas aquando da sua criação, introduz agora novas atribuições que decorrem da reestruturação do MTSS.
- A Portaria n.º 638/2007, de 30 de Maio, publica em Anexo os Estatutos do Instituto da Segurança Social, I.P, identificando a nova estrutura orgânica.

1.3.2 Referências Estratégicas

As principais **referências estratégicas** do ISS, IP integram:

Visão: Garantir a protecção e integração social dos cidadãos;

Missão: Gestão dos regimes de segurança social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças ou incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de segurança social, o exercício de acção social, bem como a aplicação dos acordos internacionais em matéria de segurança social e acção social.

Valores:

- Absoluto respeito pelos direitos, interesses e expectativas dos contribuintes e beneficiários;
- Cortesia, honestidade e respeito pela dignidade de todos os cidadãos;
- Não discriminação dos cidadãos, designadamente em função do sexo, nacionalidade, raça, religião ou condição física ou psíquica;
- Equidade social – tratamento igual de situações iguais;
- Diferenciação positiva – tratamento diferenciado de situações desiguais;
- Motivação e empenhamento dos colaboradores;
- Melhoria contínua;

- Preservação ambiental.

Política da Qualidade – Esta visa assegurar o cumprimento dos requisitos e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e propõe-se satisfazer as necessidades de cada cidadão, através da prestação de um serviço eficiente e eficaz, mais próximo do cidadão, personalizado e com prazos adequados.

Objectivos Estratégicos Primários e Subsidiários, cuja concretização mobilizou, em 2007, de forma abrangente toda a sua estrutura orgânica, são seguidamente enunciados:

Objectivos Estratégicos Primários:

1. Aumentar o grau de cumprimento contributivo;
2. Melhorar o desempenho das prestações;
3. Reforçar a Protecção Social;
4. Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado;
5. Aumentar a eficiência dos Serviços.

Objectivos Estratégicos Subsidiários:

- 1.1- Prevenir o incumprimento;
- 1.2 - Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores;
- 1.3 - Melhorar a informação disponível no Sistema de Informação;
- 2.1 – Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas;
- 2.2 – Reduzir o tempo de processamento do RSI;
- 2.3 – Reduzir o tempo de conclusão dos processos de velhice e invalidez;
- 2.4 – Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas;
- 2.5 – Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas;
- 3.1 – Conciliar a vida familiar e profissional das famílias;
- 3.2 – Combater a pobreza dos mais idosos;
- 3.3 – Melhorar as condições de autonomia das pessoas em situação de dependência;
- 3.4 – Agilizar a Adopção;
- 3.5 – Promover a desinstitucionalização de Crianças e Jovens;

- 3.6 – Combater a exclusão;
- 3.7 – Qualificar as Respostas Sociais;
- 4.1 – Melhorar o Atendimento Presencial;
- 4.2 – Aumentar o n.º de serviços disponíveis no Portal da Segurança Social;
- 4.3 – Aumentar a taxa de utilização do canal Internet;
- 4.4 – Melhorar a resposta aos contactos por via electrónica;
- 4.5 – Melhorar o atendimento Telefónico;
- 4.6 – Avaliar e melhorar o grau de satisfação dos utentes do ISS, IP;
- 4.7 – Uniformizar a imagem do ISS, IP;
- 5.1 – Aumentar a produtividade em todos os serviços, para níveis de excelência, a definir por “benchmarking”;
- 5.2 – Formar e requalificar os Recursos Humanos de acordo com as novas necessidades do ISS, IP;
- 5.3 – Implementar uma Gestão por Objectivos e criar Indicadores de desempenho para todos os serviços;
- 5.4 – Implementar centros de serviços comuns nas áreas da Gestão Patrimonial, Gestão de Compras, Administração e Gestão Financeira;
- 5.5 – Melhorar a aplicação dos Fundos Estruturais;
- 5.6 – Reduzir o tempo de execução orçamental;
- 5.7 – Avaliar os Sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos;

O ISS, I.P. prosseguiu as actividades inerentes aos seus Objectivos e Atribuições através de uma estrutura que se foi implementando, nos termos definidos nos Estatutos, durante o ano de 2007 e que se completou em Janeiro de 2008.

1.3.3 Estrutura orgânica

A Estrutura orgânica sofreu alterações por motivo da nova legislação já referida em capítulo anterior e foi concretizada através das seguintes Deliberações:

- **Deliberações n.º 61 e 63/2007**, de 29 de Junho e **Deliberação n.º 238/2007**, de 27 de Dezembro, Serviços Comuns do ISS, IP: Área de Administração Geral – Departamento de Administração e Património;
- **Deliberações n.º 62 e 64/2007**, de 29 de Junho e **Deliberações n.º 113 e 114/2007**, 26 de Setembro, Serviços Comuns do ISS, IP: Área de Administração Geral - Departamento de Recursos Humanos;
- **Deliberações n.º 75 e 76/2007**, de 27 de Julho, Serviços Centrais: Área Operacional - Departamento de Fiscalização;
- **Deliberações n.º 93 e 94/2007**, de 29 de Agosto, Serviços Centrais: Área de Apoio Especializado – Gabinete de Gestão da Informação;
- **Deliberações n.º 122, 123 e 124/2007**, de 18 de Outubro e **Deliberação n.º 161/2007** de 7 de Novembro, Serviços Centrais do ISS, IP: Área Operacional – Departamento de Desenvolvimento Social;
- **Deliberação n.º 125/2007**, de 18 de Outubro, Serviços Centrais: Área Operacional – Departamento de Identificação, Qualificação e Contribuições;
- **Deliberação n.º 126/2007**, de 18 de Outubro, Serviços Centrais: Área Operacional – Departamento de Prestações e Atendimento;
- **Deliberação n.º 127/2007**, de 18 de Outubro, Serviços Centrais: Área de Apoio Especializado – Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso;
- **Deliberação n.º 128/2007**, de 18 de Outubro, Serviços Centrais: Área de Apoio Especializado – Gabinete de Comunicação;
- **Deliberação n.º 129/2007**, de 18 de Outubro, Serviços Centrais: Área de Apoio Especializado – Gabinete de Qualidade e Auditoria;
- **Deliberação n.º 130/2007**, de 18 de Outubro e **Deliberação n.º 205/2007**, de 27 de Dezembro, Serviços Centrais: Área de Apoio Especializado – Gabinete de Apoio a Programas;
- **Deliberações n.º 131 e 132/2007**, de 18 de Outubro e **Deliberação n.º 207/2007**, de 27 de Dezembro, Serviços Centrais: Área de Apoio Especializado – Gabinete de Planeamento;
- **Deliberação n.º 133/2007**, de 18 de Outubro e **Deliberação n.º 204/2007**, de 27 de Dezembro, Serviços Comuns Área de Administração Geral – Departamento de Gestão Financeira;

- **Deliberação n.º 174/2007**, de 5 de Dezembro, Serviços de âmbito Nacional do ISS, IP - Centro Nacional de Protecção contra os Riscos Profissionais;
- **Deliberações n.º 183 a 200/2007**, de 17 de Dezembro, Serviços Desconcentrados do ISS, IP – Centros Distritais;
- **Deliberação n.º 201/2007**, de 27 de Dezembro, Serviços de âmbito Nacional do ISS, IP – Centro Nacional de Pensões;
- **Deliberação n.º 206/2007**, de 27 de Dezembro, Serviços Centrais: Área de Apoio Especializado – Gabinete de Apoio Técnico;

A nova estrutura orgânica é composta por:

➤ Serviços Centrais

Áreas Operacionais:

- Departamento de Identificação, Qualificação e Contribuições;
- Departamento de Prestações e Atendimento;
- Departamento de Desenvolvimento Social;
- Departamento de Fiscalização.

Áreas de Administração Geral:

- Departamento de Recursos Humanos;
- Departamento de Gestão Financeira;
- Departamento de Administração e Património.

Áreas de Apoio Especializado:

- Gabinete de Planeamento;
- Gabinete de Gestão da Informação;
- Gabinete de Qualidade e Auditoria;
- Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso;
- Gabinete de Comunicação;
- Gabinete de Apoio a Programas;
- Gabinete de Apoio Técnico.

➤ Centros Distritais

- Centro Distrital de Aveiro

- Centro Distrital de Beja
 - Centro Distrital de Braga
 - Centro Distrital de Bragança
 - Centro Distrital de Castelo branco
 - Centro Distrital de Coimbra
 - Centro Distrital de Évora
 - Centro Distrital de Faro
 - Centro Distrital de Guarda
 - Centro Distrital de Leiria
 - Centro Distrital de Portalegre
 - Centro Distrital de Porto
 - Centro Distrital de Santarém
 - Centro Distrital de Setúbal
 - Centro Distrital de Viana do Castelo
 - Centro Distrital de Vila Real
- Centro Nacional de Pensões (CNP).
- Centro Nacional de Protecção contra os Riscos Profissionais (CNPRP)

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.



Decreto-Lei n.º 74/2007, de 20 Mar. Portaria n.º 630/2007, de 30 Mar



Parte II - Gestão dos Recursos Afectos

Os Serviços do ISS, I.P responsáveis pela execução das actividades de suporte – *que contribuem para a eficácia e eficiência das actividades de natureza operacional, sendo estas, no caso vertente: do Sistema de Protecção Social de Cidadania, do Sistema Previdencial e do Sistema Complementar* – asseguraram, no ano em análise, uma gestão rigorosa dos recursos que lhes estavam afectos e que tinham por competência administrar.

II.1 Recursos Financeiros

O ISS, IP no exercício das suas actividades – operacionais e de apoio geral – realizou uma despesa global de mais de 16 mil milhões de euros, que se traduziu numa variação de 4,3 pontos percentuais face ao ano anterior. A estrutura da despesa é a que se apresenta no Quadro 1.

Quadro 1 Estrutura da Despesa Global

Unidade: milhares de euros

Despesa por Agrupamento Económico	2007		2006		Variação	
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	298.739	1,7%	324.533	2,0%	-25.794	-7,9%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	70.831	0,4%	61.262	0,4%	9.569	15,6%
03 - Juros e Outros Encargos	145	0,0%	28.542	0,2%	-28.397	-99,5%
04 - Transferências Correntes	16.832.022	97,7%	16.067.236	97,3%	764.786	4,8%
05 - Subsídios	7.491	0,0%	7.160	0,0%	331	4,6%
06 - Outras Despesas Correntes	2.304	0,0%	2.221	0,0%	83	3,7%
07 - Aquisição de Bens de Capital	11.569	0,1%	11.884	0,1%	-315	-2,7%
08 - Transferências de Capital	3.384	0,0%	9.572	0,1%	-6.188	-64,6%
Total	17.226.485	100,0%	16.512.410	100,0%	714.075	4,3%

Fonte: ISS, IP (D.F.)

O agrupamento económico “*Transferências Correntes*” é, à semelhança dos anos anteriores, o que maior peso tem no total das despesas do Instituto, por nele incluir as despesas efectuadas com as áreas de missão.

Nos restantes agrupamentos económicos, destaca-se:

- a variação negativa de -7,9 % no agrupamento "despesas com pessoal", que representa um valor superior a 25 M € e se traduz numa redução do seu peso no total da despesa de 2,0% para 1,7 % e que é mais um indicador do aumento da produtividade no ISS, IP durante o ano de 2007;
- a variação também negativa nos agrupamentos "Juros e Outros Encargos" (- 28,4 M €) e transferências de capital (- 6,2 M €);
- a variação positiva (+ 9,6 M €) no agrupamento “*Aquisição de Bens e Serviços*”, que representa um aumento de 15,6 % em relação ao não anterior.

II.2 Recursos Humanos²

II.2.1 Caracterização

No ano de 2007, prestaram serviço no ISS, I.P. 13.321 trabalhadores, menos 845 que em 2006, traduzindo-se numa redução de 6,3 % no total de efectivos.

As características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- A predominância de trabalhadores pertence ao sexo feminino, sendo 80,2% do total dos efectivos;
- O grupo de trabalhadores com maior peso na organização pertence à carreira administrativa, representando 44% do total de efectivos, que sobe para 62,4% se adicionados os trabalhadores auxiliares e operários. Seguem-se os trabalhadores da carreira técnica superior com 17,6% e dirigentes e chefias com 7,2%. Os restantes 12,8% pertencem a trabalhadores de outras carreiras

² Fonte: R.DRH 2007.

(médicos, docentes, inspectores, informáticos, técnicos e técnicos profissionais).

- A relação jurídica de emprego em relação ao total de efectivos, verifica-se do seguinte modo: 75,7% de trabalhadores com nomeação definitiva nos vários quadros de pessoal, 19,0% com contrato individual de trabalho sem termo, 3,00% no regime de prestação de serviços, 1,9% em pessoal requisitado/destacado e 0,4% em outras situações;

II.2.2 Formação

Cerca de metade dos trabalhadores do ISS, IP (6.136) tiveram acções de formação entre 7 e 35 horas.

Relativamente à meta inscrita em PAISS, IP 2007 que fixava 10% de trabalhadores com acções de formação superiores a 35 horas regista-se uma percentagem de 8%, o que significa um desvio negativo de apenas 2%

II.3 Recursos Físicos

II.3.1 Área de Administração e Património³

Dando cumprimento às acções tendentes à concretização dos novos objectivos em matéria de procedimentos administrativos, com o intuito de se obter maior rentabilidade, a AAP deu continuidade a um conjunto de acções já iniciadas em 2006.

Numa primeira fase, que decorreu de Janeiro a Julho, a AAP procedeu à centralização de procedimentos nas várias componentes da gestão, designadamente, na facturação das prestações de serviços: Vigilância, Viagens e alojamento, Formação, Centros de Cultura e Desporto, Acidentes em Serviço, Prestações de Serviços de Limpeza, Comunicações Fixas e Móveis, Correios, etc, desenvolvendo processos de agregação

³ Fonte: Relatório anual da AAP/DAP.

de compras, renegociando acordos, formalizando novos contratos com as várias prestadoras de serviços e criando sistemas operacionais facilitadores da gestão.

Numa segunda fase, após a criação e instalação do Departamento de Administração e Património, o DAP assumiu novas tarefas numa óptica de serviços comuns, agregando a Área e Administração do Centro Distrital de Lisboa, por extinção desta e desencadeando, com apoio de consultora externa, a reengenharia de processos de compras e património, visando a centralização de um conjunto de tarefas cometidas aos Centros Distritais, definindo regras de actuação, que passaram, pela criação de diversos manuais de processos, visando dotar os utilizadores das plataformas SAP, de mecanismos uniformes de actuação, quer quanto à gestão do processo de compra, como também de todas as tarefas a este associadas.

Trata-se de uma tarefa que terá a sua consolidação no ano de 2008, mas que apresenta já resultados visíveis ao nível da normalização e racionalização dos processos administrativos de compras e consequentemente dos custos envolventes.

Na componente do Património Imobiliário, prosseguiu a transferência de Imóveis para o âmbito do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, nos termos do disposto no Decreto-Lei. nº. 112/2004, de 13.5.

II.4 Despesas de Investimento⁴

II.4.1 Programa Orçamental P006 – Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações

No seguimento da metodologia de orçamentação que vem sendo seguida desde 2004, e no âmbito do Programa Orçamental P006 – Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações, foram definidas para o ano de 2007, quatro Medidas, realizando uma execução financeira de 76,2% a que correspondeu uma despesa

⁴Fonte: Relatório de Execução 2007, AAP/DAP.

efectiva de 5.714.984€, inferior à verificada no ano anterior cuja execução rondou os 85%.

Verifica-se que a medida mais representativa foi a Medida 3 – Conservação/beneficiação dos bens e equipamentos, representando 97,2% do total da dotação ajustada para 2007. A execução desta medida cifrou-se em 5.619.729€, ou seja, 74,9% da totalidade do P006.

As quatro Medidas incorporaram os projectos que abaixo se discriminam e de que se apresenta o respectivo comportamento na Figura 1.

Medida 1 – Aquisição de novos edifícios e/ou terrenos e respectivo apetrechamento

Projecto 4202 – Construção de raiz, aquisição e apetrechamento dos serviços do ISS, IP.

Medida 3 – Conservação/ beneficiação dos bens e equipamentos

Projecto 1018 – Obras de conservação, beneficiação, remodelação e apetrechamento dos serviços do ISS, I.P.

O grau de execução financeira acumulado atingiu os 77,0% em 2007.

Medida 4 – Acesso ao cidadão de novas instalações/ serviços

Projecto 4213 – Construção de novas instalações/ serviços locais do ISS, I.P. destinados ao atendimento do utente.

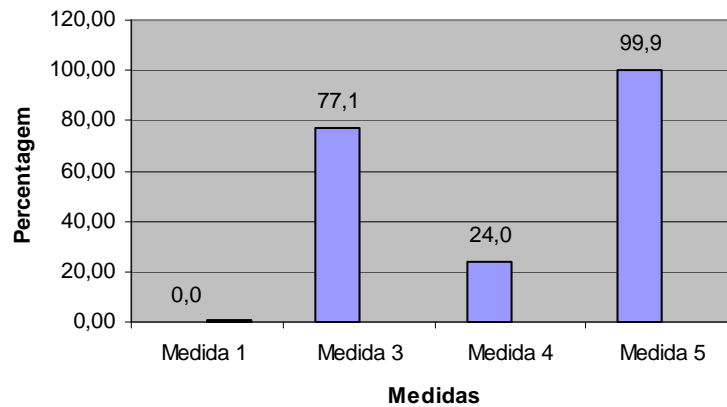
O grau de execução financeira acumulado atingiu os 24,0% em 2007.

Medida 5 – Melhorar de forma relevante a eficiência e qualidade dos serviços

Projecto 4216 – Obras de remodelação de instalações dos serviços do ISS com aumento significativo da capacidade.

O grau de execução acumulado atingiu os 99,93% em 2007.

Figura 1 PIDDAC Instalações e Apetrechamento de Serviços
Grau de Execução Financeira



Medida 1 – Construção de raiz, aquisição e apetrechamento de Serviços (Projecto 4202)

Medida 3 –Conservação/beneficiação de bens e equipamentos (Projecto 1018)

Medida 4 –Acesso do cidadão a novas instalações/serviços (Projecto 4213)

Medida 5 –Melhorar de forma relevante a eficiência e qualidade dos serviços (Projecto 4216)

II.4.2 Programa P001 - ISS – Informatização da Segurança Social

O Programa P001 – Sociedade de Informação e Governo Electrónico integra o projecto do ISS, IP na Medida M004 – Novas Capacidades Tecnológicas e Racionalização de Custos de Comunicação.

A dotação final para o Projecto do ISS, IP foi de 972.370€ que resultou num decréscimo de 120.488€, cerca de 11%, face ao montante atribuído no ano de 2006.

A execução financeira foi na ordem dos 75,4%, inferior à verificada no ano anterior, cerca de 94%, a que correspondeu uma despesa efectiva de 733.179€.

Deste total, 70,01% foi executado em despesas com Hardware e 81,25% em despesas com Software.

Os Centros Distritais de Bragança e de Évora e o Centro Nacional de Pensões tiveram uma execução de 100%.

Parte III – Sistema de Segurança Social

Gestão das Prestações do Sistema Previdencial e do Sistema de Protecção Social de Cidadania

As áreas de natureza operacional do ISS, I.P. respeitam à gestão das prestações do sistema previdencial e das prestações e programas do sistema de protecção social de cidadania, tendo sido assegurado pelo Instituto o cumprimento das obrigações daí decorrentes.

III.1 Gestão das Prestações

III.1.1 Identificação de Contribuintes

Entidades empregadoras com pelo menos uma remuneração declarada em 2007:

Colectivas – 323.805

Singulares – 121.969

III.1.2 Caracterização dos Beneficiários

III.1.2.1 Beneficiários Activos (Regime Geral)

O período em análise foi marcado por um aumento, em relação a 2006, do número de beneficiários activos, conforme Quadro 2.

Quadro 2 Beneficiários Activos

Anos	Total		Trab. Conta Outrem (a)		Independentes (b)		Desempregados (c)	
	Beneficiários	%	Beneficiários	%	Beneficiários	%	Beneficiários	%
2007	4.362.818	100%	3.556.191	81,5%	339.903	7,8%	466.724	10,7%
2006	4.354.574	100%	3.507.237	80,5%	349.411	8,0%	497.926	11,4%
Varição	8.244		48.954		-9.508		-31.202	

Fonte: II, IP

(a) nº de beneficiários distintos com pelo menos um registo de remuneração

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

(c) nº de beneficiários distintos com pelo menos um processamento do subsídio de desemprego

(todos os tipos de subsídios)

Assiste-se a uma diminuição do número de trabalhadores independentes e a um aumento dos trabalhadores por conta de outrem. Regista-se, também, uma diminuição do número de desempregados.

III.1.2.2 Beneficiários Inactivos (Pensionistas)

No que se refere ao número de Beneficiários Inactivos continua a registar-se um crescimento lento mas gradual do número de pensionistas, para o qual contribuíram os pensionistas de velhice e sobrevivência.

Os pensionistas por Invalidez, em diminuição, explicam-se, por se ter generalizado o aumento das pensões antecipadas nos últimos anos.

A despesa processada com pensões e complementos cresceu 6,6%, sendo de registar o aumento da despesa processada com pensões de velhice (6,9%). Este crescimento resulta do efeito combinado do aumento da população pensionista, do aumento da pensão média (melhores carreiras contributivas) e da actualização de pensões.

Quadro 3 Beneficiários Inactivos

Pensões	2007				2006				Variação	
	Beneficiários	%	Despesa	%	Beneficiários	%	Despesa	%	Beneficiários	Despesa
Total	2.782.765	100%	12.041.846	100%	2.738.781	100%	11.375.016	100%	43.984	5,9%
Velhice	1.790.727	64%	8.837.844	73%	1.753.367	64%	8.265.723	73%	37.360	6,9%
Invalidez	310.221	11%	1.310.071	11%	314.367	11%	1.275.153	11%	-4.146	2,7%
Sobrevivencia	681.817	25%	1.597.754	13%	671.047	25%	1.507.313	13%	10.770	6,0%
Despesa Atrasada			296.177	2%			326.827	3%		-9,4%

Fonte: ISS,IP /CNP

III.1.3 Principais Prestações Atribuídas, Beneficiários e Valores Processados

III.1.3.1 Subsídio de Doença

Em 2007, embora se tenha verificado um aumento do número de beneficiários com Certificado de Incapacidade Temporária para o trabalho relativamente a 2006, houve uma diminuição no valor total das prestações pagas.

Registou-se, também, uma diminuição acentuada do número de dias subsidiados como se pode ver no Quadro 4.

Quadro 4 Subsídio de Doença

Subsídio de Doença	2007	2006	Variação
Número de Beneficiários	508.512	494.040	3%
Número de Dias subsidiados	29.823.451	33.918.970	-12%
Despesa (milhares de euros)	407.707	440.851	-8%

Fonte: II, IP

III.1.3.2 Subsídio de Maternidade

Verifica-se a subida de 3% no número de beneficiários, de 7% no número de dias processados e ainda o aumento da despesa, como se pode verificar no Quadro 5.

Quadro 5 Subsídio por Maternidade

Subsídio de Maternidade	2007	2006	Variação
Número de Beneficiários	71.546	69.574	3%
Número de Dias Processados	9.843.774	9.172.718	7%
Despesa (milhares de euros)	240.407	213.695	13%

Fonte: II, IP

Não devemos esquecer que esta prestação inclui o número de dias de maternidade e o número de dias de paternidade, subsidiados.

III.1.3.3 Subsídio de Desemprego e Social de Desemprego

O subsídio de desemprego registou em número de beneficiários uma diminuição de 12% relativamente ao ano de 2006, assim como uma redução da despesa em 13%.

No Quadro 6 podemos ver que o subsídio social de desemprego subsequente registou também um decréscimo no número de beneficiários abrangidos com a correspondente diminuição da despesa.

Contudo, o subsídio social de desemprego registou uma subida, tanto no número de beneficiários como no valor da despesa.

Quadro 6 Prestações de Desemprego

Unidade: milhares de euros

Desemprego	2007		2006		Variação	
	Beneficiários	Despesa	Beneficiários	Despesa	Beneficiários	Despesa
Subsídio Desemprego	343.186	1.203.893	389.084	1.380.435	-12%	-13%
Subsídio Social Desemprego	79.685	137.903	65.124	127.711	22%	8%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	86.152	163.908	88.643	167.987	-3%	-2%

Fonte: II, IP

III.1.3.4 Prestações Familiares

De acordo com o Quadro 7, verificou-se um aumento em todas as prestações familiares embora não na mesma proporção.

As prestações de bonificação por deficiência e de assistência a 3.^a pessoa foram aquelas que subiram mais quer em número de titulares quer, ainda, no valor da despesa.

Quadro 7 Prestações Familiares

Unidade: milhares de euros

Prestações Familiares	2007			2006			Variação		
	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa
Abono de família para crianças e jovens	1.128.490	1.692.756	607.359	1.106.556	1.645.560	580.173	1,98%	2,87%	4,69%
Bonificação por deficiência	57.070	61.540	45.733	53.553	57.436	41.879	6,57%	7,15%	9,20%
Assistência a 3.^a pessoa	11.022	11.166	10.648	10.568	10.743	9.950	4,30%	3,94%	7,02%

Fonte: II, IP

III.1.3.5 Rendimento Social de Inserção (RSI)

O ano de 2007 consolidou a atribuição desta prestação e o número de beneficiários aumentou assim como o valor das prestações pagas, como se pode verificar pela análise do Quadro 8 onde se registam estes crescimentos.

Quadro 8 Rendimento Social de Inserção

Unidade: milhares de Euros

RSI	2007	2006	Varição
Beneficiários (titular e não titular)	358.654	308.025	16,4%
Valor Processado	296.292	255.213	16,1%

Fonte: II, IP

III.1.3.6 Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais

Nesta matéria, salienta-se que a Lista de Doenças profissionais e a Tabela Nacional de Incapacidades foram revistas e já publicadas em Diário da República durante o ano de 2007.

O Quadro 9 que a seguir se transcreve exemplifica a evolução da Certificação de Doenças Profissionais do Regime Geral, no período de 2006 e 2007.

Quadro 9 Doenças Profissionais – Regime Geral

Tipo de Certificação	2006	2007
	N.º Trabalhadores	N.º Trabalhadores
Doenças Profissionais com Incapacidade	1.811	2.042
Doenças Profissionais sem Incapacidade	1.766	1.732
Sem Doenças Profissional	1.691	1.723
Total	5.268	5.497

Fonte: Rel.Dados Estat.Riscos Profissionais

No Quadro seguinte pode ver-se a evolução da despesa efectuada com diversas prestações por incapacidade resultantes de risco profissional.

Quadro 10 Doenças Profissionais – Evolução da Despesa

Unidade: milhares de euros

Tipo de Certificação	2006	2007
	Despesa	Despesa
Pensões por Doença Profissional	33.954.887	35.307.723
Pensões de Sobrevivência	10.238.416	10.513.747
Subsídio por Morte	1.376.515	1.441.400
Incapacidade Temporária por Doença Profissional	9.458.664	7.612.277
Transferências ARS's	8.404.069	6.673.527
Outras Despesas*	2.309.579	3.692.222
Total	65.742.130	65.240.896

Fonte: Rel.Dados Estat.Riscos Profissionais

* Inclui despesas com transportes, alojamento e refeições dos beneficiários em deslocações para exames médicos, pagamentos de outros subsídios e de Capitais de Remição.

III.1.3.7 Protecção Jurídica

A Lei n.º 30-E/2000, de 20 de Dezembro, modificada pela Lei n.º 34/2004, de 29 de Julho, alterou o regime de acesso dos particulares ao direito e aos tribunais, atribuindo aos serviços da segurança social a competência para apreciação dos pedidos de concessão de apoio judiciário assegurando, de forma universal, o exercício ou defesa dos seus direitos.

Da aplicação deste novo sistema resultou que em 2007 tivesse havido um total de 28.115 pedidos de protecção jurídica a Pessoas Singulares, dos quais foram deferidos 20.655, e um total de 3.303 pedidos de Pessoas Colectivas, dos quais resultaram 1.783 processos com deferimento.

Verificou-se, em relação a 2006, uma diminuição de requerimentos para pedidos de apoio judiciário.

III.1.3.8 Rede de Atendimento⁵

De acordo com o Relatório Anual do Plano de Acção do ISS, IP relativo ao ano de 2007, o Instituto, através do Centro Nacional de Pensões e dos Centros Distritais,

⁵ Fonte: Relatório PAISS_2007.

realizou 14.844.581 atendimentos (atendimento geral, tesouraria e acção social), em média 1.349.507 por mês.

O Centro Nacional de Pensões realizou um total de 169.632 atendimentos neste ano, número incluído no total acima referenciado.

Nesta área há ainda a referir a implementação do **Sistema de Gestão de Qualidade nos Serviços de Atendimento** iniciada em 2005, cujo objectivo é a melhoria do serviço prestado ao cliente (beneficiários e contribuintes), reduzindo o tempo de espera e o número de deslocações para tratamento de assuntos.

O serviço on-line, **Segurança Social Directa**, disponível no portal da Segurança Social e acessível desde 28 de Novembro 2005, continua a ser um sucesso de utilização, tendo atingido 2.024.165 de acessos acumulados, no final do ano, número que superou a meta definida para este Objectivo no Plano de Acção do Instituto

III.1.4 Principais Resultados Alcançados

Neste ano e à semelhança de 2005 e de 2006 foram fixados como objectivos principais a redução dos tempos médios de processamento das prestações e o combate à fraude e evasão contributiva e prestacional.

III.1.4.1 Tempos médios de processamento

Quanto a este tipo de prestações, identificadas no Quadro 11, verifica-se que a nível nacional, e por comparação com o ano de 2006, todas as prestações tiveram uma redução drástica do número de dias de processamento o que esteve em consonância com as metas a atingir para os objectivos definidos no PAISS_2007.

Quadro 11 Tempos Médios de Processamento

Unidade: n.º de dias

Mês	Subsídio de Doença (inicial)	Subsídio de Maternidade	Subsídio de Desemprego	Subsídio Social de Desemprego	Prestações Familiares	Rendimento Social de Inserção
Dez 07	12	13	15	28	41	169
Dez 06	21	21	36	52	100	182

Fonte: ISS,IP- Indicadores de Gestão

Média Ponderada - Ponderador: N.º de Requerimentos com 1.º lançamento

III.1.4.2 Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional⁶

No âmbito do Plano Nacional de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributivas e Prestacionais, para 2007, foi estabelecido um conjunto de objectivos a atingir pelos Serviços de Fiscalização para Entidades Empregadoras e para a área prestacional nas vertentes da Doença, Desemprego e RSI:

- **Entidades Empregadoras** – O objectivo fixado no Plano previa a recuperação de 40 M€ através de acções de fiscalização a contribuintes, tendo sido superado o objectivo, pois foram recuperados cerca de 42M€.
- **Acções de fiscalização a beneficiários:**
 - **Doença** – efectuadas 18.076 acções de fiscalização
 - **Desemprego** – efectuadas 7.105 acções de fiscalização
 - **Rendimento Social de Inserção (RSI)** – 25.762 acções de fiscalização.

Fazendo-se uma análise comparativa dos últimos dois anos, verifica-se que em 2007, a actividade de fiscalização a contribuintes e a beneficiários revelou uma maior eficácia, na medida em que, com um volume de processos fiscalizados inferior a 2006 (cerca de 25% menos) se obteve um volume de apuramentos de contribuições e

⁶ Fonte: Relat PAISS_2007, e Estatísticas II, IP.

poupança estimada bastante superior (aproximadamente 80% mais), relativamente ao ano anterior.

III.1.4.3 Serviço de Verificação de Incapacidades - SVIT

Apresenta-se quadro comparativo com os principais resultados obtidos pelos Actos Médicos praticados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades, com realce para os aumentos verificados no número de beneficiários convocados para exames médicos e concretização dos mesmos.

Quadro 12 Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)

Anos	Exames Marcados	Exames Realizados	Exames Realizados Sem Subsistência de Incapacidade	Exames Realizados Com Subsistência de Incapacidade	Faltas de Beneficiários
2007	252.645	205.428	57.947	147.481	45.255
2006	149.697	121.707	37.446	84.261	25.393
Varição	68,8%	68,8%	54,7%	75,0%	78,2%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS/SVI)

Os dados referem-se a exames de Verificação de Incapacidade Temporária e exames de Reavaliação de Incapacidade Temporária.

III.2 Sistema de Protecção Social de Cidadania⁷

Assinala-se, no âmbito dos subsistemas, a continuação da implementação do Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais desenvolvidas por Estabelecimentos Oficiais, Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Estabelecimentos Privados, onde se deu por concluídos os quatro modelos de Avaliação da Qualidades das Respostas Sociais – Creche, Centro de Actividades de Tempos Livres, Centro de Dia e Apoio Domiciliário, encontrando-se a decorrer a segunda fase com cinco

⁷ Fonte – ISS, IP (GP/IG e IGAS)

modelos – Lar de Idosos, Lar Residencial, Centro de Actividades Ocupacionais (CAO), Lar de Crianças e Jovens e Centros de Acolhimento Temporário.

III.2.1 Cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social

No domínio da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social verificou-se a sistematização das orientações na celebração de acordos com aplicação do princípio da diferenciação positiva.

A cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social assume-se como o domínio mais relevante do exercício da Acção Social e subdivide-se nas seguintes valências: Apoio Domiciliário, Centro de Convívio, Centro de Dia, Centro de Noite, Lar de Idosos, Residência e Centro de Acolhimento Temporário de Emergência para Idosos.

Em 2007 foram celebrados/revistos 6.419 Acordos de Cooperação, para um total de 157.768 utentes.

Estes Acordos de Cooperação foram celebrados em sede de Orçamento - Programa no valor global de 5.547 milhares de € e de 416.082 milhares de € em Orçamento de Gestão Corrente.

Para além do apoio financeiro prestado através da cooperação, foram concedidos a Instituições Particulares de Solidariedade Social um total de 110 apoios financeiros extraordinários, tendo sido 68 através de Subsídios Eventuais no montante de 2.479 milhares €, e 42 subsídios através do Fundo de Socorro Social, no montante de 1.894 milhares de Euros.

III.2.2 Programas de Investimento (Nacionais e Comunitários)

III.2.2.1 Serviços e Equipamentos Sociais-P17

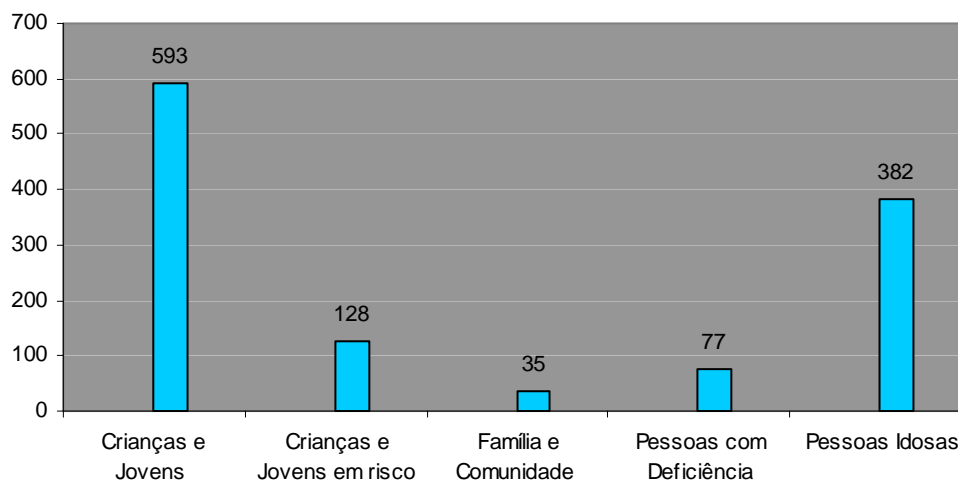
O Programa P17 – Serviços e Equipamentos Sociais é o instrumento financeiro que concretiza, anualmente, a *política social* definida no que se refere à criação/remodelação de lugares em respostas sociais consideradas prioritárias (novas ou já existentes).

O PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais de 2007 financiou 50 projectos, sendo 22 do tipo “construção de raiz” e 28 do tipo “remodelação/ampliação”, tendo sido dados como concluídos 27 projectos. Do total de projectos intervencionados, 25 equipamentos foram do tipo “multivalência”.

Iniciaram o funcionamento 27 Equipamentos com um total de 1.110 lugares. Deste total foram criados 765 lugares e 450 foram remodelados.

A Figura 2 é exemplificativa:

Figura 2 PIDDAC Serviços e Equipamentos Sociais
Lugares criados/remodelados por área de intervenção



Fonte: ISS, IP. (GP / IGAS)

Do ponto de vista financeiro verificou-se uma execução global de 67% para os projectos não co-financiados e de 84% para os projectos co-financiados, como se pode ver no Quadro 13.

Quadro 13 Programa Serviços e Equipamentos Sociais

Unidade: milhares de euros

Tipo	Dotação Ajustada Final	Execução	Taxa
Projectos não co-financiados	3.437	2.290	67%
Projectos co-financiados	146	123	84%

Fonte: ISS.IP (IGAS)

III.2.2.2 Medida 5.6 do Eixo 5 – POEFDS (QCAIII)

No âmbito da Medida 5.6 - que visa promover o acréscimo de cobertura da rede de equipamentos sociais de acordo com os eixos de desenvolvimento definidos - o ISS, I.P. actua como entidade coordenadora de um número significativo de projectos de investimento.

No presente ano foram financiados 276 projectos com 348 valências a serem criadas/remodeladas para um número de 9.928 beneficiários directos. A taxa global de execução foi de 70,7%.

Quadro 14 Medida 5.6 – Eixo 5 do POEFDS

Unidade: milhares de euros

Medida 5.6 Eixo 5 do POEFDS	Ano 2007
Projectos	276
Projectos concluídos 2007	52
Projectos em curso	44
Projectos Abandonados	0
Dotação Global - Projectos Aprovados em 2007	80.008
Execução Global - Projectos Aprovados em 2007	56.605
Taxa execução em 2007	70,7%

Fonte: ISS, IP (IGAS)

III.2.2.3 Medida Desconcentrada 3.7 – PORLVT

A medida desconcentrada 3.7 do Programa Operacional de Lisboa e Vale do Tejo (PORLVT) destina-se a apoiar o investimento no desenvolvimento e consolidação da rede de equipamentos e serviços vocacionados para a promoção e desenvolvimento social na região de Lisboa e Vale do Tejo.

Esta Medida teve 50 projectos inscritos, com 17 valências a criar/remodelar destinadas a 2.872 beneficiários directos.

O PORLVT, que teve uma dotação global de 21.303 milhares € (Feder, OE, Participação Privada e Participação Entidade Coordenadora) apresentou, até 2007, uma taxa de execução financeira de 49%.

Quadro 15 Medida 3.7 – Eixo 3 do PORLVT

Medida 3.7 Eixo 3 do PORLVT	Projectos		Projectos Financiados		Montantes (milhares de euros)		
	Total financiados	Encerrados até 31 Dez 07	N.º respostas a criar/remodelar	N.º beneficiários directos	Aprovado	Executado (31-12-07)	Taxa global de execução
Ano 2007 (dados acumulados)	50	6	17	2.872	21.303	10.484	49%

Fonte: ISS,IP / GP (IGAS 2007)

III.2.2.4 Programa PARES

Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES) – criado no ano de 2006, constitui um pilar para o desenvolvimento integrado das políticas sociais do país. Com o claro objectivo da ampliação da Rede de Equipamentos Sociais, este programa é um factor determinante no bem-estar e na melhoria das condições de vida dos cidadãos e das famílias.

Os princípios gerais do PARES visam: a criação de mais equipamentos sociais, a sustentabilidade do financiamento num horizonte temporal ajustado à tipologia dos

projectos, a parceria com o investimento privado, o planeamento territorial e a avaliação rigorosa e transparente das candidaturas apresentadas.

Este alargamento da rede de equipamentos incide na criação de novos lugares em respostas sociais alvo (e, conseqüentemente, à criação de novos postos de trabalho), com a finalidade de aumentar em 50% a capacidade instalada na área da **Infância e Juventude**, em 10% na área das **Pessoas Idosas** e entre 10 a 30% na área das **Pessoas com Deficiência**.

A primeira fase de candidaturas no âmbito do PARES decorreu ainda durante o ano de início do Programa, tendo sido recebidos um total de 1.251 projectos da Rede Solidária.

Os Quadros 16 e 17 identificam os resultados do 1.º aviso de abertura de candidaturas:

Quadro 16 PARES – Resultados da 1ª fase de candidaturas

Área de Intervenção	Equipamentos (n.º)	Respostas (n.º)	N.º de Lugares			Investimento (milhões de euros)	Postos de Trabalho (n.º)
			Total	Criar (n.º)	Remodelar (n.º)	Público	
Infância	242	90	5.184	4.605	579	84.897.235	3.470
Idosos			8.276	7.548	728		
Deficiência			521	376	145		
Total	242	90	13.981	12.529	1.452	84.897.235	3.470

Fonte: ISS, I.P. (GP/IGAS)

Quadro 17 PARES – Lugares a criar/ remodelar (1ª fase de candidaturas)

Lugares	Crianças e Jovens	Pessoas com Deficiência			Pessoas Idosas		
	Creche	CAO	Lar Residencial	Residência Autónoma	Centro Dia	Lar	SAD
Criar/remodelar	5.184	315	162	44	3.014	2.688	2.574
Total	5.184	521			8.276		
Total Geral	13.981						

Fonte: ISS, I.P. (GP/IGAS)

III.2.2.5 Outros Programas Comunitários

Clique Solidário – criado a partir de um contrato programa entre o ISS, I.P. e o POSI, mais tarde denominado POSC – Programa Operacional Sociedade do Conhecimento, com o objectivo de criar espaços Internet em instituições que actuam na área da solidariedade, permitindo constituir uma oportunidade de contacto ou familiarização de públicos mais desfavorecidos com as novas tecnologias da informação e comunicação.

O Clique Solidário desenvolveu-se em duas medidas – Medida 1.1. – Competências básicas (Fundo Social Europeu), e a medida 2.1 – Acessibilidades (Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional) num conjunto de 300 projectos.

Ambas as medidas são plurianuais e decorreram num período de 2005 a 2007.

III.2.3 Respostas Sociais, Serviços e Programas

III.2.3.1 Acolhimento Familiar de Crianças e Jovens em Risco

Esta resposta social consiste no acolhimento transitório e temporário, por famílias consideradas idóneas e tecnicamente enquadradas, de crianças e jovens em situação de perigo, vítimas de negligência, maus tratos, abandono, entre outras problemáticas, nos casos de ausência de familiares e/ou insuficiência de respostas sociais.

Para assegurar este Serviço existem três tipos de resposta social: Os Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, os Centros de Acolhimento Temporário e os Lares de Infância e Juventude, cuja despesa, em Orçamento - Programa se cifrou em 1.138m€ para 511 utentes e de 56.929m€ em Orçamento de Gestão Corrente para 2.889 utentes.

III.2.3.2 Amas / Creches Familiares / Creches

O Serviço Amas é prestado por pessoa que, por conta própria e mediante retribuição, (integrada ou não em Creche Familiar e enquadrada técnica e financeiramente pelos Centros Distritais ou Instituições Particulares de Solidariedade Social que desenvolvam actividades no âmbito da 1ª e 2ª infâncias) cuida, no seu domicílio, de crianças até 3 anos de idade durante o período de trabalho ou impedimento dos pais.

A taxa de contratualização de Amas neste ano foi de 10% face ao programado em Orçamento – Programa.

A despesa efectuada com este serviço foi, em Orçamento de Gestão Corrente, de 346.005€

As Creches Familiares são conjuntos de 12 a 20 amas, residentes na mesma zona geográfica e enquadradas técnica e financeiramente pelos Centros Distritais de Solidariedade e Segurança Social ou Instituições Particulares de Solidariedade Social que desenvolvam actividades no âmbito da 1ª e 2ª infância.

O valor da despesa em Orçamento - Programa, com esta resposta social, foi de 70.686€ e de 6.416.851€⁸ em Orçamento de Gestão Corrente.

As Creches, resposta social desenvolvida em equipamento de natureza sócio-educativa para acolher crianças até aos 3 anos de idade durante o período diário, correspondente ao impedimento dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto, vocacionada para o apoio à criança e à família, apresentam uma despesa em Orçamento de Gestão Corrente de 147.067.624€

III.2.3.3 Adopção

Adopção é o vínculo jurídico que promove a pertença de uma criança a uma família, e que, à semelhança da filiação natural mas independentemente dos laços de sangue, se estabelece legalmente por sentença judicial.

⁸ Fonte: ISS,IP/ DGF

Em 2007 existem 205 candidaturas, das quais 105 transitadas de 2006.

No final de 2007 encontravam-se a aguardar integração 338 Crianças, em período de pré-adopção 352 Crianças e tinha sido decretada a Adopção a 346 Crianças.

III.2.3.4 Programa de Apoio Integrado a Idosos (PAII)

O Programa de Apoio Integrado Idosos (PAII), de âmbito nacional, tem como principais objectivos, assegurar cuidados, com carácter urgente e permanente, que mantenham a autonomia dos idosos no domicílio e no seu ambiente habitual de vida, assim como, estabelecer e criar medidas destinadas a assegurar a mobilidade dos idosos e a acessibilidade a benefícios e serviços.

Para concretizar estes objectivos, o PAII teve em desenvolvimento 73 Projectos, tendo a taxa de monitorização e avaliação atingido os 64% no mês de Dezembro.

A despesa efectuada em 2007 com este programa foi de 2.822 milhares de euros.

III.2.3.5 Acolhimento Familiar a Idosos

Esta resposta social consiste no acolhimento transitório e temporário, por famílias consideradas idóneas, nos casos de ausência de familiares e/ou insuficiência de respostas sociais.

Nesta área tiveram actividade 695 famílias de acolhimento que prestaram este serviço a 1.209 idosos. Os dados do final do ano revelaram que aumentou o número de famílias de acolhimento bem como o número de pessoas idosas acolhidas.

A despesa efectuada neste ano e para esta resposta foi de 5.629 milhares de euros.

III.2.3.6 Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

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

O grande objectivo para 2007 foi o de implementar esta rede em todos os Distritos do Continente no âmbito das experiências Piloto, objectivo que foi atingido através da celebração de Acordos entre o ISS, IP e outras Entidades (IPSS, SNS e Privados), cuja taxa atingiu os 65% no mês de Dezembro.

Também a taxa de Ocupação Global (Unidades de Média Duração mais Unidades de Longa Duração) atingiu os 98% no mês de Dezembro.

III.2.3.7 Rendimento Social de Inserção – Programas de Inserção

Os programas de inserção do Rendimento Social de Inserção são constituídos por um conjunto de acções destinadas à gradual integração social dos titulares desta medida, bem como dos membros do seu agregado familiar.

Em Dezembro de 2007 a taxa de celebração de Acordos de Inserção era de 60%, encontrada tendo em conta os acordos celebrados desde o início da prestação e abrangendo um total de 160.938 beneficiários.

III.2.3.8 Rede Social⁹

A Rede Social é um fórum de articulação e congregação de esforços baseado na adesão livre por parte das autarquias e das entidades públicas ou privadas sem fins

⁹ Criada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97, 18 de Novembro e Declaração de rectificação n.º 10-O/98.

lucrativos com vista à erradicação ou atenuação da pobreza e da exclusão e à promoção do desenvolvimento social.

A Rede Social materializa-se a nível local através da criação das Comissões Sociais de Freguesia (CSF) e dos Conselhos Locais de Acção Social (CLAS), constituindo plataformas de planeamento e coordenação da intervenção social, respectivamente, a nível da Freguesia e de Concelho.

Em Dezembro estavam consolidadas 26 das 28 Plataformas territoriais supra-concelhias previstas no Plano de Acção do ISS, IP para a Rede Social.

Estavam, também, implementados 277 CLAS, dos quais 130 chegaram ao final do ano com instrumentos de planeamento revistos e articulados com as metas definidas para o PNAI.

A verba disponibilizada para este fim, no âmbito de Contratos Programa firmados entre o ISS, IP e o POEFDS foi 816.243 milhares Euros.

III.2.3.9 Problemáticas Emergentes¹⁰

As problemáticas emergentes são abordadas numa perspectiva de apoio económico prestado directamente aos beneficiários e por via das entidades promotoras do seu acompanhamento.

Foram duas as problemáticas abordadas:

- **Toxicoddependência** – atendidos 1.154 indivíduos e 2.261 famílias, tendo sido concretizados 6.704 apoios económicos com uma despesa de 4.407 milhares de euros;

¹⁰ Fonte: ISS, (DPSI/UEP/Indicadores de Gestão de Acção Social)

- **HIV** – atendidos 501 indivíduos isolados e 1.100 famílias, tendo resultado um apoio económico em 6.029 casos, com uma despesa anual de 2.061 milhares de euros.

III.2.3.10 Combate à Pobreza e Exclusão Social

O Combate à Pobreza e Exclusão Social passa pela concretização dos Projectos de Luta contra a Pobreza (PLCP) e concretização das duas Medidas do Programa PROGRIDE¹¹ – Programa para a Inclusão e Desenvolvimento.

O PROGRIDE teve 74 projectos financiados em 2007 (menos três que em 2006) e ambas as Medidas tiveram uma concretização próxima da meta, com uma execução de 97% para o PROGRIDE M1 e de 94% para o PROGRIDE M2.

III.2.3.11 Estabelecimentos Integrados (EI) do ISS, I.P.¹²

O ISS, I.P. possui 159 estabelecimentos integrados.

Alguns destes estabelecimentos são geridos por entidades externas à Segurança Social, com quem o Instituto estabeleceu Protocolos de Gestão e dividem-se em quatro grandes áreas: a da Infância e Juventude, a da Família e Comunidade, a da Terceira Idade e, ainda, a da Invalidez e Reabilitação.

A despesa efectuada em 2007 foi de 73.858 milhares de euros.

III.2.4 Fiscalização a Equipamentos Sociais

Nesta área verifica-se pela análise do Quadro seguinte que os resultados globais alcançados relativamente aos objectivos traçados foram, não só alcançados mas também superados.

¹¹ Programa Progride – Despacho n.º 24/2005 (2ª série), Regulamento do Programa Progride – Despacho n.º 25/2005 (2ª série).

¹² Fonte: ISS, I.P. (DPSI).

As acções efectuadas pela fiscalização do ISS, IP e por áreas de intervenção em IPSS e Estabelecimentos Lucrativos foram as seguintes¹³

Quadro 18 Fiscalização a Equipamentos Sociais

Área de Intervenção	Metas Previstas	Resultados Alcançados	
		N.º	%
Crianças e Jovens / Família e Comunidade	1.032	1.250	121%
Idosos / reabilitação e Integração de Pessoas com Deficiência	1.032	1.178	114%
Auditoria Financeira a IPSS	129	198	153%

Fonte: RA Dep.Fiscaliz.07

¹³ R. Departamento Fiscalização 2007.

Anexo

Anexo 1 – Relatório de Monitorização do Plano de Acção ISS, I.P. 2007

O PA ISS, IP é o plano global do Instituto de Segurança Social, respeita aos seus processos essenciais contendo a programação das Actividades das áreas de missão e das áreas de suporte, directamente direccionadas para os Objectivos Estratégicos Primários e Subsidiários fixados pelo Conselho Directivo do ISS, IP.

Os Objectivos Estratégicos Primários e Subsidiários concretizam-se em cada ano em Objectivos Operacionais (metas) que sendo fixados pelo Conselho Directivo são precisados pelos Serviços Centrais e objecto de programação em sessões de trabalho (Workshops) com a presença, para além dos directores dos Serviços Centrais e Centros Distritais, dos directores das UO em apreço e dos responsáveis pelos serviços de planeamento dos CDSS.

O Sistema de Planeamento do ISS, IP é constituído por três fases:

1. **Programação Estratégica**, onde são fixados os objectivos estratégicos e estratégicos subsidiários (1º nível) e operacionais, que se consubstancia em 3 etapas:
 - 1.1. Revisão dos Objectivos Estratégicos Primários e Subsidiários (1º nível), Estratégias e fixação dos Objectivos Operacionais (metas anuais);
 - 1.2. Emanação das directrizes (deliberação do CD que desencadeia a fase 2 (programação operacional, com sintetiza e sistematiza Orientações, Objectivos Estratégicos e Operacionais (metas anuais), metodologia, calendário, modelos);
 - 1.3. Validação dos Objectivos Operacionais fixados (Metas) pelos Directores dos Serviços Centrais e dos CDSS e definição dos Indicadores de medida (encontro nacional de dirigentes).
2. **Programação Operacional** – consiste na definição das Actividades críticas e transformadoras da acção que permitem o alcance dos objectivos operacionais (metas) fixados, a realizar em sessões de trabalho (workshops) com as presenças dos dirigentes SC e CDSS (unidades operacionais respectivas) e em modelo próprio, o qual deve agregar informação sobre as Actividades a desenvolver (Como), Responsáveis (Quem), Prazos (Quando), Custo (Quanto), Factores Críticos (Identificação de possíveis constrangimentos, não dependentes dos responsáveis pelo desenvolvimento do Projecto que possam inviabilizar, no todo ou em parte a programação realizada).
3. **Monitorização**, fase que permite monitorizar as metas fixadas, através de indicadores de medida que lhes fazem o acompanhamento mensal possibilitando a introdução de acções correctivas em tempo útil. A fase de monitorização baseia-se em dois suportes de informação que registam, o 1º, o estado de evolução do indicador, o 2º as medidas correctivas a introduzir.

Programação versus Monitorização

O PA ISS, I.P. 2007 integrou 72 metas a monitorizar por 113 indicadores de medida, as quais concorriam para o alcance de 29 Objectivos Estratégicos, conforme quadro:

Programação

Dimensão estratégica	Objectivos Estratégicos	Metas	Indicadores
Contribuições	3	7	10
Prestações	5	11	17
Protecção Social	7	22	49
Qualidade do serviço	7	8	9
Eficiência do Serviço	7	24	28
Total	29	72	113

Relativamente à monitorização dos 113 indicadores de medida verifica-se que 52,2% das metas foram alcançadas e /ou superadas (incluídas monitorização não aplicável) contra 38% de metas que ficaram aquém do previsto. Regista-se que a metodologia seguida foi operacionalizada pela 1ª vez em 2007 sendo este o seu ano experimental.

Dimensão estratégica	Meta alcançada e/ou superada			Meta não alcançada	Projectos sem monitorização
	Total	Meta alcançada e/ou superada	Não aplicável		
Contribuições	5	4	1	5	0
Prestações	9	9		5	3
Protecção Social	24	15	9	25	0
Qualidade do serviço	6	3	3	2	1
Eficiência do Serviço	15	11	4	6	7
Total	59	42	17	43	11

Apresentam-se fichas com a monitorização realizada.

PLANO DE ACÇÃO ISS, IP - 2007 - Monitorização anual									
OE1 - Aumentar o grau de cumprimento contributivo									
#	Meta	Indicador	Dados a Monitorizar	Valor Objectivo ISS,IP_07	Monitorização 2007		Desvio	Semáforo	Justificação
					Mês de Dezembro (dados acumulados)	Média do ano			
1.1.1	Aumentar em cerca de 6.000 o n.º de contribuintes com acompanhamento personalizado, de acordo com os critérios definidos para a figura do Gestor de Contribuinte	% de contribuintes com acompanhamento personalizado	N.º de contribuintes com acompanhamento personalizado	8.480	n.a.		n.a.	n.a.	Objectivo retirado da programação anual por não ter havido formação, considerada condição necessária para o alcance da meta fixada.
			N.º de contribuintes identificados (para acompanhamento personalizado)	8.480	8.480				
			$[(N.º \text{ de contribuintes com acompanhamento personalizado} / N.º \text{ de contribuintes identificados}) \times 100\%]$	100%	n.a.	n.a.			
1.1.2	Aumentar a eficácia e os resultados das acções de fiscalização a contribuintes de modo a atingir um apuramento de 40.000.000 euros, conforme Plano Nacional de Combate à Fraude 2007	Taxa de execução	Valor, em euros, dos montantes apurados por via das acções de fiscalização (dados mensais acumulados)	40.000.000	41.868.989		5%		Desvio calculado relativamente ao valor de Dezembro.
			Valor objectivo, em euros, dos montantes a apurar por via das acções de fiscalização no ano	40.000.000	40.000.000				
			$[(\text{valor, em euros, dos montantes apurados por via das acções de fiscalização} / \text{valor objectivo, em euros, dos montantes a apurar por via das acções de fiscalização}) \times 100\%]$	100%	105%	n.a.			
1.2.1	Concluir até 31 de Junho o tratamento das reclamações SARS entradas até ao final de 2006	% de reclamações tratadas	N.º de reclamações tratadas (e finalizadas) correspondentes a entradas até final de 2006 (dados acumulados)	59.549	57.044		-4,31%		Para além do desvio verificado o cromograma temporal fixava o mês de Junho para conclusão do projecto. O nº de reclamações SARS a tratar (VO) foi sendo objecto de reajustamentos sucessivos. Desvio calculado relativamente ao mês de Dezembro.
			N.º total de reclamações (até Dez 2006)	59.549	59.611				
			$[(N.º \text{ de reclamações tratadas} / N.º \text{ total de reclamações}) \times 100\%]$	100%	96%	n.a.			
1.2.2	Reduzir de 10 para 5 dias o tempo médio de elaboração dos planos prestacionais de enquadramento em medidas de regularização extraordinária da dívida	Tempo médio de elaboração dos planos prestacionais de enquadramento em medidas de regularização extraordinária da dívida.	N.º de planos prestacionais de enquadramento em medidas de regularização extraordinária da dívida elaborados (dados mensais)	n.a.	9		-1,67		Desvio referente ao m-és de Dezembro
			$[(N.º \text{ médio de dias dispensados para a elaboração dos planos prestacionais de enquadramento em medidas de regularização extraordinária da dívida desde a solicitação (entrada do pedido do IGFS) até à sua disponibilização (plano elaborado)})] \text{ (dados mensais)}$	5	3,33	3,91			
1.3.1	Reduzir em 50% as D.R. com erro, os erros de identificação e os de erros de remunerações	Taxa de variação das D.R. com erro referentes ao ano n face ao ano n-1	N.º DR com erro no ano n		910.039		-22,21%		Desvio calculado relativamente ao mês de Dezembro.
			N.º DR com erro no ano n-1		1.260.211				
		Taxa de variação dos erros de identificação referentes ao ano n face ao ano n-1	$[(N.º \text{ DR com erro no ano n} / N.º \text{ DR com erro no ano n-1}) \times 100\%]$	-50%	-28%	n.a.			
			N.º erros de identificação no ano n		82.892		-40%		Desvio calculado relativamente ao mês de Dezembro.
N.º erros de identificação no ano n-1		91.815							
Taxa de variação dos erros de remunerações referentes ao ano n face ao ano n-1	$[(N.º \text{ erros de identificação no ano n} / N.º \text{ erros de identificação no ano n-1}) \times 100\%]$	-50%	-10%	n.a.					
	N.º de remunerações erradas no ano n		1.630.489		-18%		Desvio calculado relativamente ao mês de Dezembro.		
N.º de remunerações erradas no ano n-1		2.400.287							
1.3.2	Aumentar para 27 o n.º de anos de carreira contributiva disponíveis na Seg Social Directa (25 anos no CDSS do Porto)	N.º de anos de carreira contributiva disponíveis	N.º de anos de carreira contributiva disponíveis (27 em todos os CDSS e 25 no CDSS Porto)	27	27	n.a.	0		
1.3.3	Reduzir em 50% as incoerências de identificação da série NISS 1200 e em 25% as da série NISS 119	Taxa de variação de NISS incoerentes (1200 e 119) entre o ano n e o ano n-1	N.º NISS incoerentes 1200 no ano n	214.035	342.667		-33%		Os NISS incoerentes do ano n-1 sofreram várias correcções. A monitorização mensal registou dificuldades no entendimento da metodologia seguida por parte dos Centros Distritais.
			N.º NISS incoerentes 1200 no ano n-1	428.069	423.150				
			$[(N.º \text{ NISS incoerentes 1200 no ano n} / N.º \text{ NISS incoerentes 1200 no ano n-1}) \times 100\%]$	-50%	-19%	-17%			
			N.º NISS incoerentes 119 no ano n	73.939	107.765		1%		Os NISS ano n-1 foram sofrendo correcções. Os valores apresentados na monitorização mensal são apenas indicativos uma vez os Centros Distritais não seguiram a mesma metodologia.
N.º NISS incoerentes 119 no ano n-1	98.585	98.585							
$[(N.º \text{ NISS incoerentes 119 no ano n} / N.º \text{ NISS incoerentes 119 no ano n-1}) \times 100\%]$	-25%	9%	-26%						

Código:

- Desvio favorável igual ou inferior/superior a 10% face ao Objectivo/Valor do ISS, IP.
- Desvio favorável entre 0 e +/-10% face ao Objectivo/Valor do ISS, IP.
- Desvio desfavorável entre 0 e +/- 10% face ao Objectivo/Valor do ISS, IP.
- Desvio desfavorável igual ou superior/ inferior a 10% face ao Objectivo/ Valor do ISS, IP.
- Sem resposta
- n.a Não aplicável

PLANO DE ACÇÃO ISS, IP - 2007 - Monitorização anual									
OE 2 -Melhorar o desempenho das prestações									
#	Meta	Indicador	Dados a Monitorizar	Valor Objectivo ISS,IP_07	Monitorização 2007		Desvio	Semáforo	Justificação
					Mês de Dezembro (dados acumulados)	Média do ano			
2.1.1	Reduzir o tempo máximo de processamento da protecção na maternidade para 30 dias	% de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 30 dias.	Requerimentos com entrada posterior a 2 de Janeiro de 2007, processados com tempo inferior ou igual a 30 dias	n.a.	12.252		-4%		Desvio relativo a Dezembro
			Total de requerimentos com entrada posterior a 2 de Janeiro de 2007	n.a.	12.735				
			[Requerimentos com entrada posterior a 2 de Janeiro de 2007, processados com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos com entrada posterior a 2 de Janeiro de 2007] x 100%	100%	96%	95%			
2.1.2	Reduzir o tempo máximo de processamento do subsídio de desemprego para 30 dias	% de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 30 dias.	N.º Requerimentos com entrada posterior a 2 de Janeiro de 2007, processados com tempo inferior ou igual a 30 dias	n.a.	7.021		9%		Desvio relativo a Dezembro
			Total de requerimentos com entrada posterior a 2 de Janeiro de 2007	n.a.	7.650				
			[Requerimentos com entrada posterior a 2 de Janeiro de 2007, processados com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos com entrada posterior a 2 de Janeiro de 2007] x 100%	100%	92%	-8%			
2.1.3	Reduzir o tempo máximo de processamento do subsídio de doença (inicial) para 30 dias	% de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 30 dias.	N.º Requerimentos com entrada posterior a 2 de Janeiro de 2007, processados com tempo inferior ou igual a 30 dias	n.a.	43.768		-5%		Desvio relativo a Dezembro
			Total de requerimentos com entrada posterior a 2 de Janeiro de 2007	n.a.	46.279				
			[Requerimentos com entrada posterior a 2 de Janeiro de 2007, processados com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos com entrada posterior a 2 de Janeiro de 2007] x1 00%	100%	95%	93%			
2.1.4	Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias	Tempo médio de processamento prestações familiares para 30 dias	N.º médio de dias que decorrem desde a data de entrada do requerimento e a data do primeiro processamento	30	41	48	11		Desvio relativo a Dezembro
2.2.1	Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 90 dias	Tempo médio de processamento do RSI para 90 dias	N.º médio de dias que decorrem desde a data de entrada do requerimento e a data do primeiro processamento	90	169	184	79		Desvio relativo a Dezembro
2.3.1	Reduzir o tempo médio de conclusão de veihice para 90 dias (referente ao mês)	Tempo médio de conclusão dos processos de veihice	N.º médio de dias que decorrem entre a data de entrada do requerimento e conclusão do processo (TMTT+TMCDSS+TMCNP) (dados do mês; CNP e ISS,IP)	90	67	71	-19		Desvio referente à média do ano
2.3.2	Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de invalidez para 180 dias	Tempo médio de conclusão dos processos de invalidez	N.º médio de dias que decorrem entre a data de entrada do requerimento e conclusão do processo (TMTT+TMCDSS+TMCNP) (dados do mês; CNP e ISS,IP)	180	171	181	-9		Desvio relativo a Dezembro
2.4.1	Reduzir o crescimento das prestações processadas indevidamente	Taxa de variação do valor em euros das prestações processadas indevidamente	Valor, em milhares de euros, dos montantes processados indevidamente no subsídio de desemprego ano n	n.d.	n.d.		n.d.	n.a	Projecto retirado da programação anual por dificuldades encontradas no calculo dos indicadores.
			Valor, em milhares de euros, dos montantes processados indevidamente no subsídio de desemprego ano n-1	185.467	185.467				
			[(Valor, em milhares de euros, dos montantes processados indevidamente subsd desemprego ano n / Valor, em euros , processados indevidamente ano n-1) -1] X 100%	n.d.	n.d.	n.a			
			Valor, em milhares de euros, dos montantes processados indevidamente no subsídio de doença ano n	n.d.	n.d.		n.d.	n.a	Projecto retirado da programação anual por dificuldades encontradas no calculo dos indicadores.
			Valor, em milhares de euros, dos montantes processados indevidamente no subsídio de doença ano n-1	56.859	56.859				
			[(Valor, em milhares de euros, dos montantes processados indevidamente subsidio doença ano n / Valor, em euros , processados indevidamente subsidio de doença ano n-1) -1] X 100%	n.d.	n.d.	n.d.			
			Valor, em milhares de euros, dos montantes processados indevidamente no subsídio de RSI ano n	n.d.	n.d.		n.d.	n.a	Projecto retirado da programação anual por dificuldades encontradas no calculo dos indicadores.
Valor, em milhares de euros, dos montantes processados indevidamente no subsídio de RSI ano n-1	n.d.	n.d.							
[(Valor, em milhares de euros, dos montantes processados indevidamente subsidio RSI ano n / Valor, em euros , processados indevidamente subsídios de RSI ano n-1) -1] X 100%	n.d.	n.d.	n.a						

PLANO DE ACÇÃO ISS, IP - 2007 - Monitorização anual
OE 2 -Melhorar o desempenho das prestações

#	Meta	Indicador	Dados a Monitorizar	Valor Objectivo ISS,IP_07	Monitorização 2007		Desvio	Semaforo	Justificação	
					Mês de Dezembro (dados acumulados)	Média do ano				
2.4.2	Convocar para junta médica (SVIT) 75 % dos beneficiários com baixa por doença natural (benefício SDO) superior a 30 dias	Taxa de cumprimento de convocatórias	N.º de convocatórias SVIT expedidas (exames marcados) (nota_dados mensais acumulados)	185.000	231.204		25%		Desvio calculado relativamente ao valor de Dez	
			[(N.º de convocatórias SVIT expedidas / 185.000) x 100%]	100,0%	125,0%	n.a				
		Taxa de convocatórias 5º nível (baixas SDO > 30 dias)	N.º de baixas convocáveis 5º nível (dados acumulados , desde o princípio do ano), Fonte: IPT	n.a.	208.814		1%		Desvio calculado relativamente ao valor de Dez	
			N.º baixa convocadas 5º nível (dados acumulados)	n.a.	158.271					
		N.º baixas convocadas 5º nível / N.º de baixas convocáveis 5º nível] x 100%	75%	76%	72%					
2.4.3	Reforçar a fiscalização sobre subsídios de doença, de desemprego (via entidades empregadoras) e de RSI conforme metas definidas no Plano Combate à Fraude 2007	Taxa de execução do n.º de acções de fiscalização por cada prestação face ao previsto	N.º acções de fiscalização efectuadas na prestação doença (dados acumulados)	15.000	18.076		21%		Desvio calculado relativamente ao valor de Dez (dados acumulados).	
				N.º de acções de fiscalização previstas na prestação de doença	15.000	15.000				
				[N.º acções de fiscalização efectuadas prestação doença / N.º de acções de fiscalização previstas prestação doença x 100%]	100%	121%				n.a
				N.º acções de fiscalização efectuadas na prestação desemprego (dados acumulados)	5.000	7.105		42%		Desvio calculado relativamente ao valor de Dez (dados acumulados).
				N.º de acções de fiscalização previstas na prestação de desemprego	5.000	5.000				
				[N.º acções de fiscalização efectuadas prestação desemprego / N.º de acções de fiscalização previstas prestação desemprego x 100%]	100%	142%	n.a			
	N.º acções de fiscalização efectuadas na prestação RSI (dados acumulados)	22.000	25.762		17%		Desvio calculado relativamente ao valor de Dez (dados acumulados).			
	N.º de acções de fiscalização previstas na prestação de RSI	22.000	22.000							
	[N.º acções de fiscalização efectuadas prestação RSI / N.º de acções de fiscalização previstas prestação RSI x 100%]	100%	117%	n.a						
2.5.1	Recuperar 30% do montante das prestações processadas indevidamente e reflectidas na contabilidade	Taxa de recuperação das prestações processadas indevidamente	valor, em euros, das prestações de desemprego recuperadas no ano n		95.399.460		21%		Desvio calculado relativamente ao valor de Dez (dados acumulados).	
				valor, em euros, das prestações de desemprego processadas indevidamente e contabilizadas em 31.12 do ano n-1	185.468.237					
				[valor em euros, das prestações de desemprego recuperadas no ano n / valor, em euros, das prestações de desemprego processadas indevidamente e contabilizadas em 31.12 do ano n-1] x 100%	30%	51%	n.a			
				valor em euros das prestações de doença recuperadas no ano n	31.499.266		25%		Desvio calculado relativamente ao valor de Dez (dados acumulados).	
	valor em euros, das prestações de doença processadas indevidamente e contabilizadas em 31.12 do ano n-1	56.858.320								
		[valor, em euros, das prestações de doença recuperadas no ano n / valor, em euros, das prestações de doença processadas indevidamente e contabilizadas em 31.12 do ano n-1] x 100%	30%	55%	n.a					

Código:

- Desvio favorável igual ou inferior/superior a 10% face ao Objectivo/Valor do ISS, IP.
- Desvio favorável entre 0 e +/-10% face ao Objectivo/Valor do ISS, IP.
- Desvio desfavorável entre 0 e +/- 10% face ao Objectivo/Valor do ISS, IP.
- Desvio desfavorável igual ou superior/ inferior a 10% face ao Objectivo/ Valor do ISS, IP.
- Sem resposta
- n.a Não aplicável

PLANO DE ACÇÃO ISS, IP - 2007 - Monitorização anual									
OE3 - Reforçar a protecção Social									
#	Meta	Indicador	Dados a Monitorizar	Valor Objectivo ISS,IP_07	Monitorização 2007		Desvio	Semáforo	Justificação
					Mês de Dezembro (dados acumulados)	Média do ano			
3.1.1	Aumentar o n.º de lugares abrangidos por acordos de cooperação em 3,5% na área da Infância (Amas e Creches)	ICCU	Indicador Compósito de Cobertura e Utilização Creche e Amas	n.a.	30,14	n.a	n.a		
		% de utentes abrangidos em acordos de cooperação para Amas (creches Familiares)	N.º de utentes abrangidos por acordo de cooperação em OP em Amas até ao mês	80	75	75	-22%		
			N.º de utentes em Amas programados em OP até ao mês de referência (1º e 2º + 3º e 4º criança)	80	96	96			
			N.º Total de utentes em Amas programados em OP (1º e 2º + 3º e 4º criança)	80	96	96			
			[N.º de utentes abrangidos por acordo de cooperação em Amas até ao mês de referência / N.º de utentes em Amas programados em OP até ao mesmo de referência] X 100%	100%	78%	n.a			
		Taxa de Contratualização em Amas	N.º de Amas com contratos celebrados (pmonitorização a partir mês de Setembro)	50	11		10%		
			N.º de Amas programadas para contratualização de serviços em horários flexíveis (monitorização a partir mês Setembro)	10	10				
			[N.º de Amas com contratos celebrados / N.º de Amas programadas para contratualização de serviços em horários flexíveis]	100%	110%	n.a			
		% de utentes abrangidos em acordos de cooperação para Creche	N.º de utentes abrangidos por acordo de cooperação em OP em Creche até ao mês de referência	2.171	2.058		-14%		
			N.º de utentes programados por acordo de cooperação em OP em Creche até ao mês de referência	2.171	2.397				
			N.º Total de utentes em Creche programados em OP	2.171	2.397				
			[N.º de utentes abrangidos por acordo de cooperação em Creche até ao mês de referência / N.º de utentes em Creche programados em OP até ao mês de referência] X 100%	100%	86%	n.a			
3.1.2	Aumentar o n.º de lugares abrangidos por acordos de cooperação para 3,5% em serviços e equipamentos sociais para pessoas com deficiência (CAO e Lar Residencial)	ICCU	Indicador Compósito de Cobertura e Utilização CAO		18,21	n.a	n.a		
		ICCU	Indicador Compósito de Cobertura e Utilização Lar Residencial		0,69	n.a	n.a		
		% de utentes abrangidos em acordos de cooperação em CAO	N.º de utentes abrangidos por acordo de cooperação em OP em CAO até ao mês de referência	315	294		-10%		
			N.º de utentes programados por acordo de cooperação em OP em CAO até ao mês de referência	315	328				
			N.º total de utentes em CAO programados em OP	315	328				
			[N.º de utentes em CAO abrangidos em OP até ao mês de referência / N.º de utentes em CAO programados em OP até ao mês de referência] X 100%	100%	90%	n.a			
		% de utentes abrangidos em acordos de cooperação em Lar Residencial	N.º de utentes abrangidos por acordo de cooperação em OP em Lar Residencial até ao mês de referência	160	136		-17%		
			N.º de utentes programados por acordo de cooperação em OP em Lar Residencial até ao mês de referência	160	164				
			N.º total de utentes em Lar Residencial programados em OP	160	164				
			[N.º de utentes em Lar residencial abrangidos em acordos de cooperação até ao mês de referência / N.º de utentes em Lar residencial programados em OP até ao mês de referência] X 100%	#REF!	83%	n.a			

#	Meta	Indicador	Dados a Monitorizar	Valor Objectivo ISS,IP_07	Monitorização 2007		Desvio	Semáforo	Justificação		
					Mês de Dezembro (dados acumulados)	Média do ano					
3.1.3	Aumentar o n.º de lugares abrangidos por acordos de cooperação em 2% nas respostas sociais para idosos (SAD, Centro de Dia e Lar de Idosos)	ICCU	Indicador Compósito de Cobertura e Utilização SAD	n.d.	n.a	n.a	n.a				
		% de utentes abrangidos em acordos de cooperação em SAD	N.º de utentes abrangidos por acordo de cooperação em OP em SAD até ao mês de referência	1.993	2.716		-10%				
			N.º de utentes programados por acordo de cooperação em OP em SAD até ao mês de referência	1.993	3.017						
			N.º total de utentes em SAD programados em OP	1.993	3.017						
			[N.º de utentes em SAD abrangidos em OP até ao mês de referência / N.º de utentes em SAD programados em OP até ao mês de referência] X 100%	100%	90%						
		ICCU	Indicador Compósito de Cobertura e Utilização Centro Dia		9,46	n.a					
		% de utentes abrangidos em acordos de cooperação em Centro Dia	N.º de utentes abrangidos por acordo de cooperação em OP em Centro de Dia até ao mês de referência	327	487		-8%				
			N.º de utentes programados por acordo de cooperação em OP em Centro de Dia até ao mês de referência	327	531						
			N.º total de utentes em Centro de Dia programados em OP	327	531						
			[N.º de utentes em Centro Dia abrangidos em OP até mês de referência / N.º de utentes em Centro Dia programados em OP até mês de referência] X 100%	100%	92%						
		ICCU	Indicador Compósito de Cobertura e Utilização Lar Idosos		8,71	n.a					
		% de utentes abrangidos em acordos de cooperação em Lar idosos	N.º de utentes abrangidos por acordo de cooperação em OP em Lar de Idosos até ao mês de referência	867	823		-16%				
N.º de utentes programados por acordo de cooperação em OP em Lar de Idosos até ao mês de referência	867		975								
N.º total de utentes em Lar idosos programados em OP	867		975								
[N.º de utentes em Lar de Idosos abrangidos em OP até ao mês de referência / N.º de utentes em Lar Idosos programados em OP até ao mês de referência] X 100%	100%		84%	n.a							
3.1.4	Aumentar o acompanhamento técnico para 10% em SAD, para 15% em Lar de Idosos e para 30% em Lar Residencial	Taxa de acompanhamento da resposta social SAD	N.º de respostas sociais com acordo de cooperação em SAD e com relatório de acompanhamento técnico	252	825		24%				
			N.º de acordos de cooperação em SAD	2.522	2.441						
			[N.º de respostas sociais com acordo de cooperação em SAD e com relatório de acompanhamento técnico / N.º de respostas sociais em SAD com acordo de cooperação] X100%	10%	34%	n.a					
		Taxa de acompanhamento na resposta Social Lar de Idosos	N.º de respostas sociais com acordo de cooperação em Lar Idosos e com relatório de acompanhamento técnico	169	559		41%				
			N.º de acordos de cooperação em Lar de Idosos	1.128	1.001						
			[N.º de respostas sociais com acordo de cooperação em Lar Idosos e com relatório de acompanhamento técnico / N.º de respostas sociais com acordo de cooperação] X100%	15%	56%	n.a					
		Taxa de acompanhamento resposta social Lar Residencial	N.º de respostas sociais com acordo de cooperação em Lar Residencial e com relatório de acompanhamento técnico	34	119		51%				
			N.º de acordos de cooperação em Lar Residencial	113	147						
			[N.º de Lares Residenciais com acordo de cooperação e com relatório de acompanhamento técnico / N.º de Lares Residenciais com acordo de cooperação] X100%	30%	81%						
		3.1.5	Celebrar ou rever acordos de cooperação na resposta intervenção precoce pra 700 crianças	Taxa de concretização (celebração ou revisão) de acordos de cooperação	N.º de utentes abrangidos por acordo de cooperação em OP em Intervenção Precoce até ao mês de referência	700	910		30%		
					N.º de utentes em Intervenção Precoce programados em OP até ao mês de referência	700	1.230				
					[N.º de utentes abrangidos por acordo de cooperação em intervenção precoce até ao mês de referência / 700]	100%	130%	n.a			

#	Meta	Indicador	Dados a Monitorizar	Valor Objectivo ISS,IP_07	Monitorização 2007		Desvio	Semáforo	Justificação	
					Mês de Dezembro (dados acumulados)	Média do ano				
3.2.1	Garantir a todos os idosos com mais de 70 anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI	Taxa de conclusão dos processos CSI	Pensionistas (70 a 79 anos) com pensões < a 300 euros mensais (ano 2005)	461.920	461.920		-5%		Desvio calculado relativamente ao mês de Dezembro	
			N.º de requerimentos CSI entrados (desde o início da prestação Jan 2006)	73.935	73.935					
			N.º de requerimentos CSI com decisão (desde o início da prestação Jan 2006)	n.a.	70.009					
			Deferidos	n.a.	56.064					
			Indeferidos	n.a.	13.945					
[N.º de requerimentos CSI com decisão / N.º de requerimentos entrados x 100%]	100%	95%	85%							
3.2.2	Implementar o programa para melhoria do conforto na habitação dos idosos concretizando melhorias em 500 habitações	Taxa de concretização de melhorias	N.º de habitações melhoradas	500	6		-99%			
			[N.º de Habitações melhoradas / 500] X 100%	100%	1%					
3.2.3	Garantir a criação de redes locais de voluntários para apoio às pessoas idosas em situação de isolamento em 70 concelhos	Taxa de concretização de redes locais de voluntários	N.º de concelhos com redes locais de voluntários criadas	70	22		-69%			
			[N.º de concelhos com redes locais de voluntários criadas / 70 concelhos] X 100%	100%	31%					
3.3.1	Implementar a rede de cuidados continuados integrados em todos os Distritos no âmbito das Experiências Piloto	Taxa de concretização da rede de cuidados continuados	N.º de distritos com a RCCI implementada	18	18		0%			
			(N.º de distritos com a RCCI implementada / 18)	100%	100%	n.a				
		Taxa de celebração de acordos	N.º de UMD aprovadas para integrar a RCCI	n.d.	61					
			N.º de ULD aprovadas para integrar a RCCI	n.d.	64					
			N.º total de unidades aprovadas para integrar a RCCI	n.d.	125					
			N.º de acordos celebrados para UMD	n.d.	41					
			N.º de acordos celebrados para ULD	n.d.	40					
			N.º total de acordos celebrados	n.d.	81					
			(N.º de acordos celebrados UMD / N.º UMD aprovadas)	100%	67%	n.a	-33%			
		(N.º de acordos celebrados ULD / N.º ULD aprovadas)	100%	63%	n.a	-37%				
		(N.º total de acordos celebrados / N.º total de unidades aprovadas)	100%	65%	n.a	-35%				
		Taxa de Ocupação	N.º de camas acordadas em UMD	651	679					
			N.º de camas acordadas em ULD	638	749					
			N.º total de camas acordadas	1289	1.428					
			N.º de dias de internamento disponíveis em UMD (n.º camas acordadas em UMD x n.º dias/mês)	20.181	18.656					
N.º de dias de internamento disponíveis em ULD (n.º camas acordadas em ULD x n.º dias/mês)	19.778		19.571							
N.º total de dias internamento disponíveis	39.959		38.227							
N.º de dias de internamento efectivados em UMD	20.181		18.282							
N.º de dias de internamento efectivados em ULD	19.778		19.362							
N.º total de dias de internamento efectivados	39.959		37.644							
Tx Ocupação em UMD	100%		98%	98%	-2%					
Tx Ocupação em ULD	100%	99%	99%	-1%						
Tx Ocupação Global	100%	98%	98%	-2%						

#	Meta	Indicador	Dados a Monitorizar	Valor Objectivo ISS,IP_07	Monitorização 2007		Desvio	Semáforo	Justificação
					Mês de Dezembro (dados acumulados)	Média do ano			
3.4.1	Aumentar em 10% o número de crianças em período de pré adopção	Variação do n.º de crianças em período de pré adopção no ano n face ao ano n-1	N.º crianças período pré adopção no ano n-1	399	399		-2%		
			N.º crianças período pré adopção no ano n	439	352				
			[[N.º de crianças em período de pré adopção no ano n / N.º de crianças em período de adopção no ano n-1]-1] X 100%	10%	-12%	n.a			
3.5.1	Conseguir uma % de saídas da Instituição de 12,5%	Taxa de desinstitucionalização	N.º total de crianças institucionalizadas		8.075		7%		
			N.º de crianças institucionalizadas em Lar de Crianças e Jovens	439	6.486				
			N.º de crianças institucionalizadas em CAT		1.589				
			N.º total de crianças desinstitucionalizadas	1.009	1.570				
			N.º de crianças desinstitucionalizadas em Lar de Crianças e Jovens	n.a.	698				
			N.º de crianças desinstitucionalizadas em CAT	n.a.	872				
		[[N.º de crianças desinstitucionalizadas / N.º de crianças institucionalizadas] X 100%]	12,5%	19%	n.a				
Taxa de celebração de protocolos DOM	N.º de Instituições	n.d.	12		-13%				
	N.º de protocolos celebrados	n.d.	2						
	[N.º de protocolos celebrados / N.º de Instituições]	30%	17%	n.a					
3.6.1	Aumentar para 75% a taxa de celebração dos acordos de inserção (RSI)	Taxa de celebração de acordos de inserção	N.º de famílias beneficiárias (com processamento no mês)	n.a.	104.191		-20%		
			N.º de beneficiários (com processamento no mês)	n.a.	285.329				
			N.º de famílias beneficiárias (requerimentos deferidos não cessados, dados desde o início da prestação)	n.a.	108.501				
			N.º de acordos de inserção assinados (acordos desde o início da prestação = acordos activos: assinados - cessados)	n.a.	64.982				
			N.º de beneficiários abrangidos nos acordos de inserção (activos-dados desde o início da prestação, beneficiários associados a acordos activos, assinados - cessados)	n.a.	160.938				
			[N.º de acordos de inserção assinados / N.º de famílias beneficiárias] X 100%	75%	60%	n.a			
3.6.2	Aumentar para 75% a % de CLAS com instrumentos de planeamento elaborados e aprovados	% de CLAS com instrumentos de planeamento elaborados e aprovados	N.º de Concelhos	n.a.	278		12%		
			N.º de Concelhos aderente ao programa	n.a.	277				
			N.º de CLAS constituídos	n.d.	277				
			N.º de instrumentos de planeamento elaborados e aprovados	828	722				
			N.º de Diagnósticos	n.d.	267				
			N.º de Planos de Desenvolvimento Social (PDS)	n.d.	241				
			N.º Planos de Acção	n.d.	218				
			N.º de instrumentos de planeamento previstos	828	831				
[N.º instrumentos de planeamento elaborados e aprovados / N.º total de instrumentos de planeamento previstos] X 100%	75%	87%	n.a						
3.6.2	Consolidar as 28 plataformas territoriais supra-concelhias da Rede Social	Taxa de concretização	N.º de plataformas constituídas e em funcionamento	28	26		-7%		
			N.º de concelhos com rede social por CDSS com responsabilidade na coordenação	n.d.	277				
			[N.º de plataformas constituídas e em funcionamento / 28] X 100%	100%	93%	n.a			
3.6.4	Dinamizar a Operacionalização local da implementação do PNAI (no âmbito das competências da Rede Social) em 30% dos CLAS	% de CLAS com instrumentos de planeamento revistos e articulados com as prioridades e metas do PNAI	N.º total de CLAS	276	277		-37%		
			N.º de CLAS com instrumentos de planeamento revistos e articulados com as prioridades e metas do PNAI	83	130				
			[N.º de CLAS com instrumentos de planeamento revistos e articulados com as prioridades e metas do PNAI / N.º total de CLAS]	30%	47%	n.a			

#	Meta	Indicador	Dados a Monitorizar	Valor Objectivo ISS,IP_07	Monitorização 2007		Desvio	Semáforo	Justificação	
					Mês de Dezembro (dados acumulados)	Média do ano				
3.6.5	Monitorizar e avaliar 100% dos projectos no âmbito dos programas de desenvolvimento social - PROGRIDE e SER CRIANÇA	Taxa de monitorização dos projectos Ser Criança	N.º total de Projectos Ser Criança	25	5		-42%	Red		
			N.º de projectos Ser Criança monitorizados e avaliados	25	2					
			[N.º de projectos Ser Criança monitorizados e avaliados / N.º total de projectos Ser Criança] X 100%	100%	40%	n.a				
		N.º de acções de acompanhamento aos projectos Ser Criança	N.º de acções de acompanhamento aos projectos do Ser Criança	n.d.	6		n.a			
			Taxa de monitorização dos projectos PROGRIDE M1	N.º total de Projectos PROGRIDE M1 (Fonte: Mapa Apoio PAISS,IP)	40	38		-3%	Am	
				N.º de projectos PROGRIDE M1 monitorizados e avaliados	40	37				
		[N.º de projectos PROGRIDE M1 monitorizados e avaliados / N.º total de projectos PROGRIDE M1] X 100%	100%	97%	n.a					
		N.º de acções de acompanhamento aos projectos do PROGRIDE M1	N.º de acções de acompanhamento aos projectos do PROGRIDE M1	n.d.	98		n.a			
			Taxa de monitorização dos projectos PROGRIDE M2	N.º total de Projectos PROGRIDE M2 (Fonte: Mapa Apoio PAISS)	37	36		-6%	Am	
N.º de projectos PROGRIDE M2 monitorizados e avaliados	37			34						
[N.º de projectos PROGRIDE M2 monitorizados e avaliados / N.º total de projectos PROGRIDE M2] X 100%	100%	94%	n.a							
N.º de acções de acompanhamento aos projectos do PROGRIDE M2	N.º de acções de acompanhamento aos projectos do PROGRIDE M2	n.d.	84		n.a					
	Taxa de monitorização dos projectos PAII	N.º total de Projectos PAII	n.d.	73		-80%	Red			
		N.º de projectos PAII monitorizados e avaliados	n.d.	47						
[N.º de projectos PAII monitorizados e avaliados / N.º total de projectos PAII] X 100%	100%	64%	n.a							
N.º de acções de acompanhamento aos projectos do PAII	N.º de acções de acompanhamento aos projectos do PAII	n.d.	66		n.a					
	Taxa de celebração de protocolos	N.º de protocolos celebrados	25	5		-80%	Red			
		[N.º de protocolos celebrados / 25 protocolos] X 100%	100%	20%	n.a					
3.6.6	Celebrar um n.º mínimo de 25 protocolos que promovam a inserção das famílias da acção social	N.º de Contratos de Desenvolvimento Social implementados e monitorizados	N.º de Contratos de Desenvolvimento Social	n.d.	5		-60%	Red		
			N.º de Contratos de Desenvolvimento Social monitorizados e avaliados	n.d.	2					
			[N.º de Contratos implementados e monitorizados / N.º total de Contratos] X 100%	100%	40%	n.a				
3.6.7	Implementar e monitorizar os Contratos de Desenvolvimento Social que vierem a ser seleccionados	N.º de Projectos no âmbito do Clique Solidário	N.º de Projectos no âmbito do Clique Solidário	n.d.	301		0%	Ver		
			N.º de Projectos no âmbito do Clique Solidário monitorizados e avaliados	n.d.	300					
			[N.º de Projectos monitorizados e avaliados no âmbito do Programa Clique Solidário / N.º total de Projectos em execução no âmbito do Programa Clique Solidário] X 100%	100%	100%	n.a				
3.6.8	Monitorizar e avaliar 100% dos projectos financiados no âmbito do Programa Clique Solidário	Taxa de Execução	N.º de RTES produzidas	4	4		0%	Ver		
			N.º de RTES programadas	4	4					
			[N.º RTES produzidas / N.º total de RTES programadas] X 100%	100%	100%	n.a				
3.7.1	Assegurar a elaboração das recomendações técnicas de equipamentos sociais para construção de raiz e adaptação das respostas sociais CAT e Lar de Crianças e Jovens	Taxa de Execução	N.º de Manuais concebidos e editados	5	5		0%	Ver		
			N.º de Manuais programadas	5	5					
			[N.º Manuais editados (concebidos) / N.º total de Manuais programadas] X 100%	100%	100%	n.a				
3.7.2	Assegurar a edição de 4 Manuais de Gestão da Qualidade de Respostas Sociais e a concepção do Manual da Qualidade de Lar de Idosos	Taxa de Execução	N.º de Manuais concebidos e editados	5	5		0%	Ver		
			N.º de Manuais programadas	5	5					
			[N.º Manuais editados (concebidos) / N.º total de Manuais programadas] X 100%	100%	100%	n.a				

#	Meta	Indicador	Dados a Monitorizar	Valor Objectivo ISS,IP_07	Monitorização 2007		Desvio	Semaforo	Justificação
					Mês de Dezembro (dados acumulados)	Média do ano			
4.1.1	Reduzir para 25% a percentagem de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos	% de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos	N.º de pessoas atendidas com tempo de espera superiores a 30 minutos (dados SGFE)	n.a.	139.138		8%		Desvio calculado em referência à média anual
			N.º de pessoas atendidas (N.º de atendimentos) (Dados SGFE)	n.a.	395.860				
			[N.º de pessoas atendidas com tempo de espera superiores a 30 minutos / N.º de pessoas atendidas] X 100%	25%	35%	33%			
4.2.1	Adicionar ao Portal da Segurança Social a possibilidade de requerer através da Internet serviços / prestações adicionais	N.º de novos serviços disponibilizados no site da SS	N.º de novos serviços disponibilizados no site da SS (dados acumulados)	5	5	n.a.	0		
4.3.1	Aumentar o n.º acessos à Segurança Social Directa em 2007 para 2 milhões	N.º de acessos de pessoas singulares e de pessoas colectivas à SSD	N.º de acessos (dados acumulados)	2.000.000	2.024.165		1%		
			N.º de acessos no ano / 2.000.000	100%	101%	n.a.			
4.4.1	Reduzir o tempo máximo de resposta às mensagens recebidas por correio electrónico para 10 dias úteis	% de casos respondidos em mais de 10 dias úteis	N.º de casos respondidos em mais de 10 dias úteis	0	63		10%		Relativamente a 2006, que registava valores de cerca de 20% de mensagens com tempos superiores a 10 dias úteis houve uma redução de 12% . Relativamente ao objectivo do IISS (0%) não foi alcançado
			N.º Total de respostas	n.a.	635				
			[N.º de casos respondidos em mais de 10 dias úteis / N.º total de respostas] X 100%	0%	10%	8%			
4.5.1	Dimensionar e quantificar (custos e benefícios) um projecto de "contact center" para o ISS	Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto , atraso ou antecipação das datas de fim da actividade, em n.º de semanas	Somatório do N.º de semanas de antecipação (-) ou atraso (+) em relação às datas de conclusão das actividades planeadas	0 atrasos no projecto	0 atrasos no projecto		0		
4.6.1	Inquirir por amostragem os utentes dos balcões de "front-office" do ISS em 8 CDSS (Aveiro, Beja, Coimbra, Leiria, Lisboa, Porto, Santarém, Viseu) e estudar medidas para a melhoria do atendimento	Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto , atraso ou antecipação das datas de fim da actividade, em n.º de semanas	Somatório do N.º de semanas de antecipação (-) ou atraso (+) em relação às datas de conclusão das actividades planeadas	0 atrasos no projecto	n.d	n.d			Projecto sem monitorização desde Outubro.
4.6.2	Implementar, pelo menos uma acção de melhoria de âmbito nacional e uma de âmbito distrital, a partir dos constrangimentos identificados pelo questionário de avaliação 2004	Taxa de implementação das acções de melhoria	N.º total de serviços	n.a.	n.a.				Projecto retirado da programação anual por estar dependente da reorganização dos Serviços (Portaria n.º 638/2007, de 30 de Maio)
			N.º de serviços com acções de melhoria nacional implementadas	n.d.	n.a.				
			[N.º de serviços com acções de melhoria nacional implementadas / N.º total de serviços] X 100%	100%	n.a.	n.a.			
			N.º total de serviços	n.a.	n.a.				
4.7.1	Implementar nos serviços as regras de identidade corporativa	Taxa de aplicação das regras de identidade corporativa	N.º total de suportes com regras aplicadas	n.d.	n.a.				Projecto retirado da programação anual por estar dependente da reorganização dos Serviços (Portaria n.º 638/2007, de 30 de Maio)
			N.º total de suportes	n.d.	n.a.				
			[N.º total de suportes com regras aplicadas / N.º total de suportes] X 100%	100%	n.a.	n.a.			

Código:

- Desvio favorável igual ou inferior/superior a 10% face ao Objectivo/Valor do ISS, IP.
- Desvio favorável entre 0 e -/+10% face ao Objectivo/Valor do ISS, IP.
- Desvio desfavorável entre 0 e -/+ 10% face ao Objectivo/Valor do ISS, IP.
- Desvio desfavorável igual ou superior/ inferior a 10% face ao Objectivo/ Valor do ISS, IP.
- Sem resposta
- n.a Não aplicável

PLANO DE ACÇÃO ISS, IP - 2007 - Monitorização anual

OE 5 - Aumentar a Eficiência dos Serviços

#	Meta	Indicador	Dados a Monitorizar	Valor Objectivo ISS,IP_07	Monitorização 2007		Desvio	Semáforo	Justificação
					Mês de Dezembro (dados acumulados)	Média do ano			
5.1.1	Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos de subsídio de desemprego	N.º de requerimentos subsídio de desemprego por pessoa dia de trabalho	N.º de requerimentos concluídos / (N.º de RH ETI x Dias úteis)	n.d.	5,5	6,8	n.a		O cálculo das produtividades foi efectuado no ISS,IP pela 1ª vez em 2007
5.1.2	Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos de prestações familiares	N.º de requerimentos prestações familiares por pessoa dia de trabalho	N.º de requerimentos concluídos / (N.º de RH ETI x Dias úteis)	n.d.	6,4	4,8	n.a		O cálculo das produtividades foi efectuado no ISS,IP pela 1ª vez em 2007
5.1.3	Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos de protecção na maternidade e paternidade	N.º de requerimentos Protecção na Maternidade e Paternidade por pessoa dia de trabalho	N.º de requerimentos concluídos / (N.º de RH ETI x Dias úteis)	n.d.	16,5	15,0	n.a		O cálculo das produtividades foi efectuado no ISS,IP pela 1ª vez em 2007
5.1.4	Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos de protecção na Doença	N.º de requerimentos subsídio de Doença por pessoa dia de trabalho	N.º de requerimentos concluídos / (N.º de RH ETI x Dias úteis)	n.d.	72,0	82,2	n.a		O cálculo das produtividades foi efectuado no ISS,IP pela 1ª vez em 2007
5.1.5	Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos de RSI	N.º de requerimentos subsídio de RSI por pessoa dia de trabalho	N.º de requerimentos concluídos / (N.º de RH ETI x Dias úteis)	n.d.	2,8	2,2	n.a		O cálculo das produtividades foi efectuado no ISS,IP pela 1ª vez em 2007
5.1.6	Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos de Pensão Social	N.º de requerimentos subsídio de Pensão Social por pessoa dia de trabalho	N.º de requerimentos concluídos / (N.º de RH ETI x Dias úteis)	n.d.	2,3	2,1	n.a		O cálculo das produtividades foi efectuado no ISS,IP pela 1ª vez em 2007
5.1.7	Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos de CSI	N.º de requerimentos CSI por pessoa dia de trabalho	N.º de requerimentos concluídos / (N.º de RH ETI x Dias úteis)	n.d.	7,7	4,0	n.a		O cálculo das produtividades foi efectuado no ISS,IP pela 1ª vez em 2007
5.1.8	Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de reclamações de contribuintes	Nº de reclamações analisadas por pessoa dia de trabalho	Nº de processos de reclamações concluídas / (N.º de RH ETI x Dias úteis)+HVD	4	3,6	4,5	n.a		O cálculo das produtividades foi efectuado no ISS,IP pela 1ª vez em 2007
5.1.9	Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento da elaboração de planos prestacionais	N.º de Planos Prestacionais realizados por pessoa por dia de trabalho	N.º de planos prestacionais elaborados / (N.º de RH ETI x Dias úteis)	n.d.	0,7	2,2			O cálculo das produtividades foi efectuado no ISS,IP pela 1ª vez em 2007
5.1.10	Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de reclamações (prestações diferidas)	N.º de requerimentos (prestações diferidas) tratados por pessoa por dia de trabalho	N.º de processos de reclamações concluídas / (N.º de RH ETI x Dias úteis)	n.d.	n.a.				Retirado da programação anual por não ser exequível em 2007
5.1.11	Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do atendimento	N.º de atendimentos por pessoa por dia de trabalho	N.º de atendimentos / (N.º de RH ETI x Dias úteis)	n.d.	55,6	48,9			O cálculo das produtividades foi em 2007 efectuado pela 1ª vez no ISS,IP.
5.1.12	Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do correio institucional (mensagens de correio electrónico)	N.º de respostas por pessoa por dia de trabalho	N.º de respostas / (N.º de RH ETI x Dias úteis)	n.d.	n.a.				Retirado da programação anual por não ser exequível em 2007
5.2.1	95% de colaboradores com um tempo mínimo de formação promovida pelo ISS, IP superior ou igual a 7 horas e pelo menos 10% dos colaboradores com o mínimo de 35 horas de formação promovida pelo ISS, IP.	% de colaboradores que frequentaram acções de formação (7 ou 35 horas)	N.º total de colaboradores do ISS	n.a.	12.925		-48,3%		
			N.º de colaboradores com 7 ou mais horas de formação	13.159	6.039				
			% de colaboradores com 7 ou mais horas de acções de formação	95%	46,7%	n.a			
			N.º de colaboradores com 35 ou mais horas de formação	1.385	1.363				
	% de colaboradores com 35 ou mais horas de acções de formação	10%	10,5%	n.a	0,5%				

PLANO DE ACÇÃO ISS, IP - 2007 - Monitorização anual

OE 5 - Aumentar a Eficiência dos Serviços

#	Meta	Indicador	Dados a Monitorizar	Valor Objectivo ISS,IP_07	Monitorização 2007		Desvio	Semáforo	Justificação
					Mês de Dezembro (dados acumulados)	Média do ano			
5.3.1	100% de colaboradores do ISS, IP com objectivos definidos e 50% integrados em serviços com objectivos definidos e indicadores de desempenho reportados mensalmente	% dos colaboradores do ISS com objectivos definidos	N.º total de colaboradores em efectivo exercício de funções no ISS,IP por um período igual ou superior a 6 meses e 1 dia	n.a.	12777		-11%	[Red]	
			N.º de colaboradores do ISS com objectivos definidos	n.d.	11.381				
			[N.º de colaboradores com objectivos definidos / N.º de colaboradores em efectivo exercício de funções no ISS,IP, por um período igual ou superior a 6 meses e 1 dia, durante o ano de 2007] x 100	100%	89%	n.a.			
5.3.1		% dos colaboradores em Serviços com objectivos definidos e reporte mensal	N.º de colaboradores em serviços com objectivos definidos e reporte mensal	n.d.	n.a.		-8%	[Am]	Indicador não possível de monitorização.
			Total de colaboradores	n.a.	n.a.				
		Projectos inscritos em PAISS,IP 2007 com reporte mensal	100%	92%	82%				
5.4.1	Regularização em Conservatória de Registo Predial de 100% dos Imóveis	Taxa de Regularização dos Imóveis	N.º de imóveis regularizados	n.d.	n.d.		[Red]		
			N.º total de imóveis	n.a.	n.d.				
5.4.2	Redução de 5% da despesa corrente	Taxa de variação da despesa corrente entre n e n-1	Valor da despesa corrente (n)	n.d.	n.d.		[Red]		
			Valor da despesa corrente (n-1)	n.a.	n.d.				
5.4.3	Redução de 5% da despesa em aquisição de bens e serviços correntes	Taxa de variação da despesa em aquisição de bens e serviços correntes entre ano n e n-1	Valor da despesa corrente (n)	n.d.	n.d.		[Red]		
			Valor da despesa corrente (n-1)	n.a.	n.d.				
5.4.4	Redução de 10% no número de processos de aquisição de bens e serviços	Taxa de variação do n.º de processos de aquisição	Valor da despesa corrente (n) / Valor da despesa corrente (n-1) X 100%	-5%	n.d.		[Red]	Projectos em reformulação por força da Orientação Técnica 1/CD/2007 e publicação da Lei Orgânica do ISS,IP. Indicadores não monitorizados.	
			[Valor da despesa corrente (n) / Valor da despesa corrente (n-1) -1] X 100%	-5%	n.d.				
5.4.5	Redução em 5% do tempo médio de adjudicação, por tipo de procedimento	Taxa de variação do tempo médio de adjudicação entre ano n e ano n-1	N.º de Processo de aquisição ano n	n.d.	n.d.		[Red]		
			N.º de Processo de aquisição ano n-1	n.a.	n.d.				
5.4.6	Até 31 de Dezembro dar início à implementação do modelo aprovado de serviços comuns para a área financeira	Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto atraso ou antecipação das datas de fim da actividade, em n.º de semanas	Tempo médio de adjudicação ano n	n.d.	n.d.		[Red]	Projecto em reformulação. Indicador não monitorizado.	
			Tempo médio de adjudicação ano n-1	n.a.	n.d.				
5.4.7	Implementar um centro de serviços comuns para a área de RH	% de processos partilhados em RH	Somatório do N.º de semanas de antecipação (-) ou atraso (+) em relação às datas de conclusão das actividades planeadas	0 atrasos no projecto	n.d.		[Red]	Projecto em reformulação. Indicador não monitorizado.	
			N.º de processos passíveis de partilha transferidos para o centro de serviços comuns	n.d.	39				
		N.º de processos passíveis de partilha	n.d.	65					
5.4.7		Taxa de variação do n.º de colaboradores afectos às áreas de RH	[N.º de processos passíveis de partilha transferidos para o centro de serviços comuns / N.º de processos passíveis de partilha] x 100	n.d.	60	n.a.	[Red]		
			N.º de pessoas de RH em 31-12-2007	n.d.	340				
			N.º de pessoas de RH em 01-01-2007	n.d.	346				
5.5.1	Atingir uma taxa de execução de 80% nos projectos co-financiados	Taxa de execução	[N.º de pessoas de RH em 31-12-2007/N.º de pessoas de RH em 01-01-2007) -1]x100%	n.d.	-2%	n.a.	[Red]		
			Montante Executado	n.d.	3.465.146				
			Montante Orçamentado	n.a.	5.560.512				
			[Montante executado / Montante orçamentado] X 100%	80%	62%	n.a.			

PLANO DE ACÇÃO ISS, IP - 2007 - Monitorização anual

OE 5 - Aumentar a Eficiência dos Serviços

#	Meta	Indicador	Dados a Monitorizar	Valor Objectivo ISS,IP_07	Monitorização 2007		Desvio	Semáforo	Justificação
					Mês de Dezembro (dados acumulados)	Média do ano			
5.6.1	Reduzir para o 4º dia útil a elaboração da execução orçamental mensal	% de meses em que a disponibilidade da execução mensal foi efectuada até ao 4º dia útil	N.º de meses em que a disponibilidade da execução mensal foi efectuada até ao 4º dia útil	12	8		-32%	[Imagem de Semáforo em Vermelho]	
			N.º total de meses	12	12				
			[N.º de meses em que a disponibilidade da execução mensal foi efectuada até ao 4º dia útil / N.º. De meses monitorizados] X100%	100%	67%	68%			
5.7.1	Concluir no próprio ano as acções planeadas e pelo menos 80% das determinações do CD durante o ano	Número de Relatórios e Informações enviados ao CD, com parecer com sumula das situações mais relevantes	N.º de relatórios e informações concluídos e reportados ao CD	n.d.	26		-6%	[Imagem de Semáforo em Amarelo]	O Projecto monitorizado até Outubro, devido a reorganização do ISS,IP.
			N.º de Relatórios e Informações Registados	n.a.	35				
			[N.º de Relatórios e Informações concluídos reportados ao CD / N.º de Relatórios e Informações registados]	80%	74%	n.a			

Código:

- [Imagem de Semáforo em Verde] Desvio favorável igual ou inferior/superior a 10% face ao Objectivo/Valor do ISS, IP.
- [Imagem de Semáforo em Amarelo] Desvio favorável entre 0 e -/+10% face ao Objectivo/Valor do ISS, IP.
- [Imagem de Semáforo em Vermelho] Desvio desfavorável entre 0 e -/+ 10% face ao Objectivo/Valor do ISS, IP.
- [Imagem de Semáforo em Vermelho] Desvio desfavorável igual ou superior/ inferior a 10% face ao Objectivo/ Valor do ISS, IP.
- [Imagem de Semáforo em Branco] Sem resposta
- [Imagem de Semáforo em Branco] Não aplicável

Ficha Técnica

Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

Instituto da Segurança Social, I.P.

GP/UPCG - Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão
Av. Almirante Reis, 133, 6.º – 1115-050 Lisboa
ISS-DPSI-UEP@seg-social.pt

Relatório de Actividades 2007

Título

Maria da Conceição Rosado Pereira M.Rosado.Pereira@seg-social.pt

Maria de Lurdes Paiva Fernandes M.Paiva.Fernandes@seg-social.pt

Autoras

Tânia Daniela Gomes Fernandes [Tânia.D.Fernandes@seg-social.pt](mailto:Tania.D.Fernandes@seg-social.pt)

Coordenação

Março de 2008

Data