



PLANO DE ATIVIDADES 2022

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

PLANO DE ATIVIDADES 2022
(Revisão 0)

AUTOR/EDITOR

INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA DA SEGURANÇA SOCIAL, I. P.
Av. Manuel da Maia, n.º 58•1049-002 Lisboa
Tel: 21 843 33 00 • Fax: 21 843 37 20
E-mail: igfss@seg-social.pt

CONCEÇÃO TÉCNICA

DEPARTAMENTO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO
DIREÇÃO DA QUALIDADE E COMUNICAÇÃO

DATA DE EDIÇÃO

22/12/2021

ÍNDICE

1	ENQUADRAMENTO	3
2	O IGFSS	4
2.1	MISSÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE	4
2.2	VISÃO E ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	7
2.3	ATRIBUIÇÕES	9
2.4	AMBIENTE INTERNO E EXTERNO	11
2.4.1	PARTES INTERESSADAS RELEVANTES	11
2.4.2	ANÁLISE SWOT	14
3	OBJETIVOS 2022	31
3.1	QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO	31
3.2	MAPAS DA ESTRATÉGIA	32
3.2.1	GESTÃO DA DÍVIDA (PN.01)	33
3.2.2	PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO (PN.02)	37
3.2.3	ORÇAMENTO E CONTA (PN.03)	42
3.2.4	GESTÃO FINANCEIRA (PN.04)	46
3.2.5	AUDITORIAS DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO (PN.05)	50
3.2.6	QUALIDADE E COMUNICAÇÃO (PGA.01)	53
3.2.7	RECURSOS HUMANOS (PGA.02)	57
3.2.8	ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURAS (PGA.03)	61
3.2.9	JURÍDICO E DE CONTENCIOSO (PGA.04)	65
4	CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO DA PERFORMANCE	69
5	MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	71

6	PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	72
7	ANEXOS	73
7.1	FÓRMULA DE CÁLCULO DOS INDICADORES	73
7.2	RESULTADOS HISTÓRICOS DOS INDICADORES	84
7.3	SIGLAS	94

1 ENQUADRAMENTO

Decorrente da adoção de uma gestão por objetivos, da implementação de um sistema de gestão da qualidade e também de disposições legislativas, o IGFSS desenvolveu, adaptou e integrou os vários instrumentos de gestão, incluindo o Plano de Atividades. Assim, a elaboração do Plano de Atividades integra o sistema de gestão da qualidade e assenta na metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC) enquanto ferramenta de avaliação de desempenho e de gestão estratégica, permitindo não apenas a definição dos objetivos e a avaliação do desempenho organizacional, mas também a clarificação e comunicação da estratégia, missão e visão da organização a vários níveis.

No Plano Estratégico para 2022-2024 são confirmados a missão, os valores corporativos e os compromissos da política da qualidade do IGFSS, bem como são apresentadas a visão institucional, as orientações estratégicas a prosseguir e os principais objetivos, respetivos indicadores e metas para o triénio, através da apresentação do mapa da estratégia corporativa.

O Plano Estratégico, que reflete a visão estratégica de médio prazo do IGFSS a três anos, apresenta, desta forma, as linhas gerais para a construção dos planos de atividades anuais, sendo, por conseguinte, a base para a definição, em cascata, do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) e dos mapas da estratégia dos processos, permitindo o alinhamento estratégico de toda a organização.

Os mapas da estratégia de cada um dos processos são construídos pelos seus dirigentes e respetivas equipas, tendo presente as orientações transmitidas pelo Conselho Diretivo, bem como as necessidades e expectativas manifestadas pelos clientes no inquérito anual de avaliação da satisfação.

Neste contexto, e por existir um sistema de gestão por objetivos, suportado na metodologia BSC, que se verifica ser mais amplo e detalhado que os documentos de planeamento previstos na Lei, nomeadamente a carta de missão e o QUAR, procedeu-se à integração e articulação de todos estes instrumentos de gestão no modelo adotado pelo IGFSS, desdobrando-se o processo de formulação estratégica da forma que ao lado se esquematiza.

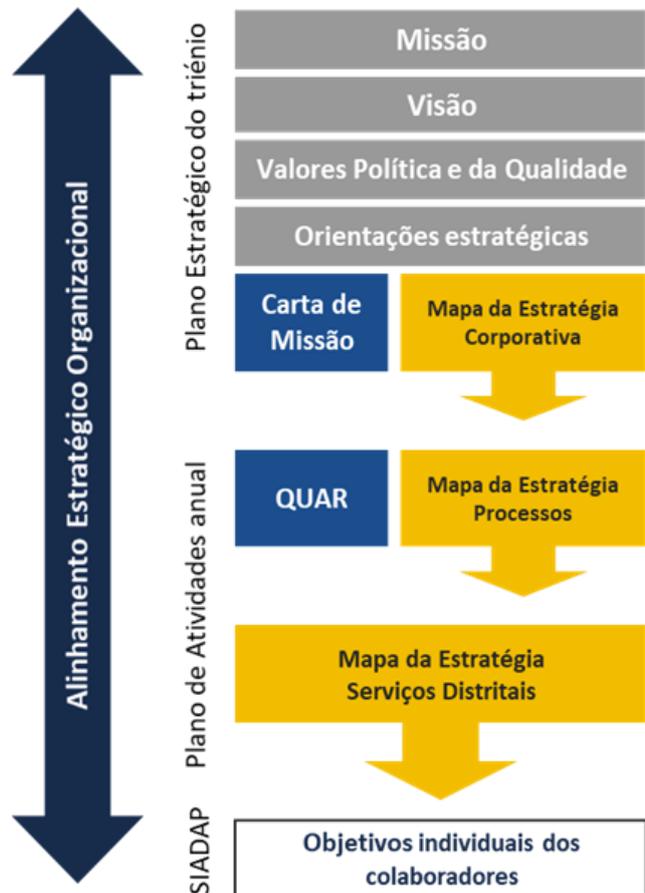


Figura 1. Desdobramento da estratégia

Esta metodologia de desdobramento da estratégia contribui para o enraizamento de uma cultura de excelência, orientada para resultados, e para o envolvimento e alinhamento das pessoas na execução da estratégia definida.

2 O IGFSS

2.1 MISSÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE

O Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS), sob tutela do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, com autonomia administrativa e financeira, personalidade jurídica e património próprio.

Criado em 1977 para dar resposta aos múltiplos desafios que então se colocavam a um Sistema de Segurança Social ainda embrionário, mas que se pretendia universal, o IGFSS afirmou-se ao longo do tempo como um dos pilares do sistema.

Ao longo do seu percurso o IGFSS procurou adaptar-se às constantes exigências e contribuir para a construção de um Sistema de Segurança Social cada vez mais sólido, sendo decisivo na gestão dos recursos económicos do sistema e contribuindo para a sua sustentabilidade.

Neste contexto, o IGFSS tem por **missão** a gestão financeira unificada dos recursos económicos consignados no Orçamento da Segurança Social (OSS). Com um posicionamento estratégico, de carácter transversal no Sistema da Segurança Social, o IGFSS presta serviços em áreas de negócio distintas, (i) gestão da dívida, (ii) património imobiliário, (iii) orçamento e conta da Segurança Social, (iv) gestão financeira e (v) auditoria e controlo do Sistema de Segurança Social, sendo cada uma destas áreas responsável por:

- Recuperar a dívida à Segurança Social através da cobrança coerciva, gerindo os respetivos processos de execução de dívidas, bem como mediante outros instrumentos extraordinários de regularização, contribuindo, ainda, para a viabilização das empresas em situação económica difícil;
- Gerir os imóveis que integram o património imobiliário da Segurança Social, de renda livre e renda social;
- Elaborar e acompanhar a execução do Orçamento da Segurança Social e produzir a Conta da Segurança Social, que integram o Orçamento de Estado e a Conta Geral do Estado;
- Desempenhar as funções de tesouraria única do Sistema de Segurança Social, na vertente de recebimento e pagamento direto a beneficiários, bem como de abastecimento financeiro diário às suas instituições e serviços, garantindo em simultâneo a rendibilização de fundos;
- Verificar, acompanhar, avaliar e informar, nos domínios orçamental, económico e patrimonial as atividades dos organismos que integram o Sistema de Segurança Social.

Por sua vez, na **carta de valores** do IGFSS encontram-se estabelecidos os princípios éticos e deontológicos que pautam a sua conduta, e pelos quais o instituto pretende ser reconhecido pelos seus clientes e sociedade em geral na prossecução da sua missão:

- **RIGOR** - cumprir de forma criteriosa, pontual e exemplar os mais exigentes parâmetros legais e morais.
- **IMPARCIALIDADE** - tratar com o mesmo grau de isenção e qualidade todos os assuntos, trabalhadores e clientes.
- **EFICIÊNCIA** - promover mecanismos de motivação para atingir níveis de desempenho apenas comparáveis com os melhores.
- **ÉTICA** - assumir um posicionamento exemplar movido pelos mais elevados padrões éticos e deontológicos em moldes que promovam o bom-nome da organização.

- **INOVAÇÃO** - perseguir a melhoria contínua, adotando métodos e tecnologias que potenciem soluções originais e pioneiras.

Por outro lado, em concomitância e no âmbito do seu sistema de gestão da qualidade, o IGFSS adotou uma **política da qualidade**, assente em sete compromissos, que visam nortear a atuação do instituto para a prestação de um serviço público de excelência.

1. CLIENTES SATISFEITOS

- Oferecer bons serviços, antecipando as solicitações dos cidadãos e instituições do sistema de forma a superar as suas expectativas;
- Receber com espírito de equipa todos os parceiros estratégicos, de modo a agir em conjunto na procura das melhores soluções para satisfazer os clientes finais;

2. TRABALHADORES ENVOLVIDOS

- Envolver os trabalhadores com o ideal do serviço público e a missão da Segurança Social, promovendo a adoção de elevados padrões éticos, de responsabilidade, civismo, competência e de exigência para com clientes, parceiros e fornecedores;
- Valorizar os trabalhadores, através da qualificação e promoção do mérito, no sentido de aumentar a motivação e o empenhamento de todos;

3. PROCESSOS INOVADORES

- Promover a modernização e a inovação constante através de melhores práticas de gestão e do recurso intensivo às novas tecnologias de informação;
- Estimular a criatividade e o trabalho em equipa para que os serviços prestados sejam de maior qualidade;

4. MELHORIAS CONSTANTES

- Promover a orientação para resultados, no sentido de superar desafios cada vez mais exigentes, com vista ao aumento da eficiência e eficácia dos serviços prestados;
- Adotar procedimentos claros para uma execução e controlo rigorosos e efetuar uma revisão periódica dos processos, objetivos e metas no sentido de eliminar o supérfluo e reforçar o que for estratégico;
- Procurar sempre a melhoria contínua do sistema, antevendo e ultrapassando todas as falhas e erros, rumo à excelência e ao aumento da qualidade do serviço;

5. QUALIDADE GARANTIDA

- Respeitar e fazer cumprir todos os requisitos legais, regulamentares e normativos aplicáveis à atividade do instituto e decorrentes do sistema de gestão da qualidade;

6. COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE

- Comunicar de forma célere, apelativa e clara, a todos os interessados, a informação necessária e relevante ao exercício da sua atividade;
- Manter e criar novos canais de partilha de informação, acessíveis a todos, promovendo a credibilidade interna e externa do instituto como organização de referência na administração pública;

7. RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

- Respeitar os princípios éticos e deontológicos da carta de valores que pautam a conduta da organização e dos seus trabalhadores e pelos quais pretende ser reconhecida pela sociedade em geral e seus clientes;
- Ser uma organização convidativa para trabalhar, estando atenta às necessidades e expectativas dos trabalhadores e contribuindo para melhorar a sua qualidade de vida profissional e pessoal;
- Ser uma organização solidária e socialmente responsável, como forma de retorno à sociedade;
- Promover uma cultura de respeito e preservação do ambiente, minimizando o impacto da sua atividade na sociedade e contribuir para a responsabilidade ambiental das gerações futuras.

2.2 VISÃO E ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

Para melhor concretizar a sua missão, o instituto adota mecanismos de gestão reconhecidos como boas práticas, cujos resultados são orientados sobretudo para a satisfação das necessidades dos clientes, indo ao encontro da **visão** de “ser uma referência na excelência e sustentabilidade do serviço público”.

Constituíram orientações estratégicas para a elaboração do Plano Estratégico para o período de 2022-2024 e conseqüentemente para o Plano de Atividade de 2022, as definidas na Carta de Missão do Instituto, designadamente:

No domínio da promoção de uma gestão sustentável e transparente da Segurança Social:

- Participar na avaliação rigorosa da evolução do Sistema de Segurança Social nos últimos anos, analisando o impacto das medidas tomadas e os efeitos da crise económica nos equilíbrios financeiros do sistema de pensões, bem como os novos desafios que se colocam decorrentes das transformações demográficas e do mercado de trabalho;
- Participar na realização de estudos transparentes, retrospectivos e prospetivos, disponibilizando, no âmbito das suas competências, informação rigorosa e clara para escrutínio de todos;
- Proceder ao acompanhamento e monitorização permanente de políticas sociais e do estado da Segurança Social, com o objetivo de efetuar uma avaliação rigorosa e independente das políticas e proceder a recomendações, fazendo igualmente refletir as conclusões em sede de exercício de previsão de execução do orçamento da Segurança Social e de propostas para orçamento da Segurança Social do ano seguinte;
- Dar a conhecer, de forma transparente, clara e acessível a todos os cidadãos, o estado financeiro e a capacidade da Segurança Social para assegurar o pagamento de reformas e a sustentabilidade do sistema no médio e longo prazo;
- Promover uma gestão pública cuidada e criteriosa dos recursos financeiros do sistema, bem como o reforço do Fundo de Estabilização Financeira da Segurança Social.

No domínio da gestão reformista do Sistema de Segurança Social, visando reforçar a sua sustentabilidade, equidade e eficácia redistributiva:

- Participar nos estudos do reforço do financiamento e a sustentabilidade da Segurança Social através da diversificação das suas fontes de financiamento.

No domínio do combate à fraude e evasão contributivas e prestacionais:

- Participar no combate à fraude e evasão contributiva e prestacional apostando, em paralelo, no aumento da eficácia e eficiência do sistema na cobrança das contribuições e no pagamento das prestações sociais, de modo a diminuir o stock da dívida e, conseqüentemente, aumentar os recursos financeiros da Segurança Social;
- Implementar novas funcionalidades que permitam a gestão da dívida à Segurança Social;
- Promover a flexibilização e o reforço dos mecanismos de cobrança de dívida, tornando-a mais célere, tempestiva e universal, designadamente através do aperfeiçoamento do processo de participação de dívida, de instauração de processos executivos, de pagamento e de celebração de planos prestacionais;

- Otimizar os processos de regularização extraordinária de dívida, com particular enfoque na viabilização das empresas;
- Aperfeiçoar e tornar mais eficaz o processo de recuperação de pagamentos indevidamente realizados.

No âmbito do atendimento ao cidadão, em sede de processo executivo e na área do património imobiliário:

- Promover a desmaterialização do processo de atendimento, no sentido de tornar o atendimento online o canal privilegiado de acesso ao Sistema de Segurança Social, de utilização generalizada;
- Conciliar o atendimento online com um atendimento telefónico com efetiva capacidade de resposta, cujo horário de atendimento seja adaptado às necessidades dos cidadãos, e locais de atendimento presencial com adequada cobertura territorial atendendo, em particular, àqueles que tenham maior dificuldade no acesso aos restantes canais de atendimento;
- Garantir uma interação permanente entre os contribuintes e beneficiários e a Segurança Social através de notificações na página individual da Segurança Social Direta, mediante aviso por email ou SMS.

No âmbito do relançamento da política de habitação social:

- Reforçar o investimento, designadamente através dos fundos comunitários, na reabilitação e na melhoria da eficiência energética do parque de habitação social existente, bem como na reabilitação de edifícios devolutos para fins de habitação social;
- Promover uma gestão participada dos bairros sociais, mediante um reforço da participação e do envolvimento dos inquilinos sociais.

No âmbito da gestão do património imobiliário:

- Promover uma efetiva gestão do património imobiliário da Segurança Social, através da alienação e do arrendamento dos imóveis, no sentido de o referido património reforçar os recursos financeiros do Sistema de Segurança Social.

Constituem, ainda, orientações estratégicas para o IGFSS, nos planos do desenvolvimento organizacional e da observância de normas de conduta:

- Contribuir para a desburocratização e simplificação de procedimentos na Segurança Social;
- Desenvolver os recursos humanos do IGFSS, reforçando a sua capacidade de resposta aos desafios que se colocam ao instituto;
- Dinamizar ações de melhoria dos processos internos, de forma a aumentar a eficácia e a eficiência do IGFSS;
- Atuar de modo a promover a satisfação dos *stakeholders* do IGFSS;
- Observar, com as necessárias adaptações, as regras previstas no Código de Conduta do Governo, aprovado em anexo à Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2016, de 8 de setembro, publicada no Diário da República, 1.ª série, n.º 182, de 21 de setembro de 2016.

Para a prossecução desta ambição foram emanadas pelo conselho diretivo as **orientações estratégicas** que presidiram à definição dos objetivos e iniciativas estratégicas para o triénio 2022-2024.

1. Contribuir para a Sustentabilidade da Segurança Social;
2. Otimizar a gestão do Património Imobiliário;
3. Otimizar o Processo de Orçamentação e Execução do OSS;
4. Valorizar os Resultados do Controlo e da Prestação de Contas;
5. Melhorar e Modernizar os Serviços Prestados;
6. Valorizar as pessoas e Melhorar o Clima Organizacional.

2.3 ATRIBUIÇÕES

Em paralelo com o progressivo alargamento do Sistema de Segurança Social, as competências do IGFSS foram sendo reforçadas, pelo que são as seguintes as atribuições do instituto:

GESTÃO DA DÍVIDA

- Assegurar a cobrança da dívida à Segurança Social;
- Acompanhar e controlar a atuação das instituições de Segurança Social em matéria de regularização da dívida;
- Representar a Segurança Social nas ações que visem a articulação institucional com outros credores públicos e privados;
- Assegurar a instauração e instrução de processos de execução de dívidas à Segurança Social, através das Secções de Processo Executivo da Segurança Social;
- Decidir, nos termos da lei, a posição a assumir pela Segurança Social no âmbito dos processos judiciais e extrajudiciais de regularização de dívida.

GESTÃO DO PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO

- Assegurar a gestão e administração dos bens e direitos de que seja titular e que constituem o património imobiliário da Segurança Social;
- Promover, no âmbito do Sistema de Segurança Social, estudos e avaliações do património imobiliário;
- Promover e implementar programas de alienação e arrendamento do património imobiliário da Segurança Social.

ORÇAMENTO E CONTA

- Elaborar o Orçamento da Segurança Social;
- Assegurar, coordenar e controlar a execução do Orçamento da Segurança Social;
- Definir os critérios e normas a que deve obedecer a elaboração e organização do Orçamento da Segurança Social, bem como as regras da sua execução e alteração;
- Elaborar a Conta da Segurança Social;
- Definir os princípios, conceitos e procedimentos contabilísticos a adotar no Sistema de Segurança Social, através da elaboração do plano de contas do setor e assegurar o seu cumprimento;
- Participar, em colaboração com as demais instituições, organismos e serviços, em estudos e trabalhos com incidência no financiamento e na alteração de prestações do Sistema de Segurança Social.

GESTÃO FINANCEIRA

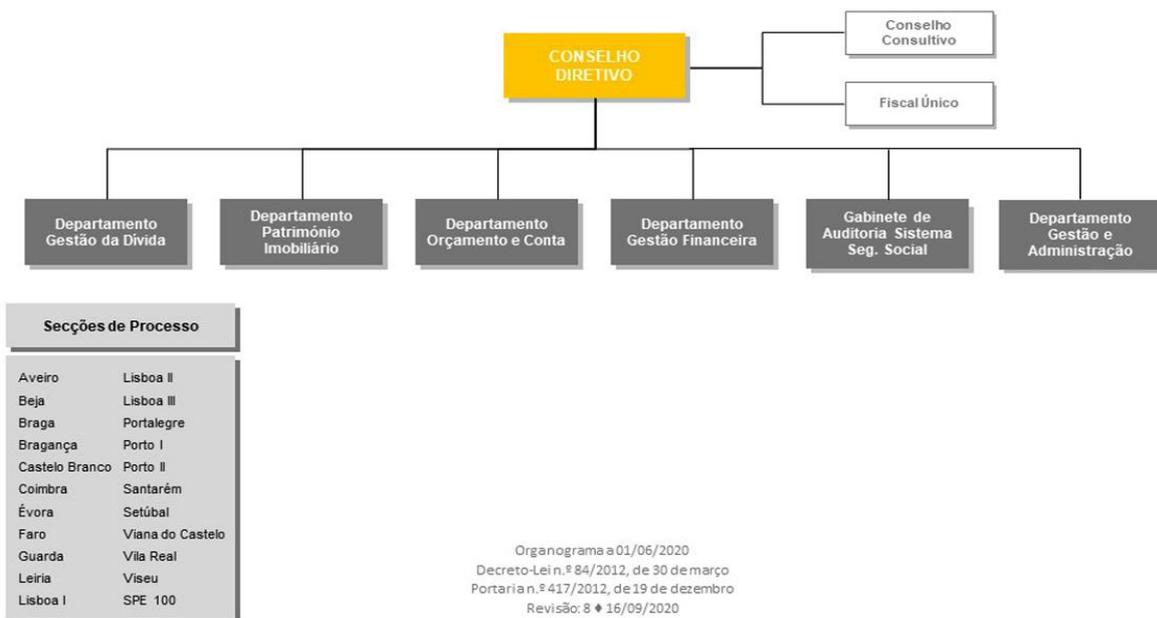
- Otimizar a gestão dos recursos financeiros do Sistema de Segurança Social, designadamente por recurso a instrumentos disponíveis no mercado, que visem assegurar a rendibilização de excedentes de tesouraria;
- Desempenhar as funções de tesouraria única do Sistema de Segurança Social;
- Estabelecer, no âmbito do Sistema de Segurança Social, relações com o sistema bancário e financeiro, ressaltando as competências do Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I. P. (IGFCSS);
- Contrair os financiamentos necessários ao equilíbrio financeiro do sistema, nos termos da legislação aplicável;
- Propor as medidas de estratégia e de política financeira a adotar no âmbito do Sistema de Segurança Social e assegurar a respetiva execução, ressaltando as competências do IGFCSS;
- Assegurar a gestão do Fundo de Garantia Salarial, do Fundo de Socorro Social e demais fundos englobados no instituto;
- Conceder garantias a favor do sistema financeiro, nos termos do decreto-lei de execução orçamental anual;
- Assegurar, em articulação com o Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, a execução das dotações inscritas no Orçamento da Segurança Social destinadas ao financiamento dos encargos com cooperação externa, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros.

AUDITORIA DO SISTEMA DE SEGURANÇA SOCIAL

- Assegurar a verificação, acompanhamento, avaliação e informação, nos domínios orçamental, económico e patrimonial das atividades dos organismos que integram o Sistema de Segurança Social.

2.4 AMBIENTE INTERNO E EXTERNO

O IGFSS tem cerca de 400 trabalhadores e a sua estrutura orgânica, em vigor desde 1 de janeiro de 2013, aprovada pela Portaria n.º 417/2012, de 19 de dezembro, divide-se em áreas operacionais e áreas de suporte, existindo ainda serviços desconcentrados na área de gestão da dívida, que correspondem às secções de processo executivo do Sistema de Segurança Social.



Organograma IGFSS

Aquando do exercício de definição da estratégia para o triénio, vertido no Plano Estratégico 2022-2024, houve lugar à identificação das Partes Interessadas relevantes (*stakeholders*) da organização e análise da sua envolvente interna e externa, perspetivando o alinhamento da estratégia com as suas necessidades, por forma a colmatar os pontos fracos da organização e transformar as potenciais ameaças de contexto em oportunidades. São os resultados dessa análise estratégica que se apresentam de seguida.

2.4.1 PARTES INTERESSADAS RELEVANTES

A identificação das partes interessadas relevantes foi realizada tendo por base os processos do IGFSS e a análise de *stakeholders* realizada no Plano Estratégico.

Da aplicação dos critérios da metodologia por parte dos Gestores de Processo, resultou a identificação de 78 Partes Interessadas, das quais 26 foram assinaladas como Partes Interessadas relevantes.

O IGFSS envolve as partes interessadas de acordo com a natureza e especificidades de cada uma delas, como por exemplo através de questionários (clientes e trabalhadores), da avaliação do Relatório de Atividades (Tutela) e disponibilização de contacto para apresentar a opinião (Fornecedores).

Para além dos requisitos descritos nos procedimentos e mapas da estratégia dos Processos que compõem o SGQ do IGFSS, identificam-se, de seguida, os requisitos de alto nível associados a cada parte interessada relevante:

ÓRGÃOS DE SOBERANIA

GOVERNO

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Alinhamento estratégico com as Grandes Opções do Plano;
- Operacionalização das políticas definidas e orientações emanadas pelo Governo;
- Desenvolvimento da atividade do instituto em consonância com a sua missão, atribuições e princípios de eficácia, eficiência e economia;
- Cumprimento na prestação de informação definida na legislação em vigor;
- Cumprimento das metas estabelecidas no QUAR, Plano Estratégico e Plano de Atividades do instituto;
- Controlo da legalidade e regularidade no âmbito dos procedimentos e despesas de pessoal – IGF (Ministério das Finanças);
- Interação com os Processos de Revitalização Empresarial (Ministério da Economia e Transição Digital);
- Articulação com os tribunais (Ministério da Justiça).

TRIBUNAL DE CONTAS

- Cumprimento dos requisitos legais, adotando princípios de eficácia, eficiência e economia;
- Colaboração e disponibilização de toda a informação, incluindo o acesso aos sistemas de informação, no âmbito das auditorias, pareceres prévios e outros trabalhos.

TRIBUNAIS

- Cumprimento dos requisitos legais.

ÓRGÃOS SOCIAIS

CONSELHO CONSULTIVO

- Cumprimento de requisitos legais (artigo 7.º do DL 84/2012, de 30 de março);
- Auscultação para efeitos de emissão de parecer sobre o orçamento da Segurança Social;
- Auscultação para efeitos de emissão de parecer sobre a conta da Segurança Social;
- Colaboração e disponibilização de toda a informação solicitada.

FISCAL ÚNICO

- Cumprimento de requisitos legais (artigo 28º da Lei quadro dos institutos públicos – Lei n.º 3/2004);
- Cumprimento das orientações emitidas;
- Colaboração e disponibilização de toda a informação solicitada, incluindo o acesso aos sistemas de informação.

TRABALHADORES E DIRIGENTES

TRABALHADORES E DIRIGENTES DO IGFSS

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Pagar pontualmente a remuneração;
- Proporcionar boas condições de trabalho;
- Proporcionar formação profissional;
- Oportunidade de progressão na carreira.

CLIENTES

ARRENDATÁRIOS

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Profissionalismo, celeridade e qualidade no atendimento e tratamento das situações apresentadas, bem como a apresentação de propostas para a resolução das mesmas;
- Disponibilização de informação e serviços através de canais não presenciais.

COMPRADORES DE IMÓVEIS DA SEGURANÇA SOCIAL

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Profissionalismo, celeridade e qualidade no atendimento e tratamento das situações apresentadas, bem como a apresentação de propostas para a resolução das mesmas;
- Disponibilização de informação e serviços através de canais não presenciais.

CONTRIBUINTES COM DÍVIDA À SEGURANÇA SOCIAL

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Profissionalismo, celeridade e qualidade no atendimento e tratamento das situações apresentadas, bem como a apresentação de propostas para a resolução das mesmas;
- Disponibilização de informação e serviços através de canais não presenciais.

INSTITUIÇÕES DO SISTEMA DE SEGURANÇA SOCIAL

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Profissionalismo, celeridade e qualidade no atendimento e tratamento das situações apresentadas;
- Correto funcionamento do processo ao nível do tempo de resposta às solicitações, cortesia no atendimento, recetividade/disponibilidade, simplificação dos formulários, clareza e acessibilidade da informação, contacto telefónico e e-mail, envolvimento da instituição no processo, aplicação de medidas corretivas em função das sugestões e reclamações, nos âmbitos: Alterações Orçamentais, Fundos Disponíveis, disponibilização de normas de encerramento das contas do exercício, Normalização Contabilística e Controlo do Mapa de Pagamentos em Atraso e registos SCEP;
- Correto funcionamento do processo ao nível do tempo de resposta aos pedidos de abastecimento e da acessibilidade à informação resultante das diferentes fases do processo de abastecimento, nos âmbitos: Abastecimento Financeiro, Tesouraria Única (pagamentos e recebimentos), contratos para pagamento de prestações sociais, acompanhamento dos protocolos para a arrecadação da receita.

FORNECEDORES CHAVE

SERVIÇOS FINANCEIROS (Bancos, CTT, etc.)

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Cumprimento dos requisitos contratuais e protocolares definidos;
- Aceitação dos fornecimento de acordo com o nível de serviço contratado;
- Pagamento de faturas dos fornecimentos nos termos contratados;
- Profissionalismo, celeridade e qualidade no tratamento das situações apresentadas;
- Clareza na forma de lançamento de concursos, esclarecimento de dúvidas, disponibilidade para reuniões de trabalho, boa articulação entre serviços, disponibilização de contactos e acessibilidade;
- Cumprimento dos contratos, protocolos e requisitos legais emanados pelo BdP ou C. Europeia.

SOCIEDADE

CIDADÃOS E EMPRESAS

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Desenvolvimento da atividade do instituto em consonância com a sua a missão, atribuições e princípios de eficácia, eficiência e economia;
- Profissionalismo, celeridade e qualidade no atendimento e tratamento das situações apresentadas.

PARCEIROS

BANCO DE PORTUGAL

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Profissionalismo, celeridade e qualidade no tratamento das situações apresentadas;
- Cumprimento de todas as cláusulas contratuais inerentes ao Protocolo celebrado;
- Cumprimento dos requisitos legais emanados pelo Banco de Portugal ou Comissão Europeia;
- Partilha de informação, quando solicitada;
- Representação da segurança social no Fórum do Sistema de Pagamentos;
- Reporte de situações irregulares.

CNPD – COMISSÃO NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

- Cumprimento dos requisitos, orientações regulamentares, técnicas e legais relativas à proteção de dados pessoais;
- Colaboração em iniciativas e prestação de informações de natureza operacional, no âmbito da proteção de dados pessoais;
- Profissionalismo, celeridade e qualidade no tratamento das situações apresentadas;
- Esclarecimento de dúvidas, boa articulação entre serviços, disponibilização de contactos e acessibilidade.

COMISSÃO DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA

- Cumprimento de requisitos legais;
- Cumprimento das orientações técnicas emitidas no âmbito contabilístico.

DGO - DIREÇÃO-GERAL DO ORÇAMENTO

- Cumprimento dos requisitos e obrigações legais;
- Emissão de orientações/pareceres no âmbito orçamental e das finanças públicas;
- Profissionalismo, celeridade e qualidade no tratamento das situações apresentadas;
- Esclarecimento de dúvidas, boa articulação entre serviços, disponibilização de contactos e acessibilidade;
- Reporte / prestação de informação de natureza orçamental e de prestação de contas.

ESPAP - ENTIDADE DE SERVIÇOS PARTILHADOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Levantamento e reporte das necessidades de contratação agregadas / acordo quadro;
- Contratação pública suportada por acordos quadro nas categorias de produtos abrangidas pela gestão da ESPAP;
- Reportes diversos no âmbito da contratação pública e gestão do parque de veículos do Estado (utilização e despesa por natureza).

GABINETE DE ESTRATÉGIA E PLANEAMENTO

- Cumprimento dos requisitos e obrigações legais;
- Apresentação de documentos de estratégia, planeamento e reporte da atividade do IGFSS;
- Gestão orçamental no âmbito do Departamento de cooperação;
- Identificação das necessidades de fundos disponíveis.

IGFCSS - INSTITUTO DE GESTÃO DE FUNDOS DE CAPITALIZAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

- Profissionalismo, celeridade e qualidade no atendimento e tratamento das situações apresentadas;
- Análise da informação referente aos processos de orçamentação e previsão de execução;
- Integração da informação disponibilizada sobre a execução mensal;
- Integração da prestação de contas na conta consolidada;
- Validação do mapa de fundos disponíveis e do mapa de pagamentos em atraso;
- Cumprimento dos níveis de serviços quanto à disponibilização dos fundos.

II – INSTITUTO DE INFORMÁTICA

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Colaboração na elaboração do Plano Estratégico de Sistemas de Informação do Ministério;
- Levantamento e reporte das necessidades de âmbito informático e tecnológico;
- Cumprimento das políticas definidas pelo Instituto de Informática ao nível das tecnologias de informação e comunicação;
- Profissionalismo, celeridade e qualidade no tratamento das situações apresentadas/ação interinstitucional, enquanto organismo “cliente” e corresponsável de tratamento de dados, no âmbito das infraestruturas tecnológicas e sistemas de informação de suporte à atividade;
- Esclarecimento de dúvidas, disponibilidade para reuniões de trabalho e boa articulação entre serviços;
- Disponibilização de meios tecnológicos (infraestrutura, comunicações e soluções), de suporte ao funcionamento dos serviços e apoio ao utilizador;
- Análise da informação referente aos processos de orçamentação, execução orçamental e prestação de contas.

ISS- INSTITUTO DE SEGURANÇA SOCIAL

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Colaboração do instituto nas questões suscitadas relativas a contribuintes com dívidas à Segurança Social;
- Correto funcionamento do processo ao nível do tempo de resposta aos pedidos de esclarecimentos de informação e articulação em matérias de regularização de dívidas e de contribuintes e beneficiários do sistema de Segurança Social;
- Colaboração no âmbito da transferência de património da Segurança Social;
- Análise da informação referente aos processos de orçamentação e previsão de execução;
- Integração da informação disponibilizada sobre a execução mensal;
- Integração da prestação de contas na conta consolidada;
- Validação do mapa de fundos disponíveis e do mapa de pagamentos em atraso;
- Correto funcionamento do processo ao nível do tempo de resposta aos pedidos de abastecimento e da acessibilidade à informação resultante das diferentes fases do processo de abastecimento, nos âmbitos: Abastecimento Financeiro, Tesouraria Única (pagamentos e recebimentos), contratos para pagamento de prestações sociais, acompanhamento dos protocolos para a arrecadação da receita;
- Cumprimento de obrigações legais, nomeadamente, a inserção e alteração de dados dos trabalhadores e do IGFSS e a entrega da declaração mensal de remunerações;
- Disponibilização de instalações para alojamento de serviços desconcentrados;
- Serviços de gestão e suporte às infraestruturas físicas de serviços instalados no IGFSS;
- Comparticipação nas despesas de funcionamento dos edifícios e infraestruturas proporcionalmente à área ocupada nos edifícios dos CDSS;
- Colaboração no reencaminhamento de pedidos vários - apoio judiciário, penhoras, informações gerais - e ações judiciais indevidamente formulados/ intentadas contra o IGFSS, I.P., por diversas entidades - solicitadores de execução, Tribunais, Ministério Público e outros.

PROGRAMAS FINANCIADOS POR FUNDOS EUROPEUS

- Assegurar o cumprimento do Protocolo estabelecido com o IGFSS para pagamento de ações de formação profissional;
- Profissionalismo, celeridade e qualidade no atendimento e tratamento das situações apresentadas.

SECRETARIA-GERAL DO MTSSS

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Requisição das verbas do OE para financiamento da despesa constante no OSS;
- Colaboração do instituto nos projetos transversais ao Ministério que são conduzidos pela Secretaria-Geral, nomeadamente a Rede para o Desenvolvimento da Responsabilidade Social (Rede PorTodos) e o Portal do Conhecimento para a Inovação e Qualidade;
- Cumprimento das orientações técnico-normativas relativas aos domínios de intervenção dos Recursos Humanos;
- Emissão de pareceres no âmbito de recursos humanos;
- Levantamento e reporte das necessidades de contratação agregadas / acordo quadro;
- Contratação pública nas categorias de produtos centralizadas;
- Reportes diversos no âmbito da contratação pública e gestão de infraestruturas físicas.

UNIDADE MINISTERIAL DE COMPRAS NO MTSSS

- Cumprimento dos requisitos legais;
- Levantamento e reporte das necessidades de contratação agregadas / acordo quadro;
- Reportes diversos no âmbito da contratação pública.

UniLEO - UNIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO DA LEI DE ENQUADRAMENTO ORÇAMENTAL

- Cumprimento de requisitos legais;
- Cumprimento das orientações técnicas emitidas no âmbito da implementação da Lei de Enquadramento Orçamental e do SNC-AP.

UTAO – UNIDADE TÉCNICA DE APOIO ORÇAMENTAL DA ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

- Cumprimento de requisitos legais;
- Cooperação institucional e partilha de informação face à atividade do IGFSS;
- Profissionalismo, celeridade e qualidade na resposta e tratamento das situações apresentadas;
- Esclarecimento de dúvidas, boa articulação entre serviços, disponibilização de contactos e acessibilidade.

2.4.2 ANÁLISE SWOT

A análise SWOT enquanto anagrama de forças (*Strengths*), fraquezas (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*) é uma ferramenta de análise do cenário envolvente interno e externo das organizações, pelo que consolida o diagnóstico da situação atual do IGFSS, constituindo-se, por conseguinte, um facilitador e orientador no exercício de formulação da estratégia.

Assim, no quadro seguinte, encontram-se identificados os principais fatores destas quatro forças, transversais a toda a organização:

ENVOLVENTE INTERNA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insuficiência de recursos humanos 2. Rotatividade de recursos humanos 3. Limitada capacidade de resposta às solicitações dos clientes 4. Ineficiente articulação estratégica com os principais parceiros 5. Insuficiente resposta e integração dos sistemas de informação 6. Limitações de meios tecnológicos disponíveis 7. Qualidade das instalações 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidade de inovação organizacional 2. Cobertura geográfica dos serviços 3. Maturidade e tecnicidade das equipas 4. Aposta na formação e qualificação 5. Sistema de Gestão da Qualidade 6. Segmentação de contribuintes e Gestor Contribuinte Devedor 7. Adoção do Sistema de Normalização Contabilística – AP 8. Implementação da Tesouraria Única 9. Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho 10. Adesão ao Pacto para a Conciliação
	PONTOS FRACOS	PONTOS FORTES
ENVOLVENTE EXTERNA	AMEAÇAS	OPORTUNIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crise económica decorrente de pandemia da COVID-19 2. Contexto legal fortemente restritivo 3. Alteração frequente da legislação aplicável 4. Qualidade e antiguidade das dívidas em carteira 5. Possibilidade de desequilíbrios no mercado imobiliário 6. Incremento de custos a curto prazo 7. Atraso nos pagamentos de prestações sociais através de vale-postal 8. Dependência externa ao nível da tecnologia e Sistemas de Informação 9. Regulamento Geral de Proteção de Dados 10. Pandemias 11. Alterações climáticas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retoma económica 2. Plano de Recuperação e Resiliência 3. Alinhamento estratégico com os parceiros da Segurança Social 4. Revitalização 5. Introdução de IBAN virtual na Segurança Social Direta 6. Novas Políticas de Habitação Pública 7. Gestão adequada aos ciclos do mercado imobiliário 8. Nova Lei de Enquadramento Orçamental 9. Reengenharia/upgrade do sistema administrativo e financeiro (ERP) de suporte ao funcionamento da Segurança Social 10. Desenvolvimento de meio de pagamento próprio (cartões pré-pagos) 11. Implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados 12. Generalização do acesso à internet 13. Desenvolvimentos tecnológicos e novas abordagens de trabalho decorrentes da pandemia COVID-19 14. Especialização dos Recursos Humanos 15. Compromisso com o desenvolvimento sustentável

De seguida descreve-se sumariamente o seu significado e/ou impacto no instituto e estratégia para o triénio 2022-2024, sendo que importa, por conseguinte, tirar maior partido das forças da organização, concentrar esforços na superação das fraquezas e transformar, sempre que possível, as ameaças de contexto em oportunidades.

PONTOS FRACOS



1. Insuficiência de recursos humanos

A par de outros organismos, o IGFSS ressent-se, por via de diversas disposições legais que regulamentam e estruturam o funcionamento da administração pública, com carências de recursos humanos, tecnicamente adequados às funções, em algumas Unidades Orgânicas. Esta situação traduz-se num défice de trabalhadores que importa colmatar numa perspetiva de não rutura dos serviços e também de reforço da tecnicidade dos trabalhadores ao seu serviço, bem como do incremento de capacidades com competências de gestão, inovação e do trabalho colaborativo, aspetos críticos para o sucesso e para a concretização da política e estratégias definidas para o Instituto.

Acresce, como fator crítico, o facto da média etária no IGFSS se situar atualmente nos 49 anos, com 17% dos efetivos acima dos 59 anos, fatores que são fortes condicionantes à transmissão do conhecimento específico na organização e poderá, no futuro, incrementar ainda mais o risco de insuficiência de recursos humanos em diversas áreas.

2. Rotatividade de recursos humanos

Na área de recursos humanos, o cálculo da rotatividade de pessoal ou *turnover* tem a função de determinar a percentagem de substituições de funcionários antigos por novos e, conseqüentemente, analisar a capacidade da organização em manter os seus trabalhadores. O IGFSS tem apresentado nos últimos anos um considerável percentual de rotatividade, sendo um indicador da incapacidade de retenção do pessoal, essencialmente derivado das melhores condições remuneratórias apresentadas por alguns organismos da Administração Pública com atividades similares.

A elevada rotatividade de trabalhadores e conseqüente integração de novos elementos tem subjacente um tempo de adaptação e formação para assimilação da organização interna, processos de trabalho e conhecimentos técnicos específicos, que comprometem os níveis de autonomia, eficiência e eficácia individual e coletiva.

3. Limitada capacidade de resposta às solicitações dos clientes

Focalizada que está a política da qualidade do IGFSS para a prestação de um serviço público de excelência que garanta o melhor atendimento e satisfação do cidadão e demais clientes, o Instituto tem nestes últimos anos vindo a desenvolver um conjunto de canais e instrumentos de comunicação com os clientes de forma a agilizar o relacionamento e aferir as suas necessidades e expectativas. Contudo, neste momento, por insuficiência de recursos humanos e constrangimentos de natureza tecnológica não existe ainda uma total capacidade de resposta às solicitações.

4. Ineficiente articulação estratégica com os principais parceiros

Apesar dos esforços de articulação com os organismos parceiros do sistema, verifica-se ainda um insuficiente alinhamento de estratégias e de prioridades entre entidades com vista à prestação de serviços de maior qualidade e à otimização dos resultados finais que se objetivam atingir.

5. Insuficiente resposta e integração dos sistemas de informação

Apesar dos desenvolvimentos ocorridos nos últimos anos, de se encontrar em curso a implementação de um novo ERP - *Enterprise Resource Planning* (Sistema integrado de gestão empresarial), composto pelos diversos módulos de gestão administrativa e financeira (SAP4HANA), verifica-se que a resposta e integração dos sistemas de informação (SI) continua a não ser a suficiente e desejável, encontrando-se pendentes vários desenvolvimentos e integrações com as soluções de negócio, por exemplo, como o Sistema de Execuções Fiscais (SEF), Sistema de Gestão do Património Imobiliário, entre outros, o que é absolutamente crítico para o aumento da eficiência e da eficácia do IGFSS.

Neste contexto e face às limitações existentes, é essencial a implementação de ferramentas complementares de controlo que possibilitem responder às solicitações externas e internas dos diversos *stakeholders*.

6. Limitações de meios tecnológicos disponíveis

Embora exista uma preocupação continuada de renovação dos equipamentos, os avanços tecnológicos e os desafios decorrentes da pandemia da Covid-19, como seja o teletrabalho e a formação à distância *on-line*, exigem meios tecnológicos que são parcos e que, apesar de estarem considerados a médio prazo, não permitem uma resposta imediata às necessidades operacionais, existindo condicionantes e limitações ao nível dos equipamentos disponíveis, como por exemplo: computadores atuais e portáteis, écrans de dimensão média de acordo com as exigências de trabalho e prática corrente, câmaras e auriculares para comunicação de forma remota.

Complementarmente, identificam-se ainda limitações que condicionam os níveis de eficiência e eficácia, bem como de produtividade, decorrentes da infraestrutura de comunicações instalada (antiguidade da rede estruturada as instalações e velocidade/capacidade dos circuitos de dados).

7. Qualidade das instalações

Algumas infraestruturas onde se encontram instalados os serviços do IGFSS encontram-se a necessitar de intervenções, de forma a torná-las mais adequadas à realização da atividade do Instituto.

PONTOS FORTES



1. Capacidade de inovação organizacional

O IGFSS nos últimos anos tem conseguido garantir a modernização e melhoria constantes através da adoção de boas práticas de gestão e do estímulo à criatividade e trabalho em equipa, a todos os níveis, sendo que a capacidade de inovação organizacional demonstrada pelos seus trabalhadores, em geral, se traduz no aumento da eficiência interna e no acréscimo de valor para os clientes e outros *stakeholders*.

2. Cobertura geográfica dos serviços

Embora organizado numa estrutura central, o IGFSS dispõe de serviços desconcentrados a nível distrital para a área da gestão da dívida – as secções de processo executivo – que gerem os processos executivos e efetuam a instrução dos processos de revitalização. Estes serviços, que garantem o atendimento ao público, presentes em todos os distritos do país, permitem, assim, uma maior aproximação ao cliente e, por conseguinte, a melhor prestação do serviço e uma atuação mais eficaz na cobrança da dívida. De igual modo, na área do património imobiliário da Segurança Social, para a melhor gestão dos imóveis/frações, entre renda livre e renda social, o Instituto dispõe também de um serviço de gestão de imóveis na zona norte do país, localizado no Porto, proporcionando um atendimento mais próximo do cliente.

3. Maturidade e tecnicidade das equipas

No IGFSS as equipas de trabalho atingiram um ponto de maturidade e de competência técnica que lhes permite comprovadamente alcançar elevados níveis de eficácia e eficiência, sendo multidisciplinares, flexíveis e dinâmicas. Tais características permitem a dinamização da performance a alcançar. A autonomia no trabalho é uma constante na prossecução dos objetivos traçados, incentivada pela abordagem *top-down* e *bottom-up* na estrutura. A orientação para resultados é intrínseca, existindo um comprometimento e alinhamento das equipas com os objetivos estratégicos da organização. Os trabalhadores são perseverantes no alcançar das metas e encaram com resiliência e persistência os obstáculos e dificuldades da atividade desenvolvida.

4. Aposta na formação e qualificação

É com a convicção de que as pessoas são um fator crucial no sucesso da organização, que a formação profissional se afirma como um instrumento de gestão privilegiado ao dispor do IGFSS, proporcionando aos trabalhadores o desenvolvimento dos seus conhecimentos e competências, os quais são depois postos ao serviço da organização, potenciando o alcance de melhores resultados. Neste contexto, e de forma alinhada com a estratégia da organização, o IGFSS elabora anualmente um amplo plano de formação, verificando-se que, inerente às suas atribuições, existem na organização competências específicas e um elevado *know-how* que diferenciam a organização, reconhecida pela sua competência técnica.

5. Sistema de Gestão da Qualidade

O sistema de gestão da qualidade, hoje perfeitamente enraizado na organização, tem permitido ao IGFSS caminhar firmemente na prestação de um serviço público de maior qualidade, orientado para a excelência, garantindo que os processos são sistematicamente concebidos e geridos de forma a implementar a política e estratégia da organização, garantindo a concretização da missão do Instituto e responder às necessidades de todos os *stakeholders*.

6. Segmentação de contribuintes e Gestor de Contribuinte Devedor

A segmentação dos universos de contribuintes permite definir estratégias direcionadas para cada tipologia, potenciando os resultados da cobrança e minimizando os custos operacionais.

7. Adoção do Sistema de Normalização Contabilística – AP

Acompanhando a modernização e a reforma nas finanças públicas portuguesas, através da existência de normas harmonizadas, aumentando a transparência, comparabilidade e a fiabilidade da informação financeira, nomeadamente, através da adoção do Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas, o subsetor da Segurança Social, a partir do exercício de 2022, irá garantir a prestação periódica de informação orçamental e financeira junto do sistema central de contas públicas (S3CP).

8. Implementação da Tesouraria Única

O processo de otimização dos fundos públicos, na componente do Orçamento da Segurança Social (OSS), obedece ao princípio da unidade de tesouraria do sistema de Segurança Social e é baseado numa gestão previsional e integrada dos fundos, através de planos de tesouraria e controlo dos fluxos financeiros de arrecadação da receita e de pagamento.

No contexto da gestão financeira unificada dos recursos económicos do OSS, a implementação da Tesouraria Única (TU) tem um impacto muito significativo.

Com a conclusão do novo *interface* SICC-SIF TU para prestações sociais, a quase totalidade da despesa (99%) está abrangida no projeto.

Com efeito, e no que respeita aos pagamentos, registam-se importantes ganhos de rendimento resultantes da eliminação da intermediação financeira, verificando-se ganhos de oportunidade anuais assinaláveis.

Deve assinalar-se também a melhoria no controlo e eficiência dos processos internos - planeamento financeiro e qualidade da conta consolidada da Segurança Social. Destaca-se, pela sua relevância, o pagamento direto aos pensionistas e às Instituições Particulares de Segurança Social, fruto de processos desenvolvidos em articulação com os parceiros do sistema (II e ISS). No plano externo, referência ao pagamento direto às entidades beneficiárias dos programas operacionais.

Os ganhos financeiros significativos têm também sido obtidos através de novos contratos para prestação de serviços financeiros (dando cumprimento ao Código da Contratação Pública), enquadrados também no âmbito da TU.

Por último, referência ao facto de que a gestão previsional e integrada dos fundos abrange também o controlo dos fluxos decorrentes dos diversos canais de recebimento de valores devidos à Segurança Social, os quais já se encontram integrados em termos de TU, incluindo a cobrança através das tesourarias do sistema, relativamente às quais se assegura a regulamentação e a monitorização sistemática do seu cumprimento.

9. Serviços e Segurança e Saúde no Trabalho

Disponibilização de um conjunto de serviços, quer ao nível dos cuidados de Saúde (enfermagem, exames médicos), quer ao nível da segurança com a realização de auditorias às condições de trabalho e implementação das medidas de autoproteção, o que representa uma mais valia para os trabalhadores e segurança e saúde no trabalho.

10. Adesão ao Pacto para a Conciliação

O IGFSS aderiu ao projeto “3 em Linha – Programa para a Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar” que visa aumentar a qualidade de vida dos trabalhadores, nas suas várias, dimensões.

Esta iniciativa designada de Pacto para a Conciliação compromete o IGFSS a integrar o objetivo da conciliação na sua estratégia e processos, através da implementação de um sistema de gestão da conciliação, baseado na norma portuguesa NP4552:2016.

AMEAÇAS



1. Crise económica decorrente de pandemia da COVID-19

Na sequência da pandemia da Covid-19 que provocou uma quebra assinalável na produção nacional, consumo e emprego, registou-se uma deterioração da situação financeira das empresas, dos investidores e das famílias, o que conseqüente gera dificuldades à concretização da missão do IGFSS.

A necessidade de implementação de iniciativas de sustentação e estímulo da economia, a par necessidade imperiosa de se garantir a sustentabilidade da Segurança Social, impõe a adoção de determinadas políticas que podem eventualmente condicionar a estratégia de atuação do IGFSS, assim como fazer aumentar a complexidade associada ao processo de elaboração e execução do Orçamento da Segurança Social.

2. Contexto legal fortemente restritivo

O IGFSS encontra-se vinculado às regras de admissão de trabalhadores vigentes para a administração pública (AP), as quais estabelecem, mecanismos rigorosos de controlo nas admissões. Perante a saída de um significativo número de trabalhadores e face à impossibilidade de contratar novos sem vínculo à Administração Pública, o IGFSS concorre com todos os restantes organismos no recrutamento de trabalhadores, os quais por vezes apresentam condições mais atrativas a nível remuneratório.

Por outro lado, são também outras as restrições com que o IGFSS se depara na gestão dos seus recursos humanos e que limitam a sua capacidade de ação, nomeadamente ao nível do sistema de avaliação de desempenho, onde se incluem as restrições na atribuição de prémios de desempenho e de mudança de posição remuneratória.

O Instituto está igualmente sujeito às regras subjacentes à Lei do Orçamento de Estado relativamente ao incremento da despesa pública, em especial a associada à aquisição de serviços, bem como à obtenção prévia de diversos pareceres, os quais por regra são morosos, o que limita o desenvolvimento normal dos processos de contratação e a sua concretização em tempo útil face às necessidades operacionais.

3. Alteração frequente da legislação aplicável

O Instituto está em permanente alerta para as mudanças legislativas que possam ter impacto no seu negócio, na sua estratégia ou modelo organizativo. A entrada em vigor de novos diplomas legais que regulamentam e estruturam o funcionamento da administração pública e/ou que tenham impacto na prossecução da missão do IGFSS conduzem inevitavelmente ao surgimento de mudanças, que requerem um rápido esforço de adaptação.

Neste contexto é ainda de assinalar que a não atualização de forma atempada de diplomas/legislação não permite promover as alterações necessárias a dar cumprimento a recomendações dos órgãos de fiscalização.

4. Qualidade e antiguidade das dívidas em carteira

A dívida participada para execução nas secções de processo executivo tem verificado, nos últimos anos uma quebra sustentada. Em paralelo, apresenta ainda uma qualidade inferior ao desejável face à persistência de erros, determinados por insuficiências nos sistemas de informação, que induzem a potenciais reclamações por parte dos contribuintes. Por este motivo, a carteira de dívida líquida tende a estagnar assumindo um menor potencial de ressarcimento, determinado pela antiguidade associada.

5. Possibilidade de desequilíbrios no mercado imobiliário

A subida dos preços dos imóveis, em particular no setor habitacional, cria a possibilidade de provocar desequilíbrios preocupantes no mercado imobiliário, uma vez que não é justificada por um aumento do rendimento que é possível obter através das rendas. A confirmar-se, no futuro, uma situação de desequilíbrio no mercado imobiliário pode a mesma trazer dificuldades na concretização da missão do IGFSS ao nível da gestão do Património da Segurança Social.

Neste contexto, salienta-se ainda que existem fortes indícios de um aumento significativo dos custos de construção, na componente materiais e da mão-de-obra, que pode impactar significativamente os processos de reabilitação dos imóveis do IGFSS, e, conseqüentemente, a sua colocação no mercado imobiliário de venda ou arrendamento.

Acresce que o sector da construção não apresenta grande elasticidade, pelo que se pode vir a verificar escassez de capacidade de resposta face ao potencial de procura decorrente das medidas do Programa de Recuperação e Resiliência, designadamente por parte das autarquias locais.

6. Incremento de custos a curto prazo

Na sequência dos constrangimentos económicos decorrentes da pandemia da Covid-19, a par com a implementação de um conjunto de medidas que visam dar cumprimento à legislação em vigor sobretudo em matéria de neutralidade carbónica em conformidade com os objetivos definidos no Regulamento (EU) 2021/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, existe um potencial incremento dos custos, a curto prazo.

Prevê-se que ocorra um ciclo de subida de preços, em algumas situações, como no caso dos materiais de construção, podendo inclusive em alguns casos atingir valores acima desta percentagem, o que constitui uma ameaça, com repercussões diretas e indiretas, no lançamento de novos procedimentos de contratação pública desenvolvidos pelo IGFSS, particularmente ao nível das empreitadas, que correm o risco de ficarem desertos mesmo considerando um preço-base de valor superior quando comparado com anos anteriores.

7. Atraso nos pagamentos de prestações sociais através de vale-postal

Os CTT têm vindo a registar dificuldades na operação de emissão e pagamento de vales-postais, em consequência da redução da rede de estações, o que se tem traduzido numa prestação de serviços de menor qualidade. Adicionalmente, é um impeditivo a que correspondam à solicitação da segurança social de redução do número de bandas de pagamento, com o objetivo de evitar pagamentos indevidos.

8. Dependência externa ao nível da tecnologia e sistemas de informação

No que em particular se refere à gestão das infraestruturas tecnológicas, cabe ao Instituto de Informática, as tarefas de operação, manutenção e desenvolvimento dos principais sistemas de informação, de segurança de infraestruturas tecnológicas e de comunicações, de apoio aos utilizadores da rede da Segurança Social, pelo que o IGFSS encontra-se vinculado ao cumprimento das diretrizes bem como à definição de prioridades e capacidade de resposta daquele organismo.

9. Regulamento Geral de Proteção de Dados

Com a entrada em vigor do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) o Instituto está sujeito a um conjunto de obrigações ao nível do tratamento dos dados pessoais, as quais não se encontram ainda totalmente suportadas pelos processos de trabalho e sistemas de informação.

10. Pandemias

No contexto corrente da situação pandémica à escala global, que, face à atual organização social não conhece precedentes, não sendo, por isso, comparável com outras pandemias no decurso da história mundial, a situação, provocada pela Covid-19, generalizou-se a nível mundial no ano de 2020.

Decorrente da situação registada, houve a necessidade de implementar medidas de contenção, entre as quais o confinamento generalizado da população, com vista à mitigação da doença, o que causou um forte abalo em toda a estrutura empresarial, económica e social.

A situação em causa e eventualmente outras de natureza pandémica semelhante que possam vir a suceder, contemplam inúmeras alterações a nível legal e regulamentar, com natural impacto na concretização da missão do IGFSS e reflexos na concretização dos objetivos estratégicos deste Instituto.

11. Alterações climáticas

As alterações climáticas constituem um risco a considerar na atividade do IGFSS, designadamente no que respeita às ações de conservação e manutenção do património imobiliário. Por outro lado, vieram impor um conjunto de regras no âmbito da contratação pública, que implicam considerar critérios de natureza ambiental, contribuindo para a neutralidade carbónica fixada pela União Europeia, nas peças de procedimento de aquisição de bens e serviços e de contratação de empreitadas de obras públicas.

OPORTUNIDADES



1. Retoma económica

A situação de retoma económica pós pandemia da Covid-19 traduz-se numa oportunidade à concretização da missão do IGFSS, pela recuperação da situação financeira dos agentes económicos envolvidos.

2. Plano de Recuperação e Resiliência

O Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) prevê reformas e investimentos no âmbito da modernização e simplificação da gestão financeira pública, nomeadamente na otimização do ciclo contributivo dos cidadãos e empresas, alargando a base contributiva e garantindo o pagamento atempado aos beneficiários de prestações sociais.

3. Alinhamento estratégico com os parceiros da Segurança Social

O desenvolvimento da missão do IGFSS de forma articulada com os restantes organismos do sistema, assente num verdadeiro alinhamento de esforços e estratégias, afigura-se como uma oportunidade para a melhor prestação do serviço público e alcance dos objetivos estratégicos institucionais.

O conhecimento existente entre os membros dos Conselhos Diretivos do IGFSS, do Instituto da Segurança Social e do Instituto de Informática, facilita o diálogo e o acesso aos canais de decisão.

4. Revitalização

As medidas introduzidas no âmbito do Programa Capitalizar, ao promoverem estruturas financeiras mais equilibradas, vêm potenciar a melhoria do tecido empresarial com o conseqüente impacto positivo no enquadramento e regularização da dívida à segurança social.

Por outro lado, a implementação do Balcão Único para a gestão articulada dos créditos da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira no âmbito da revitalização empresarial vem contribuir para uma análise mais personalizada de situações que revistam especial criticidade permitindo configurar soluções ajustadas às especificidades dos casos concretos.

5. Introdução de IBAN virtual na Segurança Social Direta

A disponibilização do IBAN-Virtual possibilitará a identificação da natureza do pagamento de forma automática através da utilização de transferências bancárias.

A iniciativa permitirá simplificar e automatizar o processo atual de imputação de pagamentos na conta corrente de contribuintes e a realização da reconciliação bancária: retenções, pagamentos de contribuições de empresas que não têm sede em Portugal, penhoras do IGCP, que se caracterizam por um elevado número de valores por identificar e contabilizar.

6. Novas Políticas de habitação Pública

Com a publicação do Decreto-lei n.º 37/2018, de 4 de junho, o XXI Governo Constitucional reconheceu, no âmbito das suas prioridades políticas, o papel central da habitação e da reabilitação para a melhoria da qualidade de vida das populações, para a revitalização e competitividade das cidades e para a coesão social e territorial.

A entrada em vigor da Nova Geração de Políticas de Habitação (NGPH), aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 50-A/2018, veio definir a estratégia e os instrumentos de atuação para uma Nova Política de Habitação que tem por objetivo:

- Garantir o acesso de todos a uma habitação adequada, às pessoas que vivem em situações habitacionais indignas e que não dispõem de capacidade financeira para encontrar uma solução habitacional condigna;
- Criar as condições para que tanto a reabilitação do edificado como a reabilitação urbana passem de exceção a regra e se tornem nas formas de intervenção predominantes, tanto ao nível dos edifícios como das áreas urbanas.

Em 3 de setembro de 2019 é publicada a Lei de Bases de Habitação, aprovada pela Lei 83/2019, que define as bases do direito à habitação e as incumbências e tarefas fundamentais do Estado na efetiva garantia desse direito a todos os cidadãos, nos termos da Constituição.

Com a publicação de vários diplomas na área da habitação, designadamente o Decreto-lei 81/2020 de 2 de outubro e a Lei nº 12/2021, de 10 de março, promoveu-se a adequação dos instrumentos criados no âmbito da Nova Geração de Políticas de Habitação, à lei de bases da habitação.

Deste novo acervo legislativo salienta-se a indexação dos modelos de financiamento da reabilitação de imóveis de habitação em regime de renda apoiada, detidos por entidades públicas, às Estratégias Locais de Habitação promovidas por cada município.

Os novos instrumentos de atuação criados no âmbito das novas políticas de habitação constituem, assim, um fator de oportunidade no âmbito da reabilitação e valorização dos fogos e edifícios de Bairros de Renda Social, com vista à melhoria global das condições de vida dos seus arrendatários.

As disposições legais identificadas, constituem também uma alavanca para aproximar a gestão do património imobiliário de renda apoiada do IGFSS às políticas de desígnios preconizados pelas Câmaras Municipais em cuja área geográfica se situam, integrando as respetivas Estratégias Locais de Habitação.

7. Gestão adequada aos ciclos do mercado imobiliário

O mercado imobiliário é caracterizado por fases cíclicas, em que a procura é maior que a oferta, ou de contração, em que a oferta é maior que a procura.

A gestão do património imobiliário da Segurança Social pelo IGFSS deve possuir uma componente estratégica que se adequa ao ciclo em que o mercado se encontra, bem como às políticas habitacionais em vigor, garantindo, assim, a sua rentabilização por via alienação e do arrendamento.

8. Nova Lei de Enquadramento Orçamental

A entrada em vigor da nova Lei de Enquadramento Orçamental (LEO), Lei n.º 151/2015, de 11 de setembro, tem obrigado ao desenvolvimento de instrumentos técnicos específicos e à mobilização, desenvolvimento e investimento em recursos a afetar a esta área por forma a reforçar e potencializar as suas capacidades e competências técnicas.

Por outro lado, uma vez que a obrigatoriedade da implementação, tanto do SNC-AP como da nova LEO, implica alterações substanciais em termos de reporte de informação e de prazos, estão a ser criados/reformulados os sistemas de informação com o objetivo de estes responderem de forma fiável e tempestiva às obrigações legais estabelecidas.

Refira-se que a nova Lei de Enquadramento Orçamental, apesar de publicada no ano de 2015, tem sido alvo de alterações e ainda carece de regulamentação complementar.

9. Reengenharia/upgrade do sistema administrativo e financeiro (ERP) de suporte ao funcionamento da Segurança Social

Em simultâneo com a entrada em vigor do Sistema de Normalização Contabilística (SNC-AP) e da nova Lei de Enquadramento Orçamental (LEO), estão a ser asseguradas transformações de natureza tecnológica, que implicam uma alteração profunda nos diversos módulos em SIF, que cobre todos os aspetos da atividade da segurança social, incluindo as suas ligações com os sistemas de gestão operacional (interfaces), não só com o objetivo de adaptação aos novos normativos legais e contabilísticos, como também de forma a superar as limitações do atual sistema. Assinala-se que muitas dessas limitações decorrem da própria obsolescência das plataformas de informação em que funciona o atual sistema, o que impede novas atualizações e desenvolvimentos.

Perspetiva-se que esta iniciativa, implementação do novo SIF – SAP4Hana, permitirá, ainda que de uma forma indireta: Padronizar processos e fluxo da informação com aumento da qualidade e eficiência organizacional; Facilitar a comunicação e agilizar a troca de informações em menos tempo e de forma mais segura, contribuindo para a diminuição de prazos diversos; Potenciar a obtenção de informação mais célere para suporte das decisões e resposta rápida e segura ao cidadão; Agilizar/desenvolver mecanismos de planeamento, controlo e prestação de contas públicas pelo sistema de Segurança Social, incrementando a transparência sobre a utilização dos fundos públicos.

10. Desenvolvimento de meio de pagamento próprio (cartões pré-pagos)

A implementação deste novo meio de pagamento permitirá ultrapassar os atuais constrangimentos associados à utilização de cartas-cheque e vales-postais.

De forma resumida, listam-se os principais benefícios:

Para a Segurança Social:

- Mitigação da economia paralela.
- Adoção das recomendações do Banco de Portugal.
- Redução de custos.
- Meio de pagamento eletrónico, pelo que não está dependente de greves, perturbações climatéricas.

- Utilização alargada.
- Maior satisfação do titular do cartão.
- Alinhamento com políticas de modernização seguidas noutros países, inclusive na respetiva segurança social, e preconizados para a Administração Pública.
- O controlo e eficiência poderão ser otimizados, através de diversos relatórios, fixação de limites, restrições, parâmetros de carregamento, etc.

Para os utilizadores dos cartões:

- Poupa tempo e dinheiro.
- Segurança e proteção, pois permite a eliminação de fraudes associadas a endossos fraudulentos, roubos, extravio de vales-postais e cheques.
- Acesso imediato a fundos.
- Melhor gestão financeira, permite controlo a qualquer momento do saldo, conta-corrente dos valores utilizados.
- Flexibilidade.
- Inclusão Social.
- Utilização universal do cartão (caixas ATM e TPA de estabelecimentos comerciais).
- Não necessita de ter conta bancária.

11. Implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados

Face à necessidade de cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), o Instituto terá de concretizar um conjunto de iniciativas as quais terão que se traduzir numa melhoria dos processos de trabalho ao nível da segurança e proteção dos dados pessoais.

12. Generalização do acesso à internet

Atualmente, a proliferação do acesso à internet potencia a dinamização e utilização de ferramentas de atendimento *on-line* de forma remota, o surgimento de plataformas de comunicação digital, que visam a aproximação do cidadão à organização, a simplificação dos processos operacionais, de relacionamento e reporte, com um incremento do controlo e melhoria do serviço.

O acesso atempado à informação e a disponibilização continuada de serviços *on-line*, dinamizado pela implementação de medidas SIMPLEX, acrescem valor à atividade da organização na prossecução da sua missão. O potencial de incremento de tais ferramentas traduz-se num elemento facilitador ao enquadramento de relacionamento com a Segurança Social.

De salientar que com a pandemia da Covid-19 houve a necessidade de se dinamizarem novas formas de atendimento decorrente das limitações no atendimento presencial, as quais, naturalmente, se pretendem manter e desenvolver para um melhor atendimento ao cidadão.

13. Desenvolvimentos tecnológicos e novas abordagens de trabalho decorrentes da pandemia COVID-19

No contexto da pandemia da Covid-19 e do confinamento legalmente estabelecido, houve uma generalização do trabalho remoto, o que exigiu uma adaptação dos processos de trabalho e a disponibilização de novos meios e ferramentas informáticas como resposta às necessidades operacionais.

Os modelos de trabalho, ainda em desenvolvimento, mas sustentados pelas alterações impostas no funcionamento dos serviços, decorrente dos constrangimentos ocorridos, traduzem-se em novas formas de trabalhar, com maior flexibilidade e que conseqüentemente, num curto e médio prazo, permitirão aumentos da eficiência e eficácia.

14. Especialização de Recursos Humanos

Promoção de cursos / formação de especialização com vista à retenção de trabalhadores, bem como à sua diferenciação.

15. Compromisso com o desenvolvimento sustentável

A responsabilidade social do IGFSS tem subjacente uma cultura organizacional que promove a adoção de comportamentos e ações que incrementam o bem-estar das suas partes interessadas, em que a gestão do IGFSS está comprometida, ao nível estratégico e operacional, com uma política da qualidade suportada num conjunto princípios diretamente relacionados com os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS's), que correspondem especificamente aos seguintes compromissos de atuação:

- Clientes satisfeitos;
- Trabalhadores envolvidos;
- Processos inovadores;
- Melhorias constantes;
- Qualidade garantida;
- Comunicação transparente;
- Responsabilidade social e ambiental.

Neste contexto, destaca-se como preocupação do IGFSS e uma oportunidade para a sua ação:

- prestar informações claras e concisas ao cidadão/cliente;
- dinamizar as tecnologias de informação e comunicação como um fator de inovação e desenvolvimento sustentável, na informação e no relacionamento com o cidadão/cliente;
- diminuir a pegada ecológica, reduzindo o consumo de energia e fazendo um uso cada vez mais racional dos recursos;
- desmaterializar processos, com a redução de custos associados;
- sensibilizar e incentivar a adoção de boas práticas ambientais e a utilização eficiente dos recursos naturais;
- promover uma contratação pública com base em critérios claros e imparciais e honrar os compromissos assumidos com os fornecedores;
- concretizar compras públicas sustentáveis contribuindo ativamente para a proteção do ambiente e da sociedade, assente em princípios que tenham presente o ambiente, alterações climáticas, economia circular, inovação, desenvolvimento local e responsabilidade social, de acordo com a última revisão do Código dos Contratos Públicos operada com a Lei nº 30/2021, de 21 de maio;
- criar um ambiente de trabalho que promova a diversidade, o respeito pelos direitos de cada um e o equilíbrio a vida profissional com a vida pessoal.
- melhorar as condições de trabalho e segurança dos trabalhadores;
- orientar a atuação para valores como a solidariedade social e a cidadania, promovendo junto das partes interessadas iniciativas de carácter solidário, como forma de retorno à sociedade.

3 OBJETIVOS 2022

Os objetivos estipulados para o ano de 2022 tiveram por base as orientações estratégicas definidas na Carta de Missão do Instituto, bem como as orientações estratégicas constantes do Plano Estratégico 2022-2024 do IGFSS.

3.1 QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

O Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP) visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço da administração pública (AP), para a coerência e harmonia da ação dos serviços, dirigentes e demais trabalhadores e para a promoção da sua motivação profissional e desenvolvimento de competências. A avaliação do desempenho de cada serviço, no âmbito do SIADAP 1 – subsistema de avaliação do desempenho dos serviços da AP – assenta no QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização).

Neste contexto, o IGFSS remete a sua proposta de QUAR para o Gabinete de Estratégia e Planeamento do MTSSS, o qual após parecer será encaminhado para aprovação pela tutela.

A construção do QUAR do IGFSS para 2022 teve por base a prossecução da visão institucional de “ser uma referência na excelência e sustentabilidade do serviço público”, bem como nas orientações estratégicas para o triénio 2022-2024 descritas no ponto 2.2 deste plano.

3.2 MAPAS DA ESTRATÉGIA

Mais do que uma mera compilação de objetivos, o Plano de Atividades é um instrumento de gestão da estratégia. Através da metodologia BSC está assegurada a formulação e execução da estratégia, nomeadamente através do desenho e monitorização dos mapas da estratégia por processo, os quais traduzem o modo como o IGFSS se propõe, na prática, assegurar o desenvolvimento dos seus recursos tecnológicos e humanos, no sentido de melhorar os seus processos internos, como forma de garantir a satisfação das necessidades dos seus *stakeholders*.

Os mapas da estratégia são um guia que permite comunicar a estratégia do IGFSS a todos os trabalhadores de forma clara, simples e eficaz, ao mesmo tempo que explicita os objetivos a atingir e a forma como estes se influenciam uns aos outros. Assim, para cada processo foi desenhado um mapa da estratégia e definido um conjunto de objetivos, medidos, cada um deles, por um ou mais indicadores, através da fixação não só de metas anuais, mas também de metas intercalares, na sua maioria mensais, trimestrais ou semestrais, que permitirão depois, ao longo do ano, efetuar a monitorização mensal da performance institucional e aferir a sua eficácia.

Antes da apresentação dos mapas da estratégia de cada processo de negócio e de suporte, seguem-se algumas notas de leitura:

- O seu desenho em cada processo considerou a existência das seguintes quatro perspetivas: financeira, clientes, processos internos e aprendizagem e crescimento;
- Os objetivos definidos em cada mapa da estratégia constam das caixas ovais, sendo que as setas que os ligam representam as relações de causa-efeito existentes;
- Cada objetivo é medido por um ou mais indicadores de desempenho, que se encontram listados à direita do mapa, juntamente com a respetiva meta, polaridade e ponderação. Apresenta-se igualmente a ponderação de cada perspetiva e objetivo no mapa da estratégia;
- Através da identificação em cada mapa da estratégia do número do indicador equivalente no plano estratégico, quando aplicável, realiza-se a interligação entre os dois planos, o anual e o plurianual;
- Todos os mapas contêm indicadores comuns relacionados com a valorização do capital humano e a prossecução da melhoria contínua;
- Os mapas dos processos de negócio contêm indicadores referentes ao índice de satisfação de clientes externos e, se relevante, à taxa de cumprimento do prazo de resposta a reclamações;
- Existem dois tipos de indicadores, diferenciados no mapa da estratégia pela sua cor:

INDICADORES NORMAIS: medidos em milhões, percentagem, horas, dias, etc. (cor preta);

INDICADORES DE PROJETO: medidos pelo cumprimento de um conjunto de atividades calendarizadas, através da comparação entre as datas de conclusão previstas e as datas de conclusão efetivas (cor azul).

3.2.1 GESTÃO DA DÍVIDA (PN.01)

O Plano Anual de Atividades do PN.01 – Gestão da Dívida (DGD), para o ano 2022, reflete o enquadramento estratégico em que se inserem as prioridades de atuação a desenvolver, tendo presente novos desafios e riscos que decorrem do modelo de negócio da atividade, da economia digital e das transformações económicas, ambientais e demográficas determinadas pela situação de pandemia associada ao Covid-19.

A atividade a desenvolver pelo PN.01 – Gestão da Dívida, suporta-se numa estratégia de criação de valor público, inserta no princípio da atuação mais globalizante da administração pública, no qual os recursos, resultados e *outcomes* se sustentem numa conectividade sem precedentes.

A trajetória de globalização implícita do funcionamento da administração pública, por um lado e a adoção de ferramentas inovadoras, são determinadas pela observação contínua do público-alvo, sem esquecer a perspetiva inclusiva de princípios de boa governança.

Manteremos a melhoria contínua de resposta no atendimento ao contribuinte, com a preparação prévia dos atendimentos por marcação, que se reflete na diminuição dos tempos de espera junto dos serviços e na melhoria da resposta ao tema abordado. O atendimento por vídeo conferência, (iniciado no 1º semestre de 2021 e que terá continuidade em 2022), maximiza a eficácia dos contactos entre os cidadãos e a administração, com menor gasto de recursos, o que permite potenciar a eficiência dos atendimentos.

Assim, o Plano de Atividades do PN.01 – Gestão da Dívida, enquadra-se no Plano Estratégico delineado para o IGFSS, no triénio 2022-2024, dando continuidade ao curso de atividades que têm vindo a ser concretizadas nos últimos anos, sem contudo deixar de considerar adequadamente os desafios e contingências que se têm colocado no contexto da conjuntura económico-financeira atual.

Tal conjuntura, com índices de recessão económica em 2020, com recuperação em 2021, mas ainda aquém de 2019, para todos os setores de atividade, acoplada ao decréscimo de, aproximadamente, 30% no total da instauração de dívida para cobrança em execução fiscal face a anos anteriores, impactam decisivamente na cobrança de dívida perspetivada e na aplicação do princípio da equidade social e justiça contributiva.

Do ponto de vista da supervisão contributiva, em 2022, o PN.01 – Gestão da Dívida, irá manter a abordagem orientada nos riscos de deteção de incumprimento e dinamização de ações coercivas, com enfoque no reforço dos mecanismos de inovação tecnológica. Em matéria de supervisão, irá prosseguir-se uma intensificação da verificação do cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis em processo de execução fiscal, em sede de defesa dos direitos dos agentes económicos intervenientes e dos interesses e dos créditos detidos pela Segurança Social e sua divulgação a todos os serviços desconcentrados do IGFSS.

No que tange à dinamização do enquadramento, o IGFSS irá consolidar as práticas decorrentes da implementação do regime de combate à fraude e evasão contributiva, continuando a apostar na identificação atempada de potenciais riscos sistémicos e respetiva monitorização, bem como a adoção de medidas de prevenção e/ou correção.

Acresce ainda neste âmbito que encetaremos estreito acompanhamento de nova dívida gerada em sede de conta corrente. Importará perceber no cenário pós pandemia como se caracterizam os devedores, tendo uma resposta para as seguintes questões:

- Quem são hoje os devedores à Segurança Social? Novos devedores? Devedores que enfraqueceram a sua capacidade contributiva em decorrência direta da pandemia? Qual a capacidade de recuperação da dívida por setores de atividade?

A possibilidade de vermos incrementado o número de insolvências e ou de processos de revitalização empresarial merecem o cuidado e acompanhamento do Departamento, sempre tendo presente a salvaguarda possível dos postos de trabalho e a real capacidade de inversão da geração de dívida dos contribuintes.

No âmbito das relações institucionais, continuará a aprofundar-se a articulação com os parceiros institucionais e entidades assumidas como relevantes a nível nacional.

As linhas de orientação estratégica previstas para o ano de 2022 contemplam os seguintes objetivos nucleares para cuja prossecução efetiva se elabora o presente Plano de Atividades:

1. Aumentar a cobrança de dívida
2. Aumentar a Satisfação de contribuintes e beneficiários
3. Aumentar a capacidade de resposta dos Serviços
4. Dinamização da ação coerciva, promovendo os níveis de eficiência e eficácia dos serviços;
5. Reengenharia de serviços e de procedimentos.

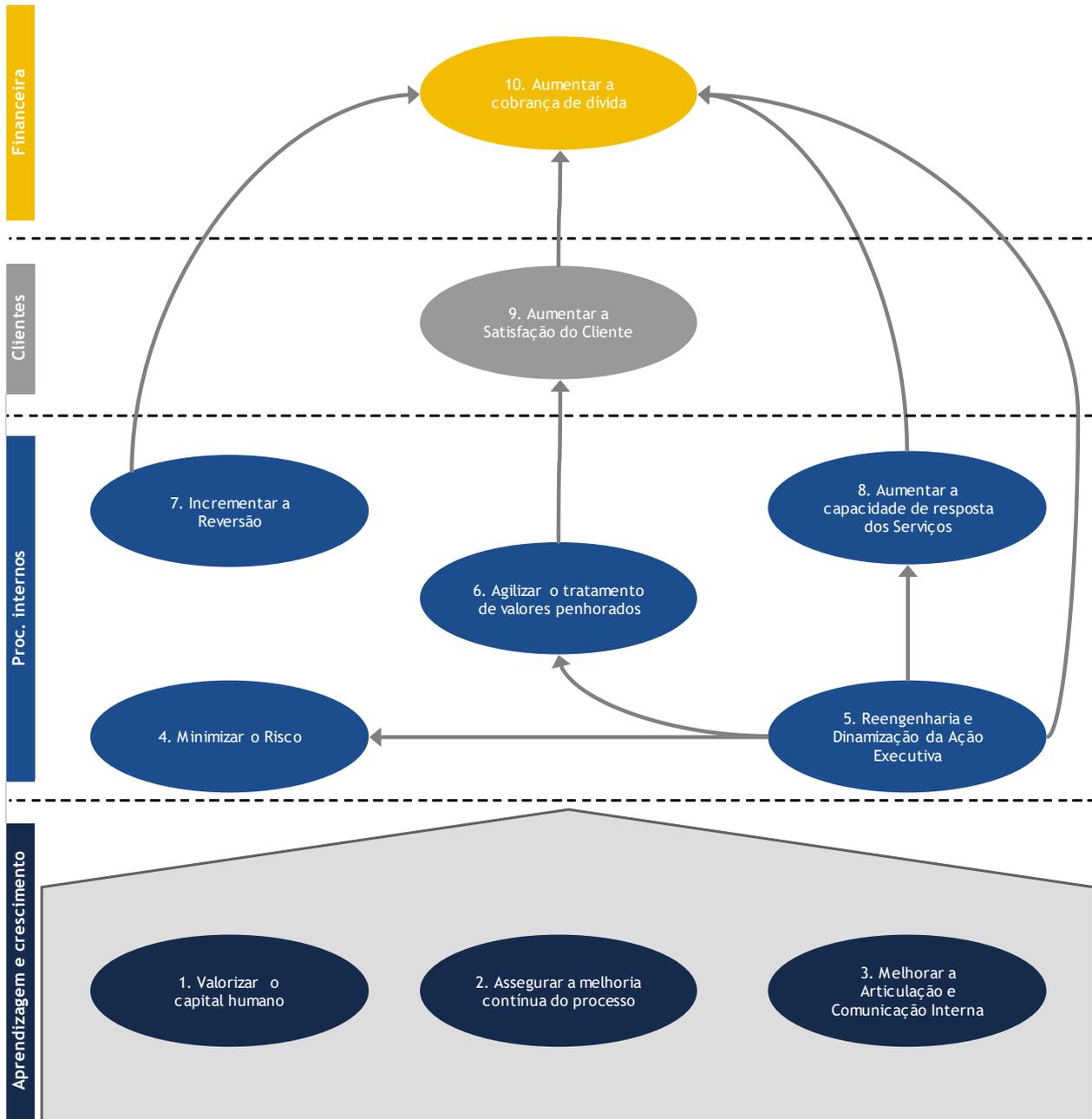
Dos objetivos propostos para 2022, o indicador “Valor cobrado” continua a ser o indicador por excelência, que corporiza a atividade desenvolvida, associado ao Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR). Com o objetivo de garantir a resposta social e a qualidade do serviço público, ao QUAR foi associado o indicador Taxa de Satisfação de Contribuintes com Dívida à SS.

Pretendendo-se acautelar a melhoria contínua de desempenho e desenvolvimento pessoal dos 229 trabalhadores do PN.01 – Gestão da Dívida (DGD) e visando a sua formação, foram definidas ações de formação com carácter transversal e que visam a solidez de conhecimentos e aprendizagem atinente à melhoria da qualidade do serviço prestado, garantindo o cumprimento de elevados padrões de eficiência, eficácia e de transparência, por parte dos intervenientes e uma maior agilidade e eficiência na definição e implementação de procedimentos de gestão interna.

PN.01 - Gestão da dívida

MISSÃO

Recuperar a dívida à SS, dissuadir o incumprimento contributivo e viabilizar empresas



Objetivos	Indicadores	N.º indicador PE 2022-2024	Polaridade: (+) Max. (-) Min.	Meta 2022	Peso da Perspetiva	Peso do Objetivo	Peso do Indicador
-----------	-------------	----------------------------	-------------------------------	-----------	--------------------	------------------	-------------------

10	10.1 Taxa de cobrança de dívida líquida	4.1	(+)	18%	2	1	1,5
	10.2 Valor cobrado de dívida à Segurança Social	8.1	(+)	354 M€			2
	10.3 Tempo médio deferimento de Pedidos de Planos Prestacionais		(-)	10 dias úteis			1
	10.4 % de dívida acordada em processo executivo		(+)	37,50%			1

9	9.1 Taxa de Satisfação de Contribuintes com Dívida à SS	9.1	(+)	59%	1	1	1
	9.2 Tx cumprimento prazo tratamento reclamações do livro amarelo		(+)	96%			2
	9.3 Tx cumprimento prazo resposta a Outras Entidades (GSESS, IG, Provedoria, etc)		(+)	96%			1,5

8	8.1 % de Tratamento de Contenciosos		(+)	90%	1,5	2	2		
	8.2 % Tratamento da Prescrição		(+)	90%			1,5		
7	7.1 % de dívida em reversão		(+)	50%			2	2	2
	7.2 % Tratamento de NAP's		(+)	85%					1,5
6	6.1 % de valores imputados em SAG (para integração em SEF)		(+)	97,5%			1	2	2
	6.2 Tempo médio de resposta a pedidos de restituições		(-)	10 dias úteis					1
5	5.1 % de cumprimento de planos de ações nacionais		(+)	97,5%	2	1	1		
4	4.1 Plano de Verificação do Risco associado à atividade		(+)	30/12/2022	1	1	1		

3	3.1 Reuniões de Articulação e Alinhamento Estratégico		(+)	6	1	1	1		
2	2.1 Taxa de cumprimento dos OLA		(+)	90%			1	1	1
	2.2 Taxa de redução de volume de impressão	2.2	(+)	20%					1
	2.3 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	2.3	(+)	13%					1
	2.4 Plano Anual de Gestão		(+)	30/11/2022					1
1	1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	1.2	(+)	80%	1	1	1		
	1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns		(-)	125 dias úteis			1		

3.2.2 PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO (PN.02)

O IGFSS é responsável por gerir os imóveis que integram o património imobiliário da Segurança Social, de renda livre e de renda social, nos termos do n.º 4 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 84/2012, de 30/03, com as alterações introduzidas pelo DL 33/2018, de 15/05, conjugado com o artigo 5.º dos Estatutos do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P., aprovados na Portaria n.º 417/2012 de 19/12.

Para concretizar a sua missão, o IGFSS, no âmbito da gestão de património imobiliário, tem como atribuições:

- Assegurar a gestão e administração dos bens e direitos de que seja titular e que constituem o património imobiliário da Segurança Social;
- Promover, no âmbito do Sistema de Segurança Social, estudos e avaliações do património imobiliário;
- Promover e implementar programas de alienação e arrendamento do património imobiliário da Segurança Social.

A crescente importância atribuída à área da habitação conferida pelo XXI Governo Constitucional que assumiu o compromisso de dar continuidade ao impulso que a política Pública da habitação obteve com a aprovação da Nova Geração de Políticas de Habitação, bem como com a Lei de Bases da Habitação, que procura dar resposta à escassez de habitação, constitui uma oportunidade para o IGFSS, enquanto Entidade Pública, de reforçar a importância e notoriedade do património da Segurança Social no mercado imobiliário, em especial no segmento habitacional.

Neste sentido e de forma a dar cumprimento à missão do IGFSS, bem como às políticas públicas em matéria de Habitação, a atividade do PN.02 – Património Imobiliário (DPI), no ano de 2022, seguindo as linhas de orientação traçadas no Plano Estratégico 2022-2024, irá centrar-se nos seguintes eixos de atuação:

1. Garantir a sustentabilidade financeira da gestão do património imobiliário da Segurança Social;
2. Garantir a sustentabilidade ambiental do património e sua reabilitação;
3. Garantir a qualidade da informação de gestão;
4. Na perspetiva dos clientes: Garantir a resposta e qualidade do serviço.

Como forma de garantir a sustentabilidade financeira da gestão do património imobiliário da Segurança Social, o PN.02 – Património Imobiliário, tem como objetivo para 2022 colocar no mercado, para venda e/ou arrendamento, imóveis de renda livre no valor de 8M€.

As receitas de alienação e arrendamento deverão ascender aos 7M€ em 2022, prevendo-se que a alienação de imóveis gere receitas na ordem dos 5M€.

Pretende-se ainda, em 2022, aumentar a rentabilidade do património de renda livre, assegurando a reabilitação dos fogos devolutos, numa lógica de recuperar para arrendar ou vender, aumentando assim o seu valor de mercado, bem como a oferta de habitação.

A continuidade da execução do Plano de Regularização de dívida através de soluções extrajudiciais, constitui um dos objetivos no âmbito do eixo - Garantir a sustentabilidade financeira da gestão do património imobiliário da Segurança Social – como forma de reduzir o incumprimento e moralizar o sistema, evitando, assim, a instauração de ações judiciais.

Pretende-se, assim, fomentar a celebração de acordos de regularização de dívida com arrendatários em situação de incumprimento, permitindo que os mesmos procedam ao pagamento dos valores em atraso.

Constitui, também, uma prioridade para o IGFSS em 2022 - Garantir a sustentabilidade ambiental do património e sua reabilitação - promovendo não só a melhoria das condições de vida dos nossos arrendatários e das suas famílias, mas também a revitalização do parque habitacional apostando no investimento em reabilitação urbana, o qual irá permitir uma melhoria do desempenho energético e ambiental dos edifícios, promovendo, assim, a inclusão social e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das populações.

Em sintonia com a política pública de habitação assente na Nova Geração de Políticas de Habitação que contempla não só as situações de desfavorecimento, mas também a necessidade de assegurar habitação para todos, em 2022 mantém-se a aposta na valorização e conservação do património propriedade do IGFSS com enfoque no investimento para recuperação do património não só de habitação social, como de renda livre, que se encontre devoluto, reforçando o valor das receitas de rendas.

Para alcançar este objetivo torna-se necessário dar continuidade ao trabalho já anteriormente desenvolvido ao nível das ações de conservação e valorização do património de renda social e renda livre no âmbito do Plano de Conservação e Valorização, promovendo a reabilitação dos edifícios degradados, bem como dos fogos que se encontram devolutos, tentando contribuir para a modernização e coesão do tecido urbano.

Assim, o IGFSS, pretende prosseguir com:

- Recuperação de fogos devolutos de bairros de renda social, a fim de poder responder à procura de habitação destinada a arrendamento em regime de renda apoiada;
- Reabilitação de fogos devolutos de renda livre com o objetivo garantir a sua rentabilidade futura, através da promoção no mercado de arrendamento dos fogos habitacionais;
- Melhorar as condições do seu parque habitacional por via da reabilitação de prédios de renda livre e renda social de que é titular da totalidade da propriedade, de forma a garantir a manutenção adequada dos edifícios.

Considerando o conjunto de instrumentos de atuação assentes em Programas de Apoio financeiro, designadamente o 1º Direito – Programa de Apoio de Acesso à habitação e o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), dirigidos à reabilitação do edificado com abordagens integradas e participativas que promovam a inclusão social e territorial, mediante uma forte cooperação entre políticas e organismos setoriais, entre as administrações central, regional e local e entre os setores público, privado e cooperativo, pretende o IGFSS avaliar a possibilidade de se candidatar a estes programas com o objetivo de promover reabilitação de frações e prédios habitacionais inseridos em bairros de renda social.

Para o efeito, torna-se necessário assegurar a manutenção da colaboração e adoção de soluções em parceria com os Municípios no âmbito da Estratégia Local de Habitação e com o IHRU, IP.

No âmbito da reabilitação de património de renda livre, o PN.02 – Património Imobiliário (DPI), tem como objetivo avaliar a possibilidade de candidaturas a programas comunitários destinado à recuperação de imóveis, designadamente no âmbito da sustentabilidade ambiental.

Ao nível da garantia da qualidade da informação de gestão e em linha com a estratégia definida, constituiu prioridade do IGFSS, para 2022, a concretização das seguintes principais iniciativas:

- Desenvolver um processo de atualização registral, cadastral e inventário do património propriedade do IGFSS;
- Concluir o processo, desenvolvido em 2021, de regularização registral dos imóveis;
- Assegurar a atualização dos dados no Sistema de Informação, que suporta a atividade de gestão do património imobiliário;
- Reforçar a atuação junto dos Gestores dos Imóveis aos bairros de renda social;
- Manter o processo de constituição de condomínios nos edifícios de renda livre e de renda social, com vista a uma partilha de responsabilidades pela gestão das partes comuns por parte de todos os proprietários;
- Assegurar o controlo e gestão das atas de condomínio, bem como a participação do IGFSS nas Assembleias de condomínio sempre que justificável, assegurando os encargos e despesas referentes à conservação das partes comuns;
- No âmbito da gestão dos bairros de renda social, mantém-se a prioridade de aplicação do atual regime de renda apoiada aos contratos existentes que, até à data, não tenham sido objeto de revisão;
- No que se refere aos imóveis de renda livre, pretende-se manter, no ano de 2022, o processo de análise dos contratos de arrendamento não habitacional, com vista à sua atualização.

Mantém-se, em 2022, a estratégia que se tem vindo a implementar ao nível da atribuição dos fogos que se encontram devolutos a famílias carenciadas, dada a necessidade de garantir o acesso a uma habitação adequada às pessoas que vivem em situações de carência económica e vulnerabilidade social, assegurando a atribuição do maior número possível de casas a famílias sinalizadas, reduzindo o número de fogos habitacionais disponíveis apenas ao normal fluxo de libertação de casas.

Procura-se assim garantir uma ocupação tendencialmente plena das casas disponíveis de renda social e de renda livre. O objetivo é garantir que a taxa de ocupação das casas de renda social atinja 95% e nos imóveis de habitação de renda livre a meta é de 90%.

Sendo um dos principais eixos de atuação “Garantir a resposta e qualidade do serviço”, pretende este Instituto que, em 2022, seja operacionalizada a possibilidade de pagamento com referência MB dos valores das rendas em débito, bem como das prestações dos acordos de pagamento, simplificando o processo de recebimento de valores e facilitando a interação dos nossos arrendatários com este Instituto.

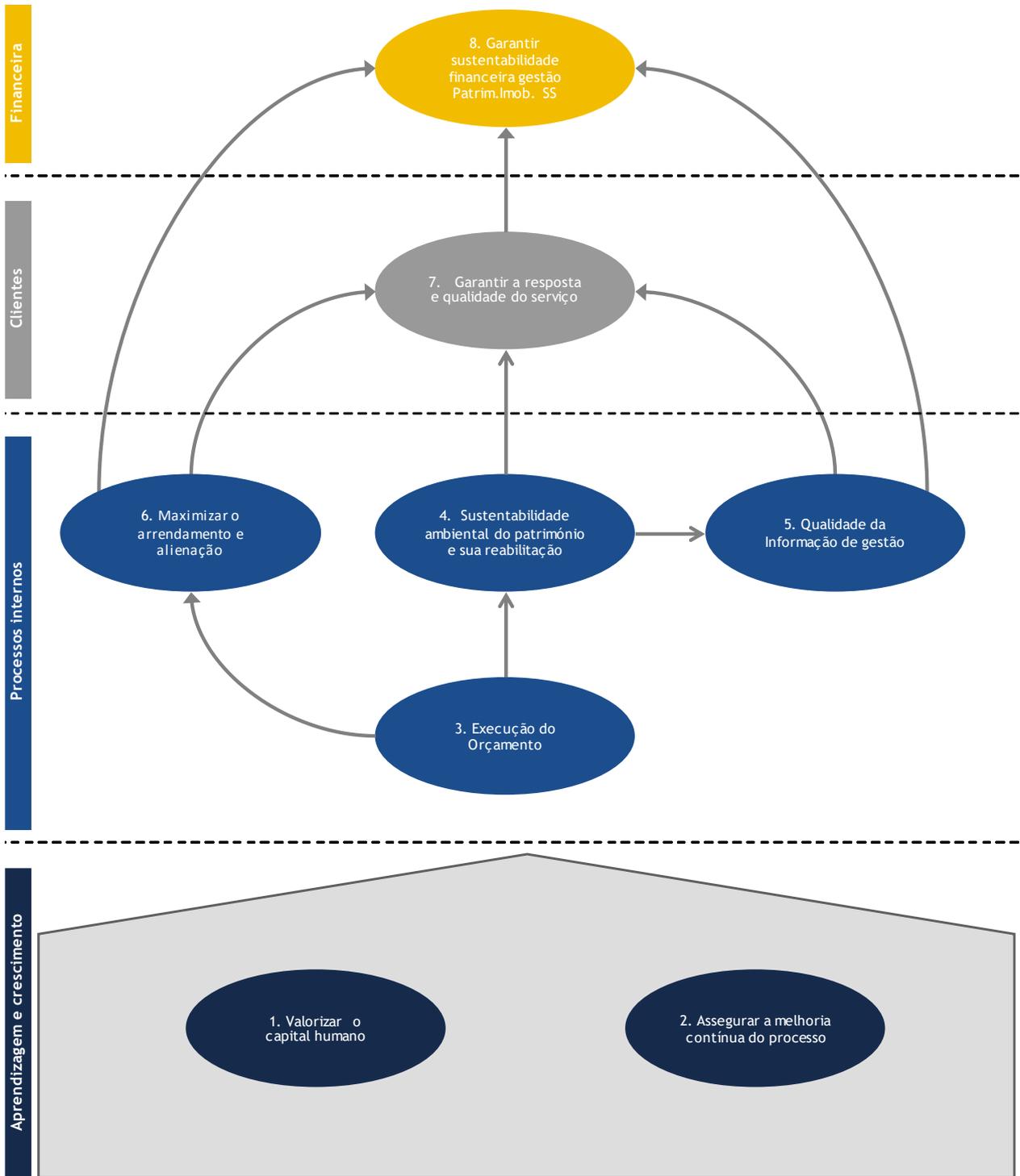
A aposta continua na formação dos trabalhadores, alargando as suas competências técnicas, a modernização dos recursos tecnológicos e o reforço da equipa técnica, bem como a colaboração de serviços externos especializados para o desenvolvimento de tarefas de natureza específica, permitirão alcançar os objetivos a que nos propomos.

Pretendemos que o ano de 2022 seja de continuidade e consolidação ao nível de soluções que vão de encontro às necessidades dos nossos arrendatários, administrações de condomínio e outras entidades com vista a melhoria do desempenho da nossa atividade e da resposta ao cidadão, garantindo uma maior execução da taxa de satisfação dos clientes externos.

PN.02 - Património Imobiliário

MISSÃO

Gerir o património imobiliário da Segurança Social



Objetivos	Indicadores	N.º indicador PE 2022-2024	Polaridade: (+) Max. (-) Min.	Meta 2022	Peso da Perspetiva	Peso do Objetivo	Peso do Indicador
8	8.1 Receitas de alienação		(+)	5M€	2	1	1,5
	8.2 Receitas de arrendamento do património imobiliário da SS	8.3	(+)	2M€			1,5
	8.3 Redução da dívida de contratos de arrendamento ativos		(+)	20%			1
7	7.1 Taxa de satisfação dos arrendatários - Renda Livre	9.1	(+)	60%	1	1	1
	7.2 Taxa de satisfação dos arrendatários - Renda Económica	9.1	(+)	60%			1
	7.3 Taxa de satisfação das adm. condomínio	9.1	(+)	65%			1
	7.4 Taxa de ocupação de imóveis de Renda Livre		(+)	95%			1
	7.5 Taxa de ocupação de imóveis de Renda Económica	9.2	(+)	95%			1
6	6.1 Valor património imobiliário para alienação e arrendamento	5.1	(+)	7M€			1
	6.2 Novos cont. arrend. celebrados de RL e RE após reabilitação		(+)	15			1
5	5.1 Atualização registral cadastral e inventário do património		(+)	31/12/2022	2	1	1
	5.2 Taxa de cont. arrend. revistos/celebrados-renda apoiada		(+)	70%			1
	5.3 Controlo e gestão das atas de condomínio		(+)	80%			1
	5.4 Taxa de registo titularidade dos imóveis ISS		(+)	80%			1
4	4.1 Tx.intervenções efetuadas/validadas-manut.corrente edifícios		(+)	50%		1	1
	4.2 % imóveis valorizados - Plano de valorização e conservação		(+)	90%			1
	4.3 Nºcandidaturas program.reabilit.edificado e qualif.ambiental		(+)	2			1
3	3.1 % Execução do Orçamento		(+)	60%		1	1
2	2.1 Taxa de cumprimento dos OLA		(+)	90%	1	1	1
	2.2 Taxa de redução de volume de impressão	2.2	(+)	20%			1
	2.3 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	2.3	(+)	13%			1
	2.4 Plano de reuniões estratégicas		(+)	18/11/2022			1,5
	2.5 Reuniões mensais análise performance		(+)	31/12/2022			1,5
	2.6 Plano Anual de Gestão		(+)	30/11/2022			1
1	1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	1.3	(+)	80%		1	1
	1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns		(-)	125 dias úteis			1

3.2.3 ORÇAMENTO E CONTA (PN.03)

O PN.03 – Orçamento e Conta (DOC) integra nas suas atribuições, entre outras, a responsabilidade pela elaboração, gestão, acompanhamento e controlo do Orçamento da Segurança Social (OSS), pela realização das projeções orçamentais e financeiras, bem como pela execução da Conta não apenas do próprio Instituto, como da Conta Consolidada da Segurança Social a integrar na Conta Geral do Estado.

A dinâmica de atividades desenvolvidas neste processo de negócio, foca-se na observância rigorosa das disposições legais e dos prazos nelas determinados, cuja expressão se releva entre outros, no cumprimento da Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso (LCPA), desde a validação dos mapas de fundos disponíveis aos mapas de pagamentos em atraso das Instituições de Segurança Social que integram o perímetro deste subsetor, assumindo não apenas o reporte individual (IGFSS), mas igualmente o papel coordenador no registo de encargos plurianuais efetuados pelas Instituições do Sistema de Segurança Social no Sistema Central de Encargos Plurianuais (SCEP), assim como a estreita colaboração com as instituições do subsetor na obtenção oportuna de informação financeira subjacente ao ciclo orçamental e à tempestividade na sua disponibilização aos organismos institucionais.

Acompanhando a modernização e a reforma nas finanças públicas portuguesas, o PN.03 – Orçamento e Conta tem assumido um papel ativo e relevante na adoção, ao nível do subsetor, dos normativos estruturantes na Gestão Financeira Pública, nomeadamente o Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas e a nova Lei de Enquadramento Orçamental.

Quanto ao Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas, tem vindo a ser efetuada, ainda com carácter transitório, e nos termos da norma técnica nº1/2017 da UniLEO, uma prestação periódica de informação orçamental e financeira ao sistema central de contas públicas (S3CP). Todavia, estão a ser criadas condições para que, no exercício de 2022, possa já ser dada expressão operacional (entrada em produtivo) ao projeto estruturante de alteração do sistema aplicacional de informação orçamental e financeira (plataforma tecnológica SAP4HANA e BPC - novos módulos relacionados com o processo de consolidação e orçamentação), integrando os diversos processos em SNC-AP para todas as Instituições do subsetor.

Quanto ao segundo normativo, a nova Lei de Enquadramento Orçamental, o PN.03 – Orçamento e Conta, em representação do IGFSS, continuará a colaborar com a UniLEO, na qualificação de informação neste subsetor perspetivando uma harmonização da informação financeira e orçamental entre subsectores das administrações públicas. Neste sentido, será expectável que seja concretizada a Regulamentação do modelo de orçamentação por programas e sua articulação com o Quadro Plurianual de Despesa Pública, definindo os princípios e regras de orçamentação num quadro plurianual, cujo impacto no subsetor caberá a este departamento avaliar e enquadrar. Esta definição da regulamentação resultará do trabalho desenvolvido por um Grupo de Trabalho criado para o efeito pelo Ministério das Finanças em 2021.

Por outro lado, e também neste âmbito, embora com início em 2021, ao longo de 2022 é aguardada a concretização da regulamentação e definição do modelo de reporte infra-anual das demonstrações financeira em SNC-AP e modelo de consolidação para apuramento de contas consolidadas por subsector e para o sector das administrações públicas, assim como o novo modelo da Conta Geral do Estado. Este departamento deverá assegurar a adequação da informação financeira a ser prestada após aquela regulamentação, assim como eventuais alterações a promover no sistema aplicacional deste subsetor.

No âmbito dos pareceres à Conta Geral do Estado, o Tribunal de Contas tem vindo a formular diversas recomendações sobre a fiabilidade da informação contabilística e financeira, designadamente, a relevação contabilística da dívida no balanço consolidado da Conta da Segurança Social. Neste sentido o PN.03 – Orçamento e Conta continuará a incluir atividades que promovam a reconciliação da dívida em SIF, permitindo o acolhimento das recomendações associadas.

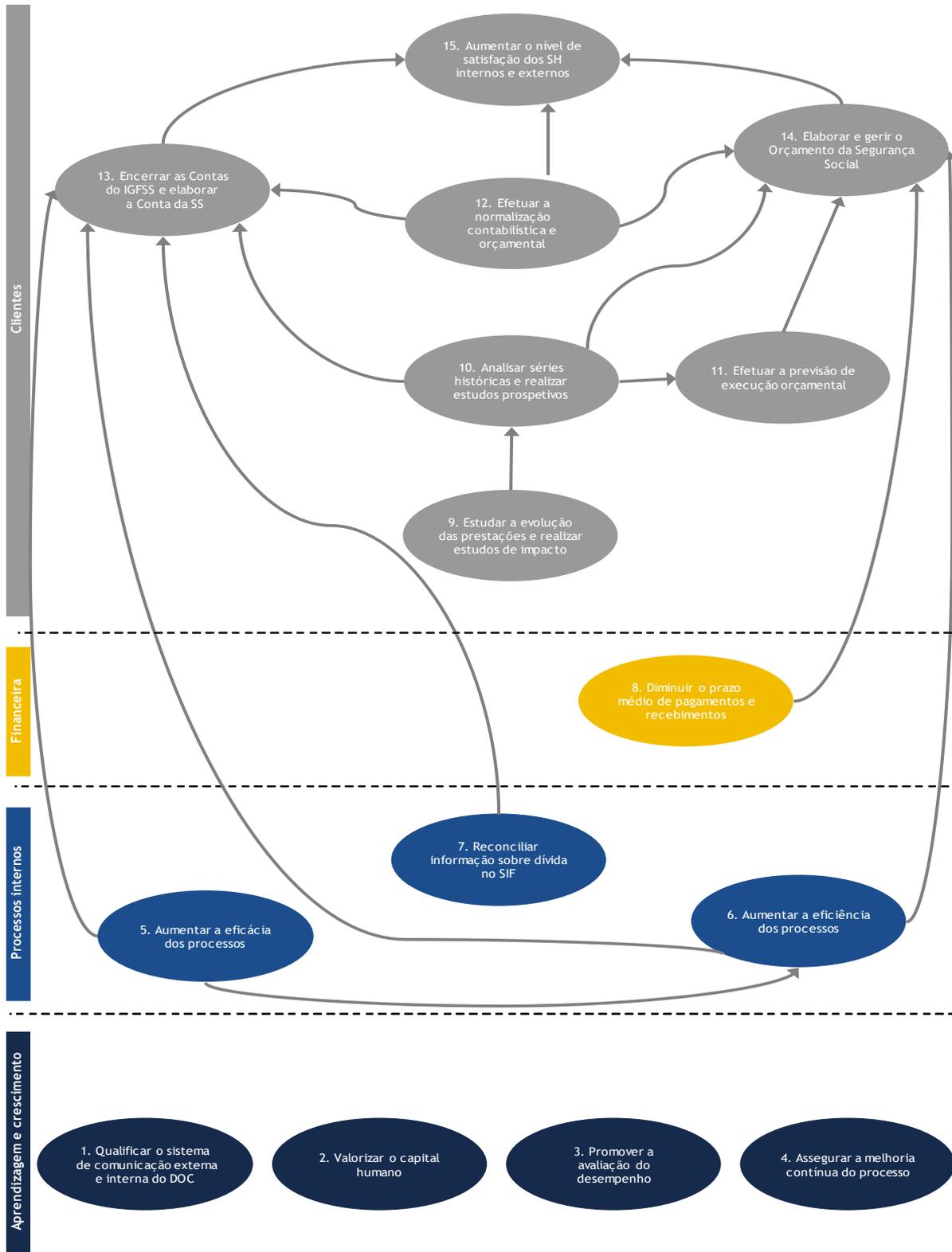
Este Departamento continuará a articular-se com as restantes unidades orgânicas do IGFSS e as demais Instituições da Segurança Social, designadamente na identificação de soluções e oportunidades de melhoria nos processos onde recaem recomendações quer por parte de órgãos de fiscalização, quer por parte do Fiscal Único (FU) do Instituto, por forma a serem criadas condições de fiabilidade na informação contabilística na conta individual e consolidada, sanando por um lado as bases de escusa à emissão de parecer às contas do IGFSS e as recomendações formuladas pelo Tribunal de Contas no âmbito do Parecer à Conta Geral do Estado e demais auditorias promovidas.

Neste contexto, e como resultado expectável do processo em curso de auditoria informática proposta pelo FU, prevê-se que venha a ser definido um plano de ação a promover por este Instituto, em colaboração estreita com o Instituto de Informática e outras Instituições da Segurança Social, com o intuito de qualificar a relevação contabilística da dívida (a receber) no balanço da Conta da Segurança Social.

PN.03 - Orçamento e Conta

MISSÃO

Elaborar e controlar a execução orçamental, efetuar a normalização orçamental e contabilística e elaborar as demonstrações financeiras e orçamentais do IGFSS e do sistema da Segurança Social



Objetivos	Indicadores	N.º indicador PE 2022-2024	Polaridade: (+) Max. (-) Min.	Meta 2022	Peso da Perspetiva	Peso do Objetivo	Peso do Indicador	
15	15.1 Taxa de satisfação dos clientes externos	9.3	(+)	90%	2	1	1	
	15.2 Taxa de cumprimento dos OLA		(+)	90%			1	
	15.3 Tx cumprimento prazo resposta auditores internos e externos		(+)	100%			2	
14	14.1 Prazo de elaboração dos relatórios Saldo Orçamental ISS		(+)	Mensal		2	2	1
	14.2 Elaboração do OSS (n+1)	10.1	(+)	30/12/2022				1
	14.3 Prazo de apresentação da execução orçamental mensal	10.3	(+)	Mensal - dia 18				1,5
	14.4 Apresentação de proposta de orçamento do IGFSS, I.P.		(+)	16/07/2022				1,5
13	13.1 Prazo de entrega do relatório de contas do IGFSS ao CD		(-)	20 dias úteis		2	2	1,5
	13.2 Elaboração da CSS e Relatório	10.2	(+)	30/09/2022				2
	13.3 Elaboração de normas de encerramento das contas		(+)	21/12/2022				2
	13.4 Apuramento saldos orçamentais patrimoniais por programas		(+)	31/03/2022				2
	13.5 Encerramento das Contas do IGFSS e entrega ao TC		(+)	30/04/2022				2
12	12.1 Tx cumprimento prazo normalização contabilística/orçamental		(+)	95%		1	1	
11	11.1 Apresentação da previsão de execução orçamental		(+)	5 dias úteis		1,5	1,5	2
	11.2 Apresentação da previsão de execução orçamental do IGFSS		(+)	Mensal				1
10	10.1 Realização de estudos prospetivos (previsões de execução)		(+)	31/10/2022		2	2	1,5
	10.2 Taxa de assertividade dos estudos prospetivos		(+)	80%				2
	10.3 Tx cump. prazo realiz proj/estudos (OSS, plurianual, outros)		(+)	90%				2
	10.4 Qualidade das projeções e estudos realizados		(+)	90%				2
	10.5 Previsão Receitas Cessantes - OSS/n+1		(+)	31/08/2022				1,5
9	9.1 Elaboração de relatório de acompanhamento de prestações		(+)	Último dia útil - maio/outubro		2	2	1
	9.2 Monitorizar impactos de medidas de política		(+)	Último dia útil do mês	1,5			
	9.3 Elaboração de relatório das séries longas da SS		(+)	Último dia útil de novembro	2			
8	8.1 Taxa de validação dos registos contabilísticos/despesa		(+)	97%	1,5	1	2	
	8.2 Taxa de validação dos registos contabilísticos/receita		(+)	94%			2	
	8.3 Prazo médio de pagamento	2.1	(-)	23 dias			1	
7	7.1 Reconciliar a dívida contribuições_acordo prestacional e SSV		(-)	31/10/2022	1,5	2	1	
6	6.1 Taxa de cumprimento na manutenção dos mapas do SIF		(+)	95%			1	
	6.2 Prazo de análise mensal dos Fundos Disponíveis do IGFSS		(+)	Mensal - até dia 10	1			
5	5.1 Contribuir para a qualificação do SAP4HANA	7.1	(+)	80%	1,5	1	1	
	5.2 Consolidação patrimonial no módulo do SIF - EC - CS		(+)	30/06/2022			1	
	5.3 Análise de saldos do ano 2022		(+)	30/11/2022			1	
	5.4 Qualificação da validação do MFD		(+)	Mensal			1,5	
	5.5 Validação e envio do OSS corrigido para publicação		(+)	Trimestral			2	
	5.6 Validação mensal das alterações orçamentais		(+)	Mensal			2	
4	4.1 Taxa de redução de volume de impressão	2.2	(+)	20%	1	1	1	
	4.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	2.3	(+)	13%			1	
3	3.1 Monitorização intercalar dos objetivos - BSC		(+)	Trimestral	1	1		
2	2.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	1.3	(+)	80%	1	1	1	
	2.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns		(-)	125 dias úteis			1	
	2.3 Plano Anual de Gestão		(+)	30/11/202			1	
1	1.1 Divulgação de inform. orçam. e finan. do sistema		(+)	30/12/2022	1	1		

3.2.4 GESTÃO FINANCEIRA (PN.04)

O plano de atividades para o ano de 2022, assegura as atividades operacionais indispensáveis ao planeamento e controlo dos fluxos financeiros a integrar no Sistema de Informação Financeira (SIF), provenientes dos vários sistemas de informação, garantindo a otimização da gestão de tesouraria, a qualidade da informação financeira ao nível da Conta da Segurança Social, bem como projetos específicos relacionados com a Tesouraria Única, operacionalização de serviços bancários e do Fundo de Garantia Salarial.

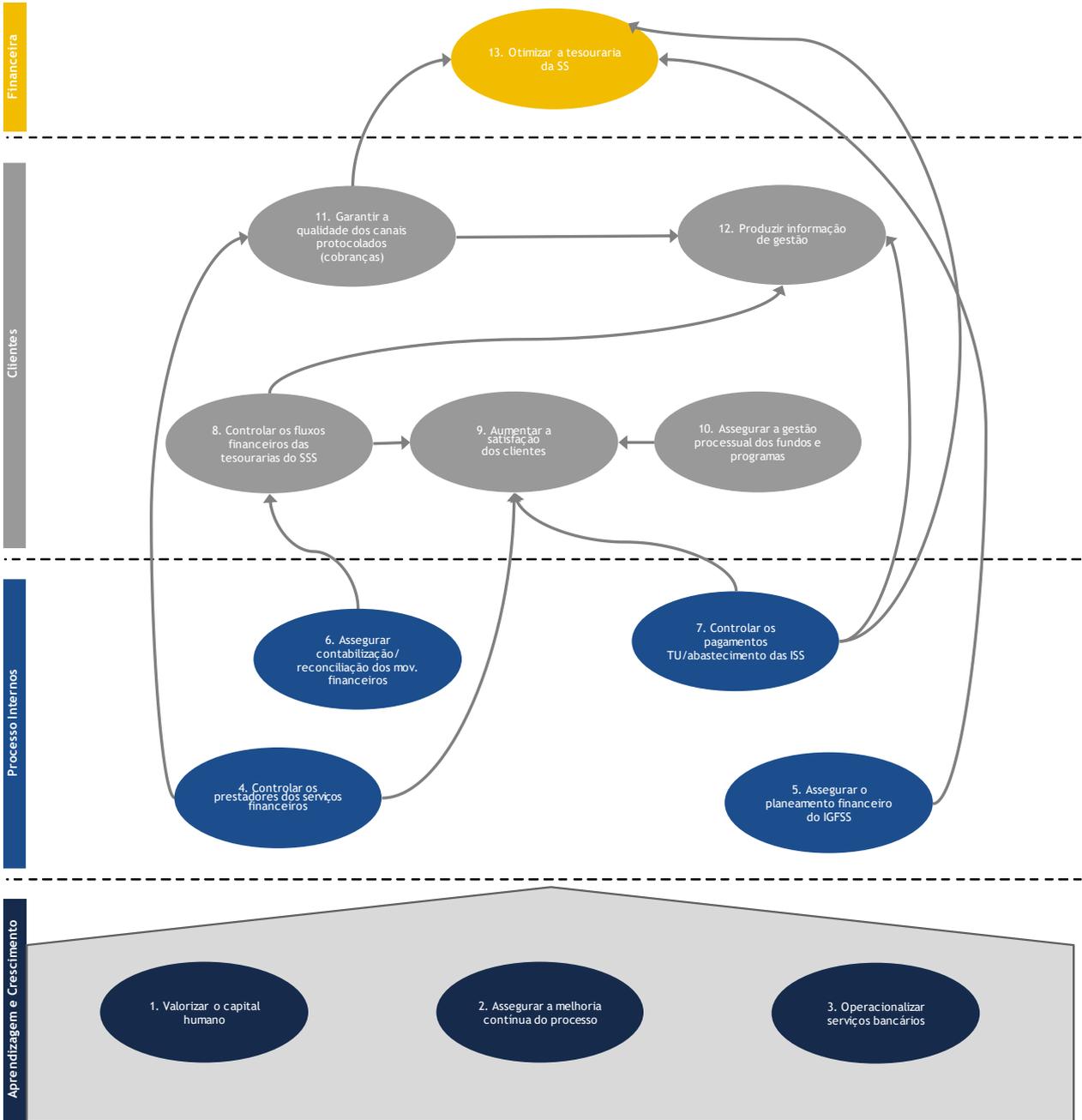
Neste sentido destacam-se as seguintes atividades do PN.04 – Gestão Financeira (DGF):

- Otimização da tesouraria da Segurança Social;
- Apresentação do plano previsional diário, no âmbito do planeamento financeiro;
- Controlo e garantia de qualidade dos canais protocolados com prestadores de serviços financeiros para arrecadação da receita;
- Controlo dos fluxos financeiros das tesourarias do Instituto de Segurança Social (ISS), na vertente de cumprimento da legislação e regras de cobrança/depósito, na produção de informação sobre a correta integração de registos e seus efeitos na contabilização entre entidades envolvidas, no acompanhamento do canal de pagamento por TPA, bem como, já no âmbito da Tesouraria Única (TU) da Segurança Social, acompanhamento das diferenças de consolidação;
- Gestão processual de fundos e programas, assegurando ainda a execução de todo o ciclo da receita e despesa, nas respetivas entidades contabilísticas, bem como a prestação de contas anual;
- Controlo do abastecimento financeiro das instituições da Segurança Social e dos pagamentos efetuados no âmbito da Tesouraria Única, com destaque para o pagamento dos benefícios diferidos processados pelo Centro Nacional de Pensões (CNP), bem como análise das diferenças de reconciliação afetas ao processo e contabilização das devoluções de disponibilidades e regularização de abastecimentos financeiros;
- Contabilização/reconciliação dos movimentos financeiros - com base na reconciliação bancária, análise da integração de movimentos em SIF, provenientes de interfaces, bem como acompanhamento da recuperação de movimentos por contabilizar e monitorização de ações identificadas;
- Operacionalização da Tesouraria Única na vertente de centralização em contas bancárias do IGFSS, dos pagamentos e recebimentos dos seguintes âmbitos: prestações sociais devidas aos beneficiários do Sistema de Segurança Social, módulo dos Acordos de Cooperação (COOP) e integração do sistema de pensões no Sistema Integrado de Conta Corrente (Projeto SICC/SIP);
- Operacionalização de Serviços Bancários: continuar a implementação de novos meios de pagamento (cartões pré-pagos), tendo em vista a desmaterialização do pagamento de prestações sociais e benefícios diferidos; e a implementação do IBAN Virtual como forma de identificação das transferências no âmbito de processos de penhora;
- Reformulação do subsistema FGS – tem como objetivo criar novas funcionalidades que visem a integração de todos os processos no SIFGS, implementar melhorias nos procedimentos e tratamento dos processos, desmaterializar o requerimento apresentado junto do Órgão Instrutor e concluir a funcionalidade que permita ultrapassar os atuais constrangimentos ao nível do apuramento de valores retidos, a reportar mensalmente à Autoridade Tributária (IRS) e à Segurança Social (TSU);

- Gestão administrativa e financeira dos Fundos que é assegurada pelo IGFSS:
 - No âmbito do Fundo de Socorro Social, paga por decisão judicial as despesas resultantes do diferimento da desocupação de imóvel arrendado para habitação, bem como os apoios financeiros concedidos às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), sem caráter lucrativo e que prossigam objetivos de solidariedade social;
 - Relativamente ao Fundo de Reestruturação do Setor Solidário, apoia a reestruturação e a sustentabilidade económica e financeira das Instituições Particulares de Solidariedade Social e equiparadas, permitindo a manutenção do regular funcionamento e desenvolvimento das respostas e serviços sociais que estas entidades prestam;
 - Quanto ao Fundo de Garantia Salarial, assegura aos trabalhadores o pagamento de créditos emergentes do contrato de trabalho pelo incumprimento das entidades patronais, subrogando-se nos direitos e nos privilégios creditórios do trabalhador, na medida dos pagamentos efetuados;
 - O Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho destina-se a assegurar o direito dos trabalhadores ao recebimento efetivo de metade do valor da compensação devida por cessação do contrato de trabalho, calculada nos termos do artigo 366.º do Código do Trabalho, subtraído do montante já pago pelo empregador ao trabalhador;
 - No âmbito do Fundo Especial de Segurança Social dos Profissionais de Banca dos Casinos, assegurar o processamento dos valores a pagar e produzir os ficheiros para pagamento aos beneficiários e à AT, tendo em atenção a situação fiscal de cada beneficiário. Garantir a prestação de informação anual à AT e aos beneficiários, com base nos valores atribuídos de complemento de reforma;
 - O Fundo de Cobrança Executiva da Segurança Social tem como objetivo o pagamento de incentivos à cobrança da dívida à segurança social, nos termos previstos na Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, aplicados aos trabalhadores do IGFSS, que exercem funções de cobrança de dívida no respetivo Departamento de Gestão da Dívida, em função dos resultados obtidos na cobrança da dívida à segurança social;
 - O Fundo de Garantia de Alimentos devidos a Menores suporta o pagamento das prestações de alimentos mediante decisão judicial, nos casos de incumprimento por parte do progenitor devedor e está limitada aos agregados familiares em que o rendimento *per capita* não seja superior ao valor do indexante dos apoios sociais fixado;
 - O Apoio Social a Idosos Carenciados das Comunidades Portuguesas (ASIC-CP) constitui uma medida de apoio social do Estado português, destinada aos idosos portugueses residentes no estrangeiro, que se encontram em situação de absoluta carência de meios de subsistência, não superável pelos mecanismos existentes nos países de acolhimento;
 - O Apoio Social a Emigrantes Carenciados das Comunidades Portuguesas (ASEC-CP) constitui uma medida de apoio social do Estado português que se destina a fazer face a necessidades essenciais e extraordinárias de portugueses e seus familiares que se encontrem em situação de grande vulnerabilidade ou carência, para as quais não exista resposta adequada por parte das autoridades dos países de residência;
 - Assegura o Apoio social destinado aos hemofílicos infetados pelo vírus da sida e respetivos familiares.
- Melhoria contínua do processo, designadamente através da monitorização dos SLA (*Service Level Agreements*) contratualizados com o ISS e II.

PN.04 - Gestão Financeira
MISSÃO

Gerir os recursos financeiros do OSS



Objetivos	Indicadores	N.º indicador PE 2022-2024	Polaridade: (+) Max. (-) Min.	Meta 2022	Peso da Perspetiva	Peso do Objeto	Peso do Indicador		
13	13.1 Rendibilidade média IGSS vs MMI	8.2	(+)	35 PB	1,5	1	1		
12	12.1 Relatório rendibilidade e acordos		(+)	Mensal - 18 dias úteis ou 22 dias úteis nos meses de verão (junho a setembro)	2	1,5	1		
	12.2 Relatório movimento financeiro		(+)	Mensal - 12 dias úteis ou último dia útil nos meses de verão (junho a setembro)			1		
	12.3 Relatório Acompanhamento da linha de crédito - (FCGM)		(+)	15/09/2022			1		
11	11.1 Tx de cumpr. prazo de análise aos pedidos de regularizações		(+)	97%	1,5	1,5	1		
	11.2 Tx de cumpr. prazo diário envio situações irregulares banca		(+)	96%			1,5		
10	10.1 Tempo médio tratamento do FGS - circ. de primeira apreciação		(-)	4 dias	2	2	2		
	10.2 Tempo médio tratamento do FGS - outros circuitos		(-)	6 dias			1		
9	9.1 Taxa de satisfação de clientes - Abastecimento Financeiro/TU	9.1	(+)	94%	2	2	1,5		
	9.2 Taxa de satisfação de clientes Beneficiários FGADM	9.1	(+)	50%			1,5		
	9.3 Taxa de cumprimento dos OLA		(+)	90%			1		
8	8.1 Relatório de controlo das tesourarias GT		(+)	Bimensal - 14 dias úteis após extração e análise dos dados relativos ao bimestre em análise, ou último dia útil nos meses de verão (junho a setembro) e encerramento de contas (março)	2	2	2		
	8.2 Tx cumprimento prazo comunicação reconciliação processo TU		(+)	96%			1,5		
7	7.1 Tx cumprimento prazo validação dos Planos de Fundos das ISSs		(+)	90%	1,5	1,5	2		
	7.2 Prazo de análise das dif. reconciliação afetas ao processo		(+)	Mensal - 12 dias úteis			1		
	7.3 Prazo tratamento das devoluções e regularizações		(+)	Mensal			2		
6	6.1 Tx cumprimento prazo elaboração dos relatórios reconciliação		(+)	96%	1,5	1,5	2		
	6.2 Taxa de cumprimento do prazo de envio de ficheiros		(+)	94%			2		
	6.3 Tx cumprim. contabilização dos movimentos identificados		(+)	94%			2		
5	5.1 Prazo de apresentação do plano previsual diariado	6.1	(+)	Mensal - 5 dias úteis	1,5	1	1		
4	4.1 Avaliação dos prestadores de serviços financeiros		(+)	Mensal - 13 dias corridos após o início do mês, ou no dia útil seguinte	1	1	1		
3	3.1 Prazo para entrada em produtivo dos cartões pré-pagos		(-)	231 dias úteis	1	1	2		
2	2.1 Taxa de redução de volume de impressão	2.2	(+)	20%			1	1	1
	2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	2.3	(+)	13%					1
2	2.3 Plano Anual de Gestão		(+)	30/11/2022			1	1	1
	2.4 Monitorização dos SLA com o ISS		(+)	Mensal - 20 dias corridos após o início do mês, ou no dia útil seguinte					1,5
1	1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	1.3	(+)	80%	1	1	1		
	1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns		(-)	125 dias úteis			1		

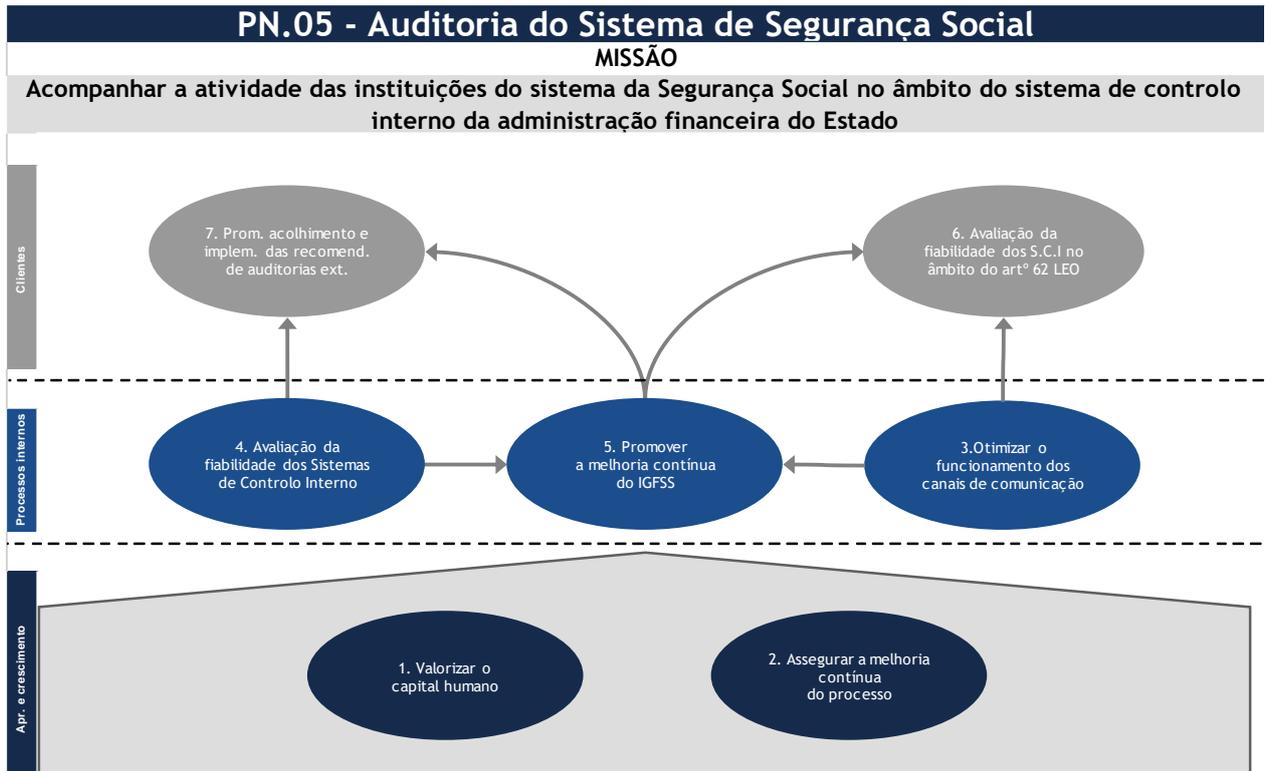
3.2.5 AUDITORIA DO SISTEMA DE SEGURANÇA SOCIAL (PN.05)

As atribuições conferidas ao PN.05 – Auditoria do Sistema de Segurança Social (GASSS) inserem-se no âmbito do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado (SCI), nomeadamente a verificação, acompanhamento e avaliação, nos domínios orçamental, económico e patrimonial das atividades dos organismos que integram o Sistema de Segurança Social.

O principal desafio do PN.05 – Auditoria do Sistema de Segurança Social para 2022 será concretizar o desenvolvimento de instrumentos de suporte ao seu funcionamento, assim como assegurar a formação dos recursos humanos que serão afetos e que são essenciais para a prossecução das suas atribuições.

O GASSS pretende concretizar os objetivos que assegurem o cumprimento dos vetores estratégicos definidos para o Instituto e desenvolver, entre outras, as seguintes atividades:

- Reunir a informação e realizar a respetiva análise no âmbito do acompanhamento das auditorias externas, nomeadamente aos anteprojetos de relatórios e pontos de situação do acolhimento de recomendações;
- Recolher informação e efetuar a apreciação no âmbito do anteprojeto do Tribunal de Contas à Conta Segurança Social (CSS), bem como executar a monitorização/implementação das recomendações ao Parecer sobre a Conta Geral do Estado de 2021;
- Avaliar a fiabilidade dos Sistemas de Controlo Interno, de acordo com o previsto no artigo 62.º da Lei de Enquadramento Orçamental, através da realização de uma auditoria a uma entidade incluída no perímetro da CSS;
- Desenvolver ações de auditoria junto dos departamentos do IGFSS, abrangendo várias áreas, designadamente:
 - Procedimentos e sistemas de controlo interno instituídos no acompanhamento de protocolos de cooperação;
 - Monitorização do projeto de transição para o referencial contabilístico (SNC-AP)/novo sistema de informação financeira (em SAP4 HANA);
 - Avaliação do impacto dos auxílios públicos no âmbito do Covid-19 na atividade da Segurança Social.



Objetivos	Indicadores	N.º indicador PE 2022-204	Polaridade: (+) Max. (-) Min.	Meta 2022	Peso da Perspetiva	Peso do Objetivo	Peso do Indicador
7	7.1 Tx cump.realiz.auditorias seguimento do Plano Anual Audit.	6.2	(+)	80%	2	1	2
	7.2 Tempo méd de resp do ponto de situação de acolh. recom. CSS		(-)	10 dias úteis			1
	7.3 Tempo médio de análise do anteprojecto Parecer TC CSS		(-)	10 dias úteis			1
	7.4 Tempo méd de resp a pedidos de auditorias externas		(-)	10 dias úteis			1
6	6.1 Realização de auditoria no âmbito do SCI		(+)	16/12/2022		1	1
5	5.1 Taxa de cumprimento dos OLA		(+)	90%	1	1	1
4	4.1 Auditoria procedimentos junto de unidade orgânica IGFSS		(+)	16/12/2022		1	1
3	3.1 Tx. cump. prazo resposta a reportes e solicitações		(+)	85%		1	1
2	2.1 Taxa de redução de volume de impressão	2.2	(+)	20%	1	1	1
	2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	2.3	(+)	13%			1
	2.3 Plano Anual de Gestão		(+)	30/11/2022			1
1	1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	1.3	(+)	80%	1	1	1
	1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns		(-)	125 dias úteis			1

3.2.6 QUALIDADE E COMUNICAÇÃO (PGA.01)

O PGA.01 – Qualidade e Comunicação (DQC), assume um papel preponderante no acompanhamento do desempenho da organização, através da monitorização da performance; da execução dos planos de auditoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade; na consciencialização e envolvimento dos trabalhadores para estas matérias, através do acolhimento e da formação; na comunicação com a organização e gestão do portal e, por outro lado, uma vez reunidas as condições para que tal aconteça, poderá imprimir um novo ritmo à comunicação, apostando na vertente digital, quer interna, quer externamente. Compete ainda à DQC assegurar a infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e a gestão documental do IGFSS, prestando apoio e suporte ao funcionamento global do IGFSS de uma forma proactiva e dar resposta às diversas necessidades dos clientes internos, prestando um serviço que garanta as infraestruturas e demais recursos essenciais ao normal funcionamento dos serviços, sem percalços, de forma eficiente, eficaz e com qualidade.

Em 2022 a DQC terá como desafios maiores:

- A continuidade da operacionalização dos requisitos do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- O desenvolvimento dos Princípios de Segurança da Informação, através da implementação/atualização de políticas associadas à utilização dos meios tecnológicos e aspetos a considerar em matéria de segurança e proteção de dados;
- A implementação da Norma NP 4552:2016 - Sistema de gestão para a conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal;
- A atualização/manutenção dos meios de trabalho e a implementação de novas funcionalidades, como meio de incremento da eficiência no trabalho ao nível das infraestruturas tecnológicas;
- O desenvolvimento e atualização dos meios de comunicação digital.

A aposta na manutenção da certificação pela ISO 9001 é uma constante, plenamente incorporada no ADN da organização que, ano após ano, evidencia o seu envolvimento na melhoria contínua do sistema, a par da constante inovação organizacional.

Em sequência do referido, em 2022 manter-se-ão os principais instrumentos de monitorização e avaliação do desempenho: A monitorização mensal da performance através do *Balanced Scorecard* (BSC), crítica para a eficácia dos processos de negócio e de gestão e administração, será complementada pela monitorização semestral das oportunidades de melhoria e não conformidades, pelo controlo das reclamações e dos canais de comunicação institucionais com os clientes externos, bem como pela monitorização quadrimestral dos níveis de serviço internos entre processos (*Organizational Level Agreements*).

Dar-se-á também continuidade à auditoria interna aos indicadores de BSC, integrada nas auditorias internas da qualidade, as quais abrangem todos os processos e serviços desconcentrados do IGFSS.

Em 2022 proceder-se-á igualmente ao acompanhamento das medidas previstas no Plano de Prevenção de Riscos de Gestão e atualização/revisão da matriz de risco do IGFSS.

Paralelamente, será assegurada a elaboração dos restantes instrumentos legais de planeamento e prestação de contas - Plano de Atividades, QUAR e Relatório de Atividades.

Prevê-se a continuidade da articulação estratégica com os principais parceiros, nomeadamente os da SS, por via do acompanhamento das relações de parceria (SLA - *Service Level Agreements*), indispensáveis para ir ao encontro das necessidades dos *stakeholders* da organização.

Com o objetivo de melhorar o serviço público, tornando mais eficientes e eficazes os canais de comunicação e de relacionamento com os clientes, manter-se-ão também as práticas de elaboração do Plano de Comunicação e de realização do Inquérito de Satisfação aos Clientes Externos, segmentado por área de negócio e por distrito (onde aplicável), que visa não só a avaliação da sua satisfação, mas também a aferição das suas necessidades atuais e futuras. Ainda no que respeita aos canais de comunicação externos, aposta-se na otimização do novo Portal Informativo da Segurança Social; na uniformização dos materiais de comunicação nos locais de atendimento e no lançamento de conteúdos informativos em formato digital.

Na vertente interna, o enfoque será na sistematização de informação no âmbito dos instrumentos associados ao SGQ, de modo a partilhá-los em formatos alternativos de rápida apropriação.

No âmbito da Norma da Conciliação, assim como no âmbito do RGPD, prevê-se, respetivamente, a gradual implementação e operacionalização dos requisitos.

Na componente da Segurança da Informação pretende-se desenvolver os Princípios de Segurança da Informação que devem ser seguidos pelos trabalhadores, prestadores de serviços/fornecedores e parceiros, bem como a definição dos níveis e os domínios de segurança e os respetivos objetivos de controlo, em articulação com o II, a quem compete a gestão integrada de toda a infraestrutura tecnológica e sistemas de informação da Segurança Social.

Na vertente das infraestruturas tecnológicas e sistemas de informação pretende-se dar continuidade:

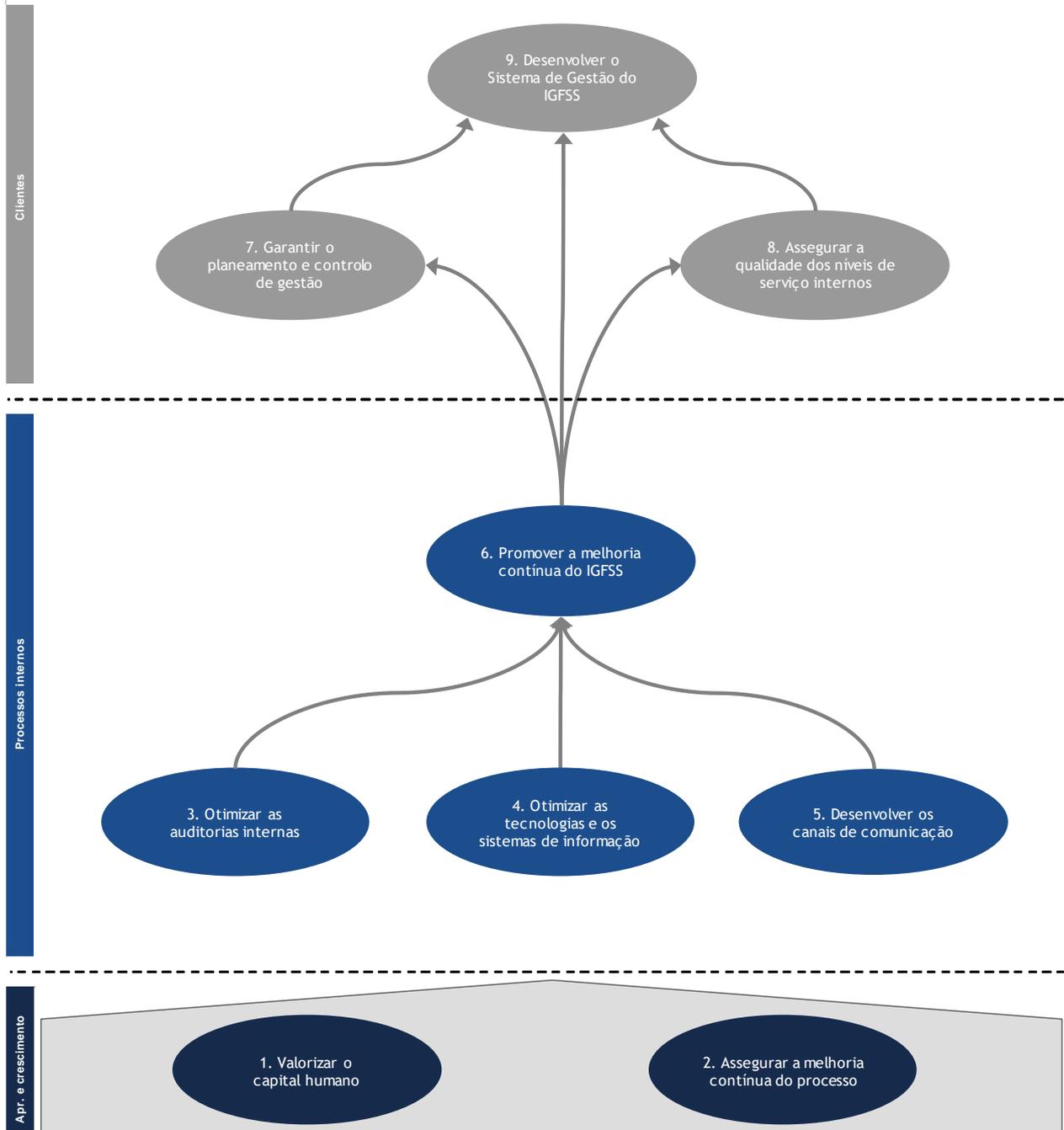
- à atualização, otimização e controlo do parque tecnológico e adequação do mesmo às necessidades operacionais, procurando proporcionar maiores capacidades e segurança;
- ao reforço do controlo e salvaguarda dos ativos de natureza informática cedidos pelo II e colocados à disposição das diversas unidades orgânicas, dispersos por vários locais;
- ao trabalho de planificação e acompanhamento dos desenvolvimentos a realizar internamente e pelo Instituto de Informática, especificamente através do Plano de Manutenção das Infraestruturas Tecnológicas e de Sistemas de Informação (PMI-ITSI), bem como do Plano Anual de Desenvolvimento de Sistema de Informação e Infraestrutura Tecnológica (PADSIIT), este último, com o registo agregado das diversas situações pendentes de resolução, planeadas e em curso, visando incrementar o diálogo, definição de prioridades e o compromisso face aos diversos pedidos de intervenção.

Na área da gestão documental e arquivística, em articulação com o PGA.03 - Direção de Administração e Infraestruturas, a quem compete a gestão central do arquivo do IGFSS, pretende-se dinamizar a desmaterialização dos circuitos documentais, incentivar a comunicação e o arquivo digital, o adequado tratamento do arquivo em função da sua natureza e tempo de detenção.

PGA.01 - Qualidade e Comunicação

MISSÃO

Planear e controlar o desempenho organizacional, promover a qualidade, gerir a comunicação e a imagem do IGFSS e assegurar a proteção de dados e as infraestruturas e os sistemas de informação



Objetivos	Indicadores	N.º indicador PE 2022-2024	Polaridade: (+) Max. (-) Min.	Meta 2022	Peso da Perspetiva	Peso do Objeto	Peso do Indicador
9	9.1 Manutenção da certificação ISO 9001	3.1	(+)	30/12/2022	2	2	2
	9.2 Implementação da Norma NP 4552:2016 (certificação)		(+)	30/12/2022			1
	9.3 Plano de Responsabilidade Social/ODS		(+)	30/12/2022			1
	9.4 Acompanhamento das parcerias estratégicas		(+)	15/03/2022			2
8	8.1 Taxa de cumprimento dos OLA		(+)	90%	2	1	1
	8.2 Taxa de satisfação com o acolhimento		(+)	90%			2
	8.3 Taxa de serviços garantidos em infraestruturas tecnológicas		(+)	80%			2
7	7.1 Relatório de Atividades 2021		(+)	18/04/2022	2	2	1,5
	7.2 Plano de Atividades 2023		(+)	30/12/2022			2
	7.3 QUAR 2023		(+)	17/10/2022			1
	7.4 Relatório de acompanhamento do PPRG		(+)	28/02/2022			1
6	6.1 Gestão operacional do RGPD		(+)	30/09/2022	2	2	1
	6.2 Inquérito aos clientes externos		(+)	31/10/2022			1,5
	6.3 Monitorização da performance (BSC)		(+)	4º dia útil após dia 13 de cada mês			2
	6.4 Monitorização das oportunidades de melhoria e NC's		(+)	Semestral			2
	6.5 Monitorização dos níveis de serviço (OLA)		(+)	Quadrimestral			2
5	5.1 Plano de Comunicação		(+)	30/12/2022	1,5	1	1
	5.2 Controlo do relacionamento com o cliente		(+)	Semestral			1
	5.3 Tx. cump. prazo resposta a reportes e solicitações externas		(+)	90%			1
4	4.1 Atualização fichas imobilizado de bens tecnológicos cedidos		(+)	31/05/2022	1,5	1,5	1
	4.2 Taxa de avaliação de desempenho com parceiros preponderantes		(+)	80%			1
	4.3 Elaboração e acompanhamento do PMI - ITSI		(+)	30/12/2022			1,5
	4.4 Plano desenvolvimento Sistemas Inform. e Infra. Tecnológicas		(+)	30/11/2022			2
3	3.1 Taxa de satisfação com as auditorias internas		(+)	90%	1	1	1
2	2.1 Taxa de redução de volume de impressão		(+)	20%	1	1	1
	2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018		(+)	13%			1
	2.3 Iniciativas de Resp.Social c/ participação dos trabalhadores		(+)	1			1
	2.4 Plano Anual de Gestão		(+)	30/11/2022			1
1	1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação		(+)	80%	1	1	1
	1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns		(-)	125 dias úteis			1

3.2.7 RECURSOS HUMANOS (PGA.02)

Uma organização moderna, inovadora, empenhada e comprometida com elevados níveis de desempenho, como se quer que seja o IGFSS, inclui e envolve os seus trabalhadores e dirigentes que são os responsáveis pela criação de valor, sendo estes um ativo intangível imprescindível para a execução das suas políticas e programas de crescimento.

Acresce que o IGFSS é um organismo comprometido com a promoção da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.

São atribuições do PGA.02 – Recursos Humanos (DRH), adequar as políticas de recursos humanos à missão do organismo, no estrito cumprimento da Lei e das orientações tutelares.

Neste contexto, compete à DRH, enquanto unidade orgânica de suporte:

- Elaborar e implementar o Plano de Gestão de Recursos Humanos que tem como finalidade desenvolver e colocar em prática um conjunto de iniciativas que visam reforçar as equipas de trabalho, contribuindo para a criação de sinergias necessárias ao envolvimento de todos num objetivo comum para a concretização das metas e resultados;
- Assegurar os procedimentos necessários ao recrutamento, operacionalizados através dos instrumentos legalmente previstos: procedimentos concursais e mobilidades (concretizadas por via de ofertas de mobilidade na BEP);
- Proceder ao diagnóstico das necessidades de formação, no sentido de identificar as áreas predominantes para a melhoria contínua do desempenho profissional dos trabalhadores, e elaborar e executar o respetivo Plano de Formação;
- Assegurar a gestão administrativa dos recursos humanos – gestão de carreiras, processamento de vencimentos e gestão da assiduidade;
- Assegurar o processo de avaliação do desempenho que “visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço da Administração Pública, para a coerência e harmonia da ação dos serviços, dirigentes e demais trabalhadores e para a promoção da sua motivação trabalhador e desenvolvimento de competências”;
- Promover a adoção de normas de Segurança e Saúde no Trabalho no âmbito das disposições legais em vigor;
- Promover medidas no âmbito da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.

A estratégia do PGA.02 – Recursos Humanos, desenhada para 2022, mantém por base a valorização do capital humano, refletida em todas as atividades e projetos que se pretendem concretizar. Neste sentido, a aposta na qualificação e formação profissional dos trabalhadores do IGFSS é já uma prática instituída, consubstanciada naquilo que tem sido assumido como um dos objetivos estratégicos deste Instituto.

Assim, e em cumprimento dos objetivos delineados, quer no âmbito do Plano Estratégico para o triénio 2022-2024, quer no exercício das atividades, apresenta-se, seguidamente, o enfoque dos objetivos da DRH identificados para o ano de 2022:

- Continuar a promover a formação profissional dos trabalhadores do IGFSS, contribuindo ativamente para o aumento das suas competências;
- Colmatar as necessidades de recursos humanos das diversas áreas funcionais;
- Continuar a assegurar a Segurança e Saúde no Trabalho (SST) com melhoria dos serviços de Medicina no Trabalho prestados, incluindo a realização de exames complementares de diagnóstico e programa de informação e formação em matérias de SST, além das consultas obrigatórias;
- Disponibilizar mensalmente indicadores de recursos humanos às Unidades Orgânicas e prestação de apoio de iniciativas promovidas pelos Dirigentes das mesmas.

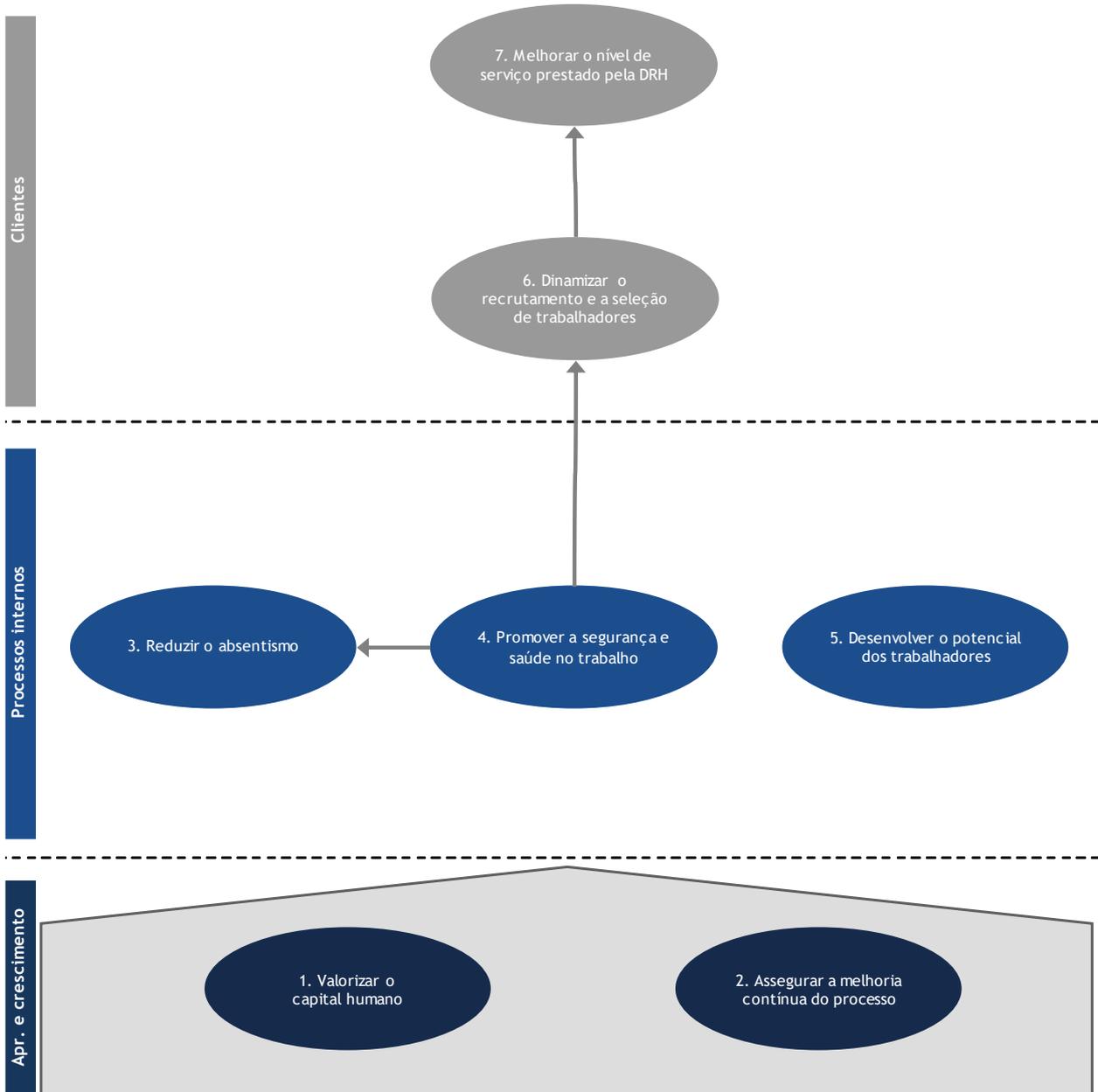
De referir que os últimos dois anos foram atípicos em matéria de gestão de recursos humanos, face à conjuntura de pandemia provocada pela Covid-19. Tal situação determinou que a maior parte do trabalho, durante o período de confinamento, fosse desenvolvido em regime de teletrabalho. Este regime só foi possível atentas as alterações introduzidas, quer a nível tecnológico, quer a nível dos processos de trabalho. Ora, todos os desenvolvimentos ocorridos neste âmbito, permitem-nos encarar o teletrabalho como uma realidade potencial de prestação de parte do trabalho neste regime. Assim, o IGFSS olhará para esta nova forma de trabalho como mais um meio ao seu dispor para melhorar os serviços que presta aos cidadãos, em conjugação com a possibilidade de melhorar a vida dos seus trabalhadores.

Neste sentido, a estratégia da DRH definida para 2022 visa dar continuidade ao aumento das competências dos recursos humanos, visando a especialização, que aliada a uma organização mais eficaz do tempo e do trabalho, permitirá um funcionamento com maior eficiência e eficácia, melhorando deste modo a performance do IGFSS e assegurando uma melhor conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.

PGA.02 - Recursos Humanos

MISSÃO

Desenvolver o capital humano do IGFSS



Objetivos	Indicadores	N.º indicador PE 2022-2024	Polaridade: (+) Max. (-) Min.	Meta 2022	Peso da perspetiva	Peso do objetivo	Peso do indicador
7	7.1 Prazo médio esclarecimentos sobre novas matérias de RH		(-)	10 dias úteis	2	1	1
	7.2 Report da execução orçamental		(+)	Mensal - até ao penúltimo dia útil de			1,5
	7.3 Report por dashboard dos indicadores de gestão de RH		(+)	Mensal - até ao 10º dia útil de cada mês			1,5
	7.4 Taxa de satisfação com o acolhimento realizado pela DRH		(+)	94%			1,5
	7.5 Taxa de cumprimento dos OLA		(+)	90%			1,5
	7.6 Tempo médio de emissão de declarações		(-)	3 dias úteis			1
	7.7 Processamento de vencimentos		(+)	Mensal - até a 3 dias úteis antes do			1,5
	7.8 Tx de trab. com processamento atualizado/alterado		(+)	94%			1
6	6.1 Plano de Gestão de Recursos Humanos		(+)	21/02/2022	1	1	1
	6.2 Taxa de recrutamento	1.1	(+)	80%			1
	6.3 Prazo médio conclusão procedimentos concursais comuns-IGFSS		(-)	125 dias úteis			1,5
	6.4 Prazo médio de conclusão procedimentos concursais dirigentes		(-)	90 dias úteis			1
	6.5 Prazo médio de apresentação de pedidos de mobilidade		(-)	13 dias úteis			1,5
	6.6 Prazo médio de elaboração do despacho de designação do júri		(-)	13 dias úteis			1,5
5	5.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação - IGFSS	1.3	(+)	80%	1,5	2	1,5
	5.2 N.º médio de horas de formação por trabalhador - IGFSS		(+)	14 horas			1
	5.3 Taxa de satisfação com a formação		(+)	85%			2
	5.4 Elaboração e acompanhamento do Plano de Formação 2022		(+)	11/11/2022			2
4	4.1 N.º de acidentes no local de trabalho		(-)	4	1	1	1
	4.2 Consulta aos trabalhadores no âmbito de SST		(+)	28/10/2022			1
	4.3 Taxa de execução de consultas de Medicina no Trabalho		(+)	70%			1,5
	4.4 Tempo médio de instrução de pedidos de EPI's		(-)	5 dias úteis			1
3	3.1 Monitorização do absentismo		(+)	trimestral - até 14.º dia útil do mês	1	1	1
2	2.1 Taxa de redução de volume de impressão	2.2	(+)	20%	1	1	1
	2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	2.3	(+)	13%			1
	2.3 Plano Anual de Gestão		(+)	21/11/2022			1
1	1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação		(+)	80%	1	1	1
	1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns		(-)	125 dias úteis			1

3.2.8 ADMINISTRAÇÃO E INFRAESTRUTURAS (PGA.03)

O PGA.03 – Administração e Infraestruturas (DAI), assegura as funções de unidade de compras, desenvolvendo a contratação de bens e serviços e a realização de empreitadas de obras públicas, realizando os respetivos procedimentos aquisitivos para satisfação das necessidades das diversas unidades orgânicas do Instituto. Assegura ainda a gestão das infraestruturas físicas, designadamente quanto: à conservação e reabilitação dos imóveis sob gestão da DAI; à gestão da frota automóvel; à manutenção das instalações e dos equipamentos; e à gestão de contratos. É também assegurada por esta unidade orgânica a gestão integrada do cadastro e inventário dos bens móveis do IGFSS.

A DAI é também responsável pelo arquivo intermédio e definitivo do IGFSS. Efetua a gestão integrada desse arquivo, procedendo à recolha e conservação dos arquivos que deixem de ser de uso corrente das Unidades Orgânicas produtoras, assegurando a otimização dos custos globais de ocupação, funcionamento e preservação.

Na planificação das atividades da DAI para 2022 destaca-se apenas as atividades de carácter excecional e relevantes com concretização ou desenvolvimento no ano, não obstante um vasto conjunto de atividades no âmbito das competências desta unidade orgânicas, que são absolutamente críticas para o desempenho do Instituto e que são concretizadas.

Numa perspetiva de conjunto, todas as atividades do PGA.03 – Administração e Infraestruturas (DAI) estarão focadas direta ou indiretamente em contribuir para o cumprimento das metas de execução referentes a 2022 e para a preservação da regularidade e elevação da qualidade da contratação pública e gestão das infraestruturas físicas. Destaca-se como atividades da área:

- i. Da contratação pública:
 - A implementação do Manual de Contratação de Pública;
 - O programa capacitação em contratação pública.

- ii. Do Arquivo:
 - Implementação do regulamento para a classificação e avaliação da informação nos termos da Portaria n.º 182/2020, de 4 de agosto, no âmbito da gestão do arquivo intermédio e definitivo.

- iii. Das infraestruturas físicas:
 - Implementação do Manual de Gestão de Bens Moveis (imobilizado);
 - Renovação da frota automóvel;
 - Implementação das medidas de autoproteção de SCIE conforme requisitos legais exigíveis pelo Regime Jurídico de Segurança Contra Incêndios em Edifícios (DL n.º 220/2008) e Regulamento Técnico de Segurança Contra Incêndios em Edifícios (Portaria n.º 1532/2008), de medidas de autoproteção (MAP) para os 5 edifícios sob gestão de DAI:
 - i. Medidas preventivas - Planos de Prevenção;
 - ii. Medidas de intervenção em caso de incêndio - Planos de Emergência Interno;
 - iii. Procedimentos em casos de emergências;
 - iv. Instruções de Segurança;
 - v. Formação em SCIE;
 - vi. Realização de simulacros.
 - Realização (continuação) das empreitadas de requalificação dos imóveis sob gestão da DAI, que se traduzem nas seguintes intervenções:

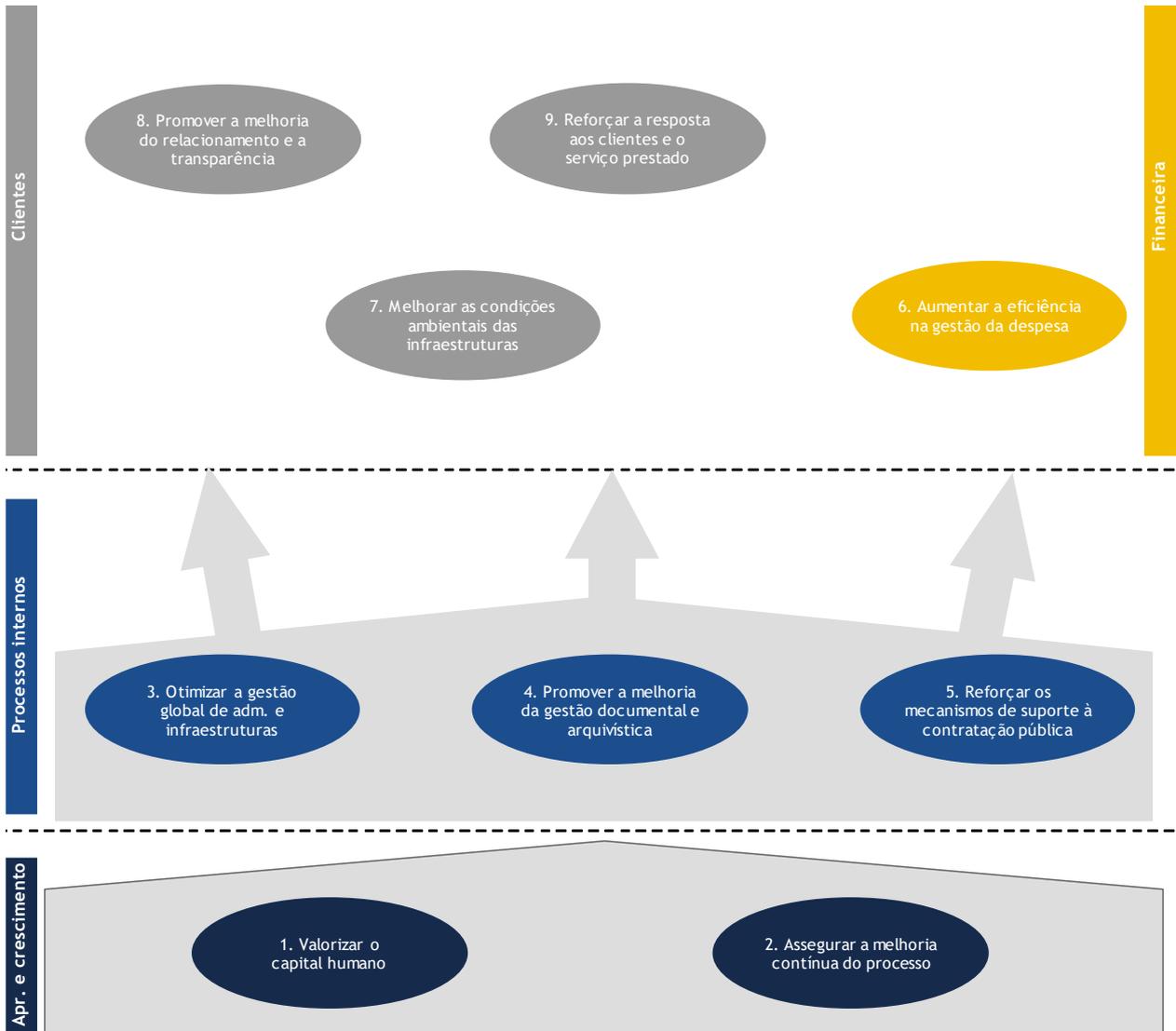
- a. Edifício AMM - Av. Manuel da Maia – Lisboa: Requalificação do espaço interior – águas e esgotos, instalações elétricas, paredes, casas de banho, pavimento e revestimentos interiores, vãos interiores, instalações e equipamentos de segurança contra incêndios, sistema de ventilação; Conservação, reparação e adaptação de instalações de AVAC.
- b. Edifício ARP – Av. da República – Lisboa: Substituição da caixilharia (incluindo portas de emergência); Conservação, reparação e adaptação de instalações de AVAC; Adaptação de acesso para mobilidade reduzida e reparação e limpeza da fachada exterior (incluindo escadas de emergência).
- c. Edifício ABV - Av. da Boavista – Porto: Conservação, reparação da fachada exterior (incluindo intervenção na caixilharia); e Conservação, reparação e adaptação de instalações de AVAC.
- d. Edifício P-LDN – Praça de Londres (arquivo) – Lisboa: adaptação e requalificação do espaço interior num espaço multifuncional (salas de formação e reunião) e arquivo, incluindo vãos interiores.

Finalmente, no âmbito das suas atribuições a DAI inclui medidas que fomentam a gestão eficiente dos recursos, numa orientação tendente à otimização dos recursos disponíveis. Uma gestão de recursos eficiente liberta meios que podem ser alocados à concretização e prossecução da missão do IGFSS.

PGA.03 - Administração e Infraestruturas

MISSÃO

Gerir as aquisições de bens e serviços, assegurar a gestão das infraestruturas físicas do IGFSS



Objetivos	Indicadores	N.º indicador PE 2022-2024	Polaridade: (+) Max. (-) Min.	Meta 2022	Peso da perspetiva	Peso do objetivo	Peso do indicador
9	9.1 Taxa de cumprimento de SLA em serviços prestados		(+)	80%	2	1,5	2
	9.2 Taxa de cumprimento dos OLA		(+)	90%			1
8	8.1 Plano de Eficiência Energética		(+)	30/12/2022	2	1,5	1
	8.2 Taxa de implementação de oportunidades de melhoria SST		(+)	75%			1
7	7.1 Taxa de redução de consumo de recursos energéticos		(+)	5%		1	1
6	6.1 Taxa contratos celebrados com redução igual ou superior a 1%		(+)	60%	1,5	1	1,5
	6.2 Taxa de execução dos contratos celebrados e/ou em vigor		(+)	78%			2
	6.3 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	2.3	(+)	13%			1
	6.4 Taxa de eficiência na contratação pública		(+)	80%			1,5
5	5.1 Taxa cumprimento plano aquisições e renovações contratuais		(+)	95%	1,5	1,5	2
	5.2 Planeamento e reporte periódico sobre contratação pública		(+)	16/12/2022			2
	5.3 Avaliação de fornecedores		(+)	04/11/2022			1,5
4	4.1 Otimização da gestão do arquivo documental físico		(+)	16/12/2022	1,5	1	1
3	3.1 Inventário dos bens móveis do IGFSS		(+)	09/12/2022	1,5	1,5	1,5
	3.2 Elaboração e acompanhamento do PMI - Infraestruturas Físicas		(+)	16/12/2022			2
	3.3 Taxa de concretização do PMI		(+)	75%			1,5
2	2.1 Taxa de redução de volume de impressão	2.2	(+)	20%	1	1	1
	2.2 Plano Anual de Gestão		(+)	30/11/2022			1
1	1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	1.3	(+)	80%	1	1	1
	1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns		(-)	125 dias úteis			1

3.2.9 JURÍDICO E DE CONTENCIOSO (PGA.04)

Compete ao PGA.04 – Jurídico e de Contencioso (DJC) a emissão de pareceres, a elaboração de informações e o apoio na assessoria jurídica a todas as unidades orgânicas do Instituto, bem assim como ao Conselho Diretivo. Desenvolve ainda, ações tendentes à promoção da resolução amigável de conflitos, exerce o mandato judicial, procede à instrução de processos de averiguações, de inquérito e disciplinares e colabora na preparação de projetos de diplomas relacionados com a atividade do IGFSS. Compete-lhe por fim, preparar circulares, regulamentos ou outros documentos normativos, apresentar sugestões com vista ao aperfeiçoamento das normas de atuação deste organismo e assessorar os órgãos estatutários do IGFSS nos domínios da preparação da sua atuação estratégica e administrativa.

Dentro destas competências, regularmente definidas, quatro grandes áreas de intervenção se distinguem pela sua relevância e pelo respetivo volume de trabalho:

- Assessoria ao Conselho Diretivo;
- Consultoria jurídica transversal;
- Apoio às áreas de negócio; e
- Contencioso.

A atividade da Direção Jurídica e de Contencioso (DJC) é, assim, preponderante para o cumprimento da missão do IGFSS. Tratando-se de uma área de suporte, a natureza da sua atividade faz com que a mesma seja vital para a execução e operacionalização das diversas atividades nas diferentes áreas de negócio deste Instituto.

À semelhança dos anos anteriores, a DJC continua a apostar na dinamização da eficiência das atividades que prossegue, com especial enfoque na redução dos prazos, na eficácia das respostas às solicitações do Conselho Diretivo e das unidades orgânicas do IGFSS e na redução do número de processos pendentes.

Pretende-se continuar a apostar cada vez mais na uniformização de procedimentos, através da divulgação e discussão internas de jurisprudência e situações de maior complexidade, bem como na simplificação de metodologias de trabalho.

A intervenção da DJC tem vindo, ao longo do tempo, a demonstrar a sua transversalidade de forma mais acentuada com um crescimento das solicitações por parte de todas as áreas do IGFSS, de entre as quais se destacam o apoio no âmbito da Contratação Pública numa interação com a Direção de Administração e Infraestruturas, do Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores (FGADM), do Fundo de Socorro Social (FSS), ambos geridos pelo Departamento de Gestão Financeira, a interação com o Departamento de Património Imobiliário em diversas vertentes da sua gestão corrente dentro da área de atividade e a colaboração com o Departamento de Gestão da Dívida. Todas estas interações, potenciam o relevo do papel transversal e de suporte generalizado da DJC neste Instituto.

Desde o ano de 2013 que a DJC tem vindo igualmente a intervir no apoio ao Fundo de Reestruturação do Sector Solidário (FRSS), criado pelo decreto-lei n.º 165-A/2013, de 23 de novembro, sendo que se perspetiva um acréscimo de serviço pela via da previsível abertura de nova linha de financiamento.

Outra das intervenções de assessoria com destaque, ocorre desde o ano de 2019, no âmbito do apoio prestado ao Conselho Consultivo do IGFSS.

Durante o ano de 2021, ainda no âmbito da assessoria, foram lançados dois desafios à DJC, para que em articulação com o Departamento de Património Imobiliário, promovesse pelo acompanhamento direto nos procedimentos de regularização da titularidade do património imobiliário e de constituição de condomínios. Estas duas atividades, constituíram um projeto piloto integrado num plano mais abrangente de regularização de todo o património imobiliário sob gestão do IGFSS, sendo mantidas para o ano de 2022, de modo a serem regularizadas todas as situações omissas.

Em 2022 mantém-se a aposta na continuidade da assessoria a todas as áreas do IGFSS, bem como, o desenvolvimento da abordagem de diversas temáticas específicas, identificadas junto de cada unidade orgânica, num trabalho conjunto com as mesmas, com a identificação de problemáticas mais relevantes e/ou recorrentes, em áreas mais sensíveis, que determinem a necessidade de criação de minutas ou outra documentação suporte, de forma a desenvolver e implementar uma metodologia de antecipação de situações contenciosas. Desenvolvendo parcerias mais próximas com as diversas áreas de negócio do IGFSS, numa maior proatividade, apostando na gestão preventiva e cautelosa da atividade jurídica e relegando a via contenciosa apenas para situações extremas de ausência de alternativa negocial.

Do mesmo modo, a DJC em 2022, irá continuar a assegurar sessões de informação direcionadas, tendo por base uma abordagem prática à medida das necessidades de cada unidade orgânica nas suas áreas de intervenção mais críticas.

Na área contenciosa, irá sustentar a aposta na vertente de negociação de pré litigância acautelando a posição do IGFSS de modo mais vantajoso, menos dispendioso, mais célere, eficaz e eficiente.

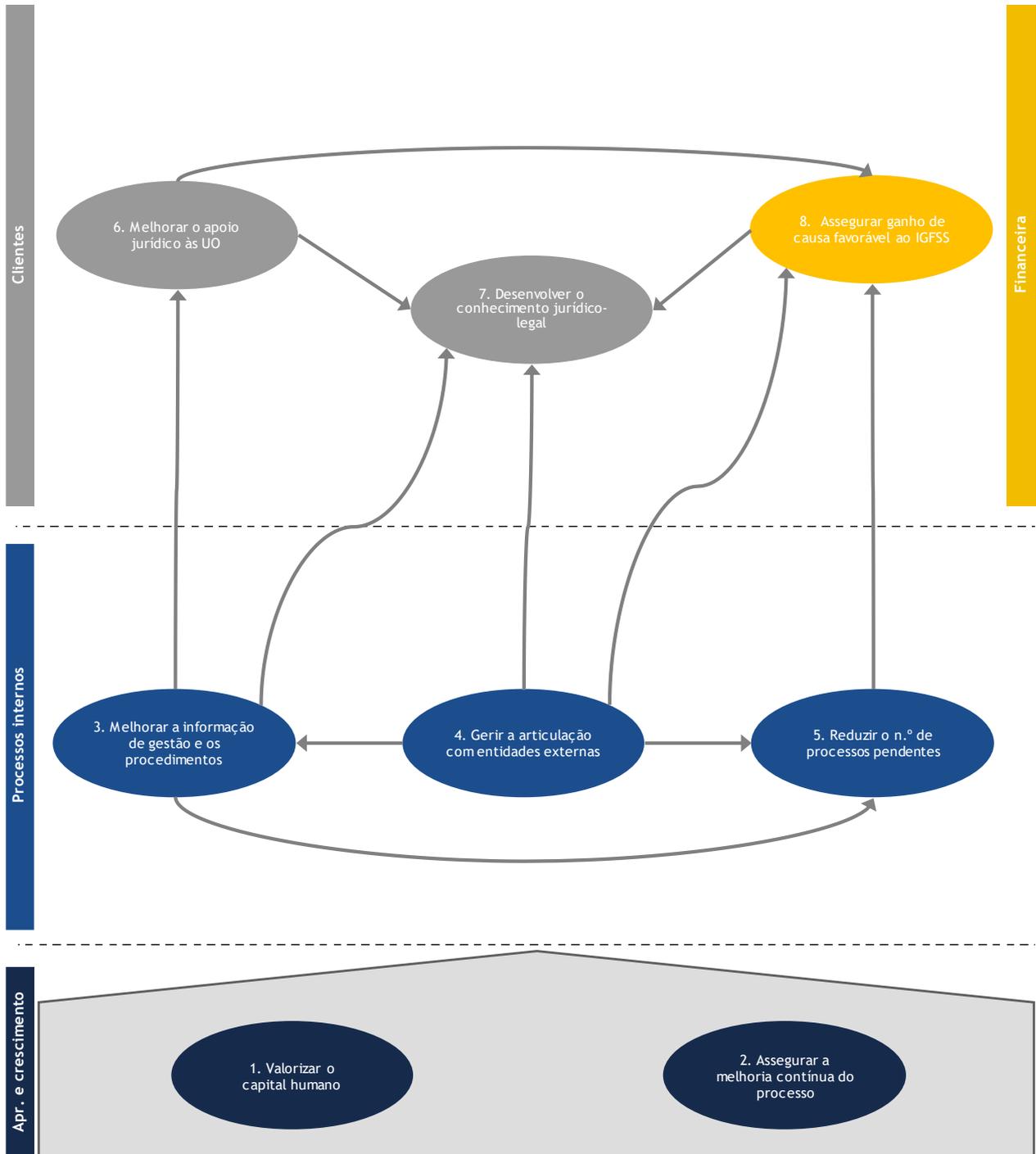
Uma área que mantém grande preponderância de atuação da DJC é a da articulação com algumas entidades externas: Tribunais, serviços do Ministério Público, AT - Autoridade Tributária, Solicitadores e Agentes de Execução. Pelas inúmeras solicitações, pedidos de informação, pontos de situação e esclarecimentos dirigidos ao IGFSS, e cujas respostas são geridas pela DJC, estas entidades tornam-se um *stakeholder* de relevância, uma vez que estes pedidos de informação tal como referidos anteriormente, se encontram associados, na grande maioria dos casos, a prazos mandatórios cuja não observância de resposta poderá implicar sérias consequências para o IGFSS. Face ao exposto, importa assegurar a criação de métodos de gestão eficazes que permitam garantir a resposta a estes pedidos, sempre associados a fluxos de trabalho eficientes. Esta é uma vertente que terá de continuar a ser desenvolvida e otimizada em 2022.

Na ótica de manter a qualidade e celeridade de resposta e dos conteúdos do serviço prestado, a eficácia e eficiência do trabalho desenvolvido, sempre com visão no bom desempenho do serviço público a prestar, assentes nos princípios da transparência, proporcionalidade e legalidade, a DJC aposta no planeamento, organização, controlo, monitorização e desenvolvimento do seu circuito de informação de suporte à atividade principal, por forma a garantir aos parceiros internos o contributo sólido no apoio às áreas de negócio, proporcionando o aumento da qualidade do trabalho e da imagem do IGFSS.

PGA.04 - Jurídico e de Contencioso

MISSÃO

Prestar o apoio jurídico e contencioso ao IGFSS



Objetivos	Indicadores		N.º indicador PE 2022-2024	Polaridade: (+) Max. (-) Min.	Meta 2022	Peso da Perspetiva	Peso do Objetivo	Peso do Indicador	
8	8.1	Taxa de sucesso de ações em Tribunal	2.4	(+)	60%	1,5	1	2	
	8.2	Taxa de outorga de acordos de confissão de dívida do IGFSS		(+)	90%			1,5	
	8.3	Tempo médio agendamento dos acordos de confissão de dívida		(-)	2 dias úteis			1,5	
7	7.1	N.º de sessões de informação a outras Unidades Orgânicas		(+)	1		1	2	
	7.2	N.º atividades jurídico legislativa informativa junto das UO		(+)	180			1,5	
6	6.1	Taxa de cumprimento às solicitações do Conselho Diretivo		(+)	98%	2	2	2	
	6.2	Taxa de cumprimento às reuniões de Conselho Diretivo		(+)	98%			2	
	6.3	Taxa de cumprimento dos pontos de situação do DPI		(+)	95%			1,5	
	6.4	Tx de cumprimento dos pedidos de apoio à contratação pública		(+)	95%			2	2
	6.5	Taxa de cumprimento às solicitações c/representação do IGFSS		(+)	98%			1	
	6.6	Taxa de cumprimento às reuniões c/ representação do IGFSS		(+)	98%			1	
	6.7	Taxa de cumprimento dos OLA		(+)	90%			1	
5	5.1	N.º de processos judiciais e extra-judiciais encerrados		(+)	950		2	2	
	5.2	Taxa de resposta aos pedidos de assessoria das UO		(+)	95%			1,5	
4	4.1	Taxa de resposta a Solicitadores/Agentes de Execução		(+)	98%		1	1	
	4.2	Taxa de resposta a Tribunais		(+)	98%			1	
3	3.1	Monitorização da atividade jurídico-contenciosa - Kamae Lei		(+)	Mensal	2	2	2	
	3.2	Índice de fluxo processual (IFP) anual		(+)	1,4			1	
	3.3	Taxa de cumprimento de análise dos processos		(+)	80%			1	
	3.4	Taxa de cumprimento de processos judiciais a instaurar		(+)	80%			1	
	3.5	Taxa de cumprimento às solicitações do FGADM		(+)	98%			1	
	3.6	Taxa de cumprimento às solicitações do FSS		(+)	98%			1	
2	2.1	Taxa de redução de volume de impressão	2.2	(+)	20%	1	1	1	
	2.2	Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	2.3	(+)	13%			1	
	2.3	Plano Anual de Gestão		(+)	30/11/2022			1	
1	1.1	Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	1.3	(+)	80%		1	1	
	1.2	Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns		(-)	125 dias úteis			1	

4 CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO DA PERFORMANCE

O IGFSS possui um sistema de informação de gestão através do qual consegue efetuar o controlo *on-line* dos níveis de performance e acompanhar as iniciativas corretivas dos desvios da performance. Este *software* de gestão permite o desenho dos mapas da estratégia e o apuramento da sua eficácia em cada mês, sempre numa perspetiva acumulada.

Afere, assim, a eficácia de cada processo, através de um sistema de pontuação que pode oscilar entre os 0 e os 100 pontos, facilitando o controlo do desempenho e a comparação dos níveis de performance entre indicadores, objetivos e mapas da estratégia.

A performance de todos os objetivos, independentemente da unidade de medida dos vários indicadores: milhões, percentagem, horas, etc. é, então, aferida com base num sistema de pontuação automático em que:

- São atribuídos 50 pontos quando a performance verificada é igual à meta fixada;
- São atribuídos 0 pontos quando a performance verificada é igual ou inferior ao valor mínimo definido para cada indicador (correspondente a 60% do valor da meta);
- São atribuídos 100 pontos quando a performance verificada é igual ou superior ao valor máximo definido para cada indicador (correspondente a 140% do valor da meta).

Assim, o *software* BSC é parametrizado de forma a classificar uniformemente o desempenho relativamente a cada indicador, imprimindo a todos o mesmo nível de exigência, através da seguinte escala:

	Níveis da performance	% de realização	Pontos do scorecard
	Não cumprido	60% - 90%	[0 pts – 37,5 pts[
	Não cumprido – Alerta	90% - 98%	[37,5 pts – 47,5 pts[
	Cumprido	98% - 108%	[47,5 pts – 60 pts[
	Superado	108% - 140%	[60 pts – 100 pts]

Figura 4 – Níveis da performance

Admitindo que existem diferentes graus de importância ao nível das várias perspetivas, objetivos e indicadores, sobretudo em face do impacto desigual da consecução de cada um nos resultados globais do instituto, são também introduzidas ponderações, destinadas a diferenciar o desempenho das metas fixadas. Assim, através da atribuição das ponderações, fica definido:

- O peso relativo de cada perspetiva no mapa da estratégia;
- Dentro da mesma perspetiva, o peso relativo de cada objetivo;
- Dentro do mesmo objetivo, o peso relativo de cada indicador.

No que concerne, especificamente, aos indicadores de projeto, o sistema mede automaticamente a sua performance fazendo a comparação entre a data de conclusão prevista e a data de conclusão efetiva de cada uma das atividades, aplicando penalizações e bonificações caso se verifiquem atrasos ou antecipações na conclusão das tarefas.

O sistema de avaliação do desempenho assim parametrizado permite assegurar que as decisões do Conselho Diretivo são baseadas em outputs objetivos e devidamente quantificados provenientes do próprio sistema.

5 MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

O Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, estipula que o Plano de Atividades contempla, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa que o serviço se proponha a desenvolver, nomeadamente as relativas à desburocratização, qualidade e inovação e, em especial, as que deem cumprimento à regra do digital.

Indicam-se, a seguir, as medidas de modernização administrativa a implementar pelo IGFSS em 2022:

- Conclusão da implementação da Plataforma de Gestão Patrimonial que suporte os processos associados à gestão do património imobiliário integrado na esfera jurídica do IGFSS, num único sistema;
- Desenvolvimento dos trabalhos conducentes à aplicação do Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas no perímetro de consolidação da Segurança Social;
- Em paralelo com a implementação do normativo SNC-AP, devemos considerar a adoção de uma nova plataforma tecnológica SAP - SAP4HANA, com possibilidade de atualização tecnológica constante e a implementação de novos módulos relacionados com o processo de Consolidação e de Orçamentação;
- Reformulação do subsistema FGS - tem em vista a reformulação do subsistema, de forma a permitir resolver a questão das reapreciações e respetivas retenções efetuadas aos trabalhadores e sua entrega à AT e à Segurança Social, entre outras tarefas pendentes;
- Com base na informação dos valores atribuídos de complemento de reforma, no âmbito do Fundo Especial de Segurança Social dos Profissionais de Banca dos Casinos, assegurar o processamento dos valores a pagar, tendo em atenção a situação fiscal de cada beneficiário, produzir os ficheiros para pagamento aos beneficiários e à AT, bem como a prestação de informação anual à AT e aos beneficiários. Assegurar a gestão contabilística e financeira da nova empresa Banca dos Casinos, bem como a prestação anual de contas;
- Adoção de cartões pré-pagos - tendo em vista a implementação de novos meios de pagamento, através da desmaterialização do pagamento de prestações sociais e benefícios diferidos (cartões pré-pagos);
- Instalação de TPA virtual na Segurança Social Direta, permitindo os pagamentos através de MBWAY;
- Desmaterialização gradual e evolutiva de processos, com recurso a reengenharia de processos, automatização, digitalização e interligação de soluções de forma a que os processos sejam totalmente informatizados, eliminando-se a necessidade de arquivos físicos;
- Implementação de ferramentas digitais que possibilitam o trabalho remoto de forma generalizada, o que se traduz em novas formas de trabalhar, com maior flexibilidade e, conseqüentemente, previsíveis aumentos da eficácia e eficiência.

A concretização das medidas enunciadas irá permitir ganhos de eficiência e de qualidade, em prol de uma Administração Pública mais moderna e ao serviço do cidadão.

6 PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

A Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, define as regras e os deveres de transparência quanto à realização de campanhas de publicidade institucional do Estado (n.º 2 do art.º 7.º). O IGFSS não prevê a realização neste âmbito de qualquer campanha de publicidade institucional ou a aquisição de espaço publicitário no corrente ano.

7 ANEXOS

7.1 FÓRMULA DE CÁLCULO DOS INDICADORES

PN.01 - Gestão da dívida	
Indicadores	Fórmula de cálculo (algoritmo)
10.1 Taxa de cobrança de dívida líquida	$(\text{Valor da cobrança acumulada de 2022} / \text{Dívida líquida em } (31/n-1/2022)) * 100$
10.2 Valor cobrado de dívida à Segurança Social	Somatório dos valores cobrados durante o ano
10.3 Tempo médio deferimento de Pedidos de Planos Prestacionais	Média dias úteis de resposta entre a data do pedido e a data de despacho em SEF (Ecrã de PP)
10.4 % de dívida acordada em processo executivo	$(\text{Valor de dívida ativa enquadrada em planos prestacionais no âmbito do processo executivo} / \text{valor da dívida ativa global}) * 100$
9.1 Taxa de Satisfação de Contribuintes com Dívida à SS	Média da taxa de satisfação nas respostas dos contribuintes com dívidas à SS em inquérito anual
9.2 Tx cumprimento prazo tratamento reclamações do livro amarelo	$(\text{N.º de respostas do livro amarelo respondidas dentro do prazo (15 dias úteis)} / \text{N.º de reclamações do livro amarelo}) * 100$
9.3 Tx cumprimento prazo resposta a Outras Entidades (GSESS, IG, Provedoria, etc)	$(\text{N.º de respostas respondidas dentro do prazo (20 dias úteis)} / \text{N.º de respostas}) * 100$
8.1 % de Tratamento de Contenciosos	$(\text{Contenciosos entrados a partir de 01/01/2022 tratados no prazo de 20 dias úteis} / \text{Total de contenciosos registados com data a partir de 01/01/2022}) * 100$
8.2 % Tratamento da Prescrição	$(\text{nº de pedidos de prescrição tratados no período (60 dias)} / \text{nº de pedidos pendentes entrados a partir de 01/01/2022}) * 100$
7.1 % de dívida em reversão	$(\text{Dívida revertida em PC (com citação emitida) com dívida instaurada há menos de 5 anos face à dívida líquida em reversão}) * 100$
7.2 % Tratamento de NAP's	Tratamento de NAP's emitidas após 01/01/2022, em que tenha sido exercido o EAP, no prazo de 90 dias
6.1 % de valores imputados em SAG (para integração em SEF)	$(\text{nº registos imputados SEF (5 dias úteis)} / \text{nº total de registos identificados após 01/01/2022}) * 100$
6.2 Tempo médio de resposta a pedidos de restituições	Média dias úteis de resposta entre a data do pedido e a data de comunicação ao contribuinte
5.1 % de cumprimento de planos de ações nacionais	$(\text{N.º de planos de ações cumpridos} / \text{nº de planos de ações totais}) * 100$
4.1 Plano de Verificação do Risco associado à atividade	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
3.1 Reuniões de Articulação e Alinhamento Estratégico	Nº de reuniões realizadas no ano de 2022
2.1 Taxa de cumprimento dos OLA	$(\text{N.º de OLA cumpridos em cada mês} / \text{N.º total de OLA aplicáveis em cada mês}) * 100$
2.2 Taxa de redução de volume de impressão	$(1 - (\text{quantidade de impressões de papel 2022} / \text{quantidade média trimestral de impressões de papel 2015})) * 100$
2.3 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	$(1 - (\text{Total encargos do período} / \text{média de efetivos pertinentes do período}) / (\text{Total encargos do período homologo ano 2018} / \text{média de efetivos pertinentes do período homologo ano 2018})) * 100$
2.4 Plano Anual de Gestão	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
1.1 Taxa de colaboradores abrangidos por formação	$(\text{N.º de colaboradores que frequentem pelo menos uma ação de formação} / \text{universo de trabalhadores com ação de formação identificada}) * 100$
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	Datas de publicação dos avisos de abertura dos concursos - (menos) Datas de homologação das listas / N.º de procedimentos concursais (são também considerados procedimentos que transitam do ano anterior)

PN.02 - Património Imobiliário	
Indicadores	Fórmula de cálculo (algoritmo)
8.1 Receitas de alienação	Valor das receitas provenientes de alienações de imóveis (valor escriturado + valor dos CPCV) + valor das propostas de venda aprovadas pelo CD em 2022
8.2 Receitas de arrendamento do património imobiliário da SS	Soma das receitas provenientes de rendas
8.3 Redução da dívida de contratos de arrendamento ativos	(Valor em dívida de clientes com contratos de arrendamento ativos a 01/01/2022 / Valor em dívida a 31/12/2021 (considera o valor em acordo de pagamento e exclui a nova dívida do ano de 2022 assim como a os clientes com dívida remetida para cobrança pela DJC) x 100
7.1 Taxa de satisfação dos arrendatários - Renda Livre	Média da taxa de satisfação nas respostas dos arrendatários em inquérito anual
7.2 Taxa de satisfação dos arrendatários - Renda Económica	Média da taxa de satisfação nas respostas dos arrendatários em inquérito anual
7.3 Taxa de satisfação das adm. condomínio	Média da taxa de satisfação nas respostas das adm. condomínios em inquérito anual
7.4 Taxa de ocupação de Renda Livre	(N.º de imóveis de RL arrendados / N.º de imóveis de RL para arrendamento*) x 100 Inclui imóveis com os seguintes status: - Vagos para arrendamento na bolsa de imóveis; - Sub-locados.
7.5 Taxa de ocupação de Renda Económica	(N.º de imóveis de R.E. habitacionais arrendados / N.º de imóveis de R.E. habitacionais total) x 100
6.1 Valor património imobiliário para alienação e arrendamento	Soma dos valores dos imóveis com proposta de venda e arrendamento aprovados pelo CD
6.2 Novos cont. arrend. celebrados de RL e RE após reabilitação	Contabilização do número de contratos de RL e RE celebrados no ano de 2022 após reabilitação da fração
5.1 Atualização registral cadastral e inventário do património	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
5.2 Taxa de cont. arrend. revistos/celebrados-renda apoiada	(Nº de contratos de arrendamento - regularizações e resultantes de revisão de rendas - celebrados no ano/ Nº de arrendatários notificados para efeitos de apresentação de documentos nos termos da Lei do regime de arrendamento apoiado (em 2021 e 2022) com a documentação completa entregue) x 100
5.3 Controlo e gestão das atas de condomínio	(Número de atas de condomínio validadas, registadas e confirmadas para pagamento 10 dias após o seu recebimento / Nº total de atas de condomínio recebidas no ano) x 100
5.4 Taxa de registo titularidade dos imóveis ISS	Percentagem de Imóveis regularizados no ano 2022 provenientes do ISS no próprio ano (N.º de imóveis provenientes do ISS regularizados / N.º de imóveis provenientes do ISS por regularizar) * 100
4.1 Tx.intervenções efetuadas/validadas-manut.corrente edifícios	(N.º de intervenções de manutenção efetuadas / N.º total de pedidos efetuados e validados pelo IGFSS para intervenção) x 100
4.2 % imóveis valorizados - Plano de valorização e conservação	(Nº de imóveis recuperados (com auto de consignação assinado em 2022)/Nº de imóveis identificados no Plano de Valorização e Conservação 2021/2023 com necessidade de intervenção) x 100
4.3 Nºcandidaturas program.reabilit.edificado e qualif.ambiental	Nº de candidaturas apresentadas no IHRU
3.1 % Execução do Orçamento	(Valor executado / Valor orçamentado) x 100
2.1 Taxa de cumprimento dos OLA	(N.º de OLA cumpridos em cada mês / N.º total de OLA aplicáveis em cada mês) x 100
2.2 Taxa de redução de volume de impressão	(1-(quantidade média trimestral de impressões de papel 2022/quantidade média trimestral de impressões de papel do período homólogo de 2015))x100
2.3 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	(Total encargos do período / média de efetivos pertinentes do período) / (Total encargos do período homologo ano 2018 / média de efetivos pertinentes do período homologo ano 2018) -1
2.4 Plano de reuniões estratégicas	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
2.5 Reuniões mensais análise performance	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
2.6 Plano Anual de Gestão	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
1.1 Taxa de colaboradores abrangidos por formação	(N.º de trabalhadores que frequentem pelo menos uma ação de formação/universo de trabalhadores com ação de formação identificada)*100
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	Datas de publicação dos avisos de abertura dos concursos - (menos) Datas de homologação das listas/N.º de procedimentos concursais (são também considerados procedimentos que transitam do ano anterior)

PN.03 - Orçamento e Conta	
Indicadores	Fórmula de cálculo (algoritmo)
15.1 Taxa de satisfação dos clientes externos	Média da taxa de satisfação nas respostas dos clientes externos em inquérito anual
15.2 Taxa de cumprimento dos OLA	$(N.º \text{ de OLA cumpridos em cada mês} / N.º \text{ total de OLA aplicáveis em cada mês}) \times 100$
15.3 Tx cumprimento prazo resposta auditores internos e externos	$(N.º \text{ de dias fixado pelos auditores} / N.º \text{ de dias gasto pelo DOC}) \times 100$
14.1 Prazo de elaboração dos relatórios Saldo Orçamental ISS	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
14.2 Elaboração do OSS (n+1)	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
14.3 Prazo de apresentação da execução orçamental mensal	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
14.4 Apresentação de proposta de orçamento do IGFSS, I.P.	Cumprimento das datas estipuladas para a atividade do projeto
13.1 Prazo de entrega do relatório de contas do IGFSS ao CD	$(\text{Data de remessa do relatório ao CD} - \text{Data de entrega de contas ao TC})$
13.2 Elaboração da CSS e Relatório	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
13.3 Elaboração de normas de encerramento das contas	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
13.4 Apuramento saldos orçamentais patrimoniais por programas	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
13.5 Encerramento das Contas do IGFSS e entrega ao TC	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
12.1 Tx cumprimento prazo normalização contabilística/orçamental	$(N.º \text{ pedidos dentro do prazo} / \text{Número total de pedidos}) \times 100$
11.1 Apresentação da previsão de execução orçamental	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
11.2 Apresentação da previsão de execução orçamental do IGFSS	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
10.1 Realização de estudos prospetivos (previsões de execução)	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
10.2 Taxa de assertividade dos estudos prospetivos	$(\text{Número de projeções dentro do intervalo de erro máximo} / N.º \text{ total de projeções consideradas}) \times 100$
10.3 Tx cump. prazo realiz proj/estudos (OSS, plurianual, outros)	$(N.º \text{ de projeções ou estudos realizados no prazo fixado} / N.º \text{ total de projeções ou estudos solicitados com prazo definido}) \times 100$
10.4 Qualidade das projeções e estudos realizados	$(N.º \text{ de estudos e projeções sem lapsos e com descrição completa dos pressupostos} / N.º \text{ total de estudos e projeções solicitados pelo CD}) \times 100$
10.5 Previsão Receitas Cessantes-OSS/n+1	Cumprimento das datas estipuladas para a atividade do projeto
9.1 Elaboração de relatório de acompanhamento de prestações	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
9.2 Monitorizar impactos de medidas de política	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
9.3 Elaboração de relatório das séries longas da SS	Cumprimento das datas estipuladas para a atividade do projeto
8.1 Taxa de validação dos registos contabilísticos/despesa	$(N.º \text{ documentos (SMDOCS) incluídos em AP's em 5 dias úteis} / N.º \text{ total de documentos (SMDOCS) de despesa validada pelos serviços}) \times 100$
8.2 Taxa de validação dos registos contabilísticos/receita	$(N.º \text{ documentos processados em 5 dias úteis} / N.º \text{ total de documentos de receita entrados na contabilidade}) \times 100$
8.3 Prazo médio de pagamento	$(\text{Média da dívida a fornecedores entre o trimestre t-3 e o trimestre t} / \text{Total da aquisição de bens e serviços e de bens de capital entre o trimestre t-3 e o trimestre t}) \times 365$
7.1 Reconciliar a dívida contribuições_acordo prestacional e SSV	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto

PN.03 - Orçamento e Conta	
Indicadores	Fórmula de cálculo (algoritmo)
6.1 Taxa de cumprimento na manutenção dos mapas do SIF	$(N^{\circ} \text{ alterações efetuadas dentro do prazo} / N^{\circ} \text{ total de alterações estrutura orçamental}) \times 100$
6.2 Prazo de análise mensal dos Fundos Disponíveis do IGFSS	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
5.1 Contribuir para a qualificação do SAP4HANA	$(N.^\circ \text{ pedidos dentro do prazo} / \text{Número total de pedidos}) \times 100$
5.2 Consolidação patrimonial no módulo do SIF - EC - CS	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
5.3 Análise de saldos do ano 2022	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
5.4 Qualificação da validação do MFD	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
5.5 Validação e envio do OSS corrigido para publicação	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
5.6 Validação mensal das alterações orçamentais	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
4.1 Taxa de redução de volume de impressão	$(1 - (\text{quantidade média trimestral de impressões de papel 2022} / \text{quantidade média trimestral de impressões de papel do período homologado de 2015})) \times 100$
4.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	$(1 - (\text{Total encargos do período} / \text{média de efetivos pertinentes do período}) / (\text{Total encargos do período homologado ano 2018} / \text{média de efetivos pertinentes do período homologado ano 2018})) \times 100$
3.1 Monitorização intercalar dos objetivos - BSC	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
2.1 Taxa de colaboradores abrangidos por formação	$(N.^\circ \text{ de trabalhadores que frequentem pelo menos uma ação de formação} / \text{universo de trabalhadores com ação de formação identificada}) \times 100$
2.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	Datas de publicação dos avisos de abertura dos concursos - (menos) Datas de homologação das listas / N.º de procedimentos concursais (são também considerados procedimentos que transitam do ano anterior)
2.3 Plano Anual de Gestão	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
1.1 Divulgação de inform. orçam. e finan. do sistema	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto

PN.04 - Gestão Financeira	
Indicadores	Fórmula de cálculo (algoritmo)
13.1 Rendibilidade média IGSS vs MMI	Diferença entre as taxas obtidas nas aplicações do IGSS sem carácter de obrigatoriedade, face às taxas do MMI (mercado monetário interbancário) para prazos equivalentes
12.1 Relatório rendibilidade e acordos	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
12.2 Relatório movimento financeiro	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
12.3 Relatório Acompanhamento da linha de crédito - (FCGM)	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
11.1 Tx de cumpr. prazo de análise aos pedidos de regularizações	$(N.º \text{ de validações em que se verifica o cumprimento dos prazos} / n.º \text{ total de validações}) * 100$
11.2 Tx de cumpr. prazo diário envio situações irregulares banca	$(N.º \text{ de situações irregulares em que se verifica o cumprimento dos prazos} / n.º \text{ total de situações irregulares}) * 100$
10.1 Tempo médio tratamento do FGS - circ. de primeira apreciação	Data de transição para a fase de projeto de decisão (-) Data de distribuição do processo ao técnico
10.2 Tempo médio tratamento do FGS - outros circuitos	Data de transição para a fase de projeto de decisão (-) Data de distribuição do processo ao técnico
9.1 Taxa de satisfação de clientes - Abastecimento Financeiro/TU	Média da taxa de satisfação nas respostas dos clientes Abastecimento Financeiro/TU em inquérito anual
9.2 Taxa de satisfação de clientes Beneficiários FGADM	Média da taxa de satisfação nas respostas dos clientes Gestão de Fundos (Beneficiários FGADM) em inquérito anual
9.3 Taxa de cumprimento dos OLA	$(N.º \text{ de OLA cumpridos em cada mês} / N.º \text{ total de OLA aplicáveis em cada mês}) * 100$
8.1 Relatório de controlo das tesourarias GT	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
8.2 Tx cumprimento prazo comunicação reconciliação processo TU	$(Nº \text{ de comunicações em que se verifica o cumprimento dos prazos} / nº \text{ total de comunicações}) * 100$
7.1 Tx cumprimento prazo validação dos Planos de Fundos das ISSs	$(Nº \text{ meses com cumprimentos dos prazos} / Nº \text{ total de meses}) * 100$ Obs: O cumprimento do prazo de validação está condicionado à disponibilização do MFD definitivo por parte da Direção de Contabilidade
7.2 Prazo de análise das dif. reconciliação afetas ao processo	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
7.3 Prazo tratamento contabilístico/processual das devoluções	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
6.1 Tx cumprimento prazo elaboração dos relatórios reconciliação	$(Nº \text{ de relatórios em que se verifica o cumprimento dos prazos} / nº \text{ total de relatórios}) * 100$
6.2 Taxa de cumprimento do prazo de envio de ficheiros	$(Nº \text{ ficheiros enviados dentro dos prazos acordados} / Nº \text{ total de ficheiros}) * 100$
6.3 Tx cumprim. contabilização dos movimentos identificados	$(Nº \text{ documentos 41 contabilizados pelos trabalhadores do NCCF com data de lançamento do mês } n / Nº \text{ documentos 41 com data de lançamento do mês } n) * 100$. Os dados introduzidos em cada mês serão reportados ao período de janeiro a n-2. Ex: No mês de maio, serão introduzidos os dados referentes ao período de janeiro a março.
5.1 Prazo de apresentação do plano previsional diarizado	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
4.1 Avaliação dos prestadores de serviços financeiros	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto

PN.04 - Gestão Financeira	
Indicadores	Fórmula de cálculo (algoritmo)
3.1 Prazo para entrada em produtivo dos cartões pré-pagos	N.º de dias úteis que medeia entre o início dos trabalhos em 2022 - 01/01/2022 - e a data de entrada em produtivo (início de realização de pagamentos) - 30/11/2022
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	$(1 - (\text{quantidade média trimestral de impressões de papel 2022} / \text{quantidade média trimestral de impressões de papel do período homologado de 2015})) \times 100$
2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	$(1 - (\text{Total encargos do período} / \text{média de efetivos pertinentes do período}) / (\text{Total encargos do período homologado ano 2018} / \text{média de efetivos pertinentes do período homologado ano 2018})) \times 100$
2.3 Plano Anual de Gestão	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
2.4 Monitorização dos SLA com o ISS	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	$(\text{N.º de trabalhadores que frequentem pelo menos uma ação de formação} / \text{universo de trabalhadores com ação de formação identificada}) \times 100$
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	Datas de publicação dos avisos de abertura dos concursos - (menos) Datas de homologação das listas / N.º de procedimentos concursais (são também considerados procedimentos que transitam do ano anterior)

PN.05 - Auditoria do Sistema de Segurança Social	
Indicadores	Fórmula de cálculo (algoritmo)
7.1 Tx cump.realiz.auditorias seguimento do Plano Anual Audit.	(N.º de auditorias de seguimento concluídas/n.º total de auditorias de seguimento definidas no Plano Anual)*100 Nota: considera-se para efeito de cálculo do indicador a conclusão do relatório preliminar da auditoria
7.2 Tempo méd de resp do ponto de situação de acolh. recom. CSS	(Data de envio dos Ofícios) - (Data de recebimento do pedido da tutela ou do CD), em dias
7.3 Tempo médio de análise do anteprojecto Parecer TC CSS	Data de envio dos ofícios às entidade - Data de recebimento de anteprojecto parecer CSS por parte do TC
7.4 Tempo méd de resp a pedidos de auditorias externas	Data de envio dos Ofícios - Data de recebimento do pedido da tutela ou do CD
6.1 Realização de auditoria no âmbito do SCI	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
5.1 Taxa de cumprimento dos OLA	(N.º de OLA cumpridos em cada mês / N.º total de OLA aplicáveis em cada mês)*100
4.1 Auditoria procedimentos junto de unidade orgânica IGFSS	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
3.1 Tx. cump. prazo resposta a reportes e solicitações	(N.º respostas e reportes prestados pela GASSS no prazo estipulado no pedido/ N.º total de pedidos) X 100
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	(1-(quantidade média trimestral de impressões de papel 2022/quantidade média trimestral de impressões de papel do período homólogo de 2015))x100
2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	(Total encargos do período / média de efetivos pertinentes do período) / (Total encargos do período homologado ano 2018 / média de efetivos pertinentes do período homologado ano 2018) -1
2.3 Plano Anual de Gestão	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	(N.º de trabalhadores que frequentem pelo menos uma ação de formação/universo de trabalhadores com ação de formação identificada)*100
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	Datas de publicação dos avisos de abertura dos concursos - (menos) Datas de homologação das listas/N.º de procedimentos concursais (são também considerados procedimentos que transitam do ano anterior)

PGA.01 - Qualidade e Comunicação	
Indicadores	Fórmula de cálculo (algoritmo)
9.1 Manutenção da certificação ISO 9001	Cumprimento das datas estipuladas para a atividade do projeto
9.2 Implementação da Norma NP 4552:2016 (certificação)	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
9.3 Plano de Responsabilidade Social/ ODS	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
9.4 Acompanhamento das parcerias estratégicas	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
8.1 Taxa de cumprimento dos OLA	$(N.º \text{ de OLA cumpridos em cada mês} / N.º \text{ total de OLA aplicáveis em cada mês}) * 100$
8.2 Taxa de satisfação com o acolhimento	Índice de satisfação apurado através de fórmulas estatísticas com base num questionário de avaliação do acolhimento.
8.3 Taxa de serviços garantidos em infraestruturas tecnológicas	$(N.º \text{ de serviços prestados no prazo estabelecido} / n.º \text{ total de pedidos entrados com SLA estabelecido}) \times 100$
7.1 Relatório de Atividades 2021	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
7.2 Plano de Atividades 2023	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
7.3 QUAR 2023	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
7.4 Relatório de acompanhamento do PPRG	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
6.1 Gestão operacional do RGPD	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
6.2 Inquérito aos clientes externos	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
6.3 Monitorização da performance (BSC)	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
6.4 Monitorização das oportunidades de melhoria e NC's	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
6.5 Monitorização dos níveis de serviço (OLA)	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
5.1 Plano de Comunicação	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
5.2 Controlo do relacionamento com o cliente	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
5.3 Tx. cump. prazo resposta a reportes e solicitações externas	$(N.º \text{ respostas e reportes prestados pela DQC no prazo} / N.º \text{ total de pedidos e/ou obrigações de reporte}) \times 100$
4.1 Atualização fichas imobilizado de bens tecnológicos cedidos	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
4.2 Taxa de avaliação de desempenho com parceiros preponderantes	$(\text{Número de reuniões} / \text{Número de reuniões calendarizadas}) * 100$
4.3 Elaboração e acompanhamento do PMI - ITSI	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
4.4 Plano desenvolvimento Sistemas Inform. e Infra. Tecnológicas	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
3.1 Taxa de satisfação com as auditorias internas	Taxa de satisfação apurada através de fórmulas estatísticas com base num questionário de avaliação da auditoria.
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	$(1 - (\text{quantidade média trimestral de impressões de papel 2022} / \text{quantidade média trimestral de impressões de papel do período homólogo de 2015})) \times 100$
2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	$(\text{Total encargos do período} / \text{média de efetivos pertinentes do período}) / (\text{Total encargos do período homólogo ano 2018} / \text{média de efetivos pertinentes do período homólogo ano 2018}) - 1$
2.3 Iniciativas de Resp.Social c/ participação dos trabalhadores	Soma das iniciativas de responsabilidade social com a participação dos trabalhadores realizadas
2.3 Plano Anual de Gestão	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	$(N.º \text{ de trabalhadores que frequentem pelo menos uma ação de formação} / \text{universo de trabalhadores com ação de formação identificada}) * 100$
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	Datas de publicação dos avisos de abertura dos concursos - (menos) Datas de homologação das listas / N.º de procedimentos concursais (são também considerados procedimentos que transitam do ano anterior)

PGA.02 - Recursos Humanos	
Indicadores	Fórmula de cálculo (algoritmo)
7.1 Prazo médio esclarecimentos sobre novas matérias de RH	Somatório (Data de publicação do diploma em DR; Orientações DGAEP; M. Finanças no período em avaliação - (menos) Data da prestação do esclarecimento no período em avaliação)/N.º de esclarecimentos no período em avaliação
7.2 Report da execução orçamental	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
7.3 Report por dashboard dos indicadores de gestão de RH	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
7.4 Taxa de satisfação com o acolhimento realizado pela DRH	Cálculo efetuado com base na média das respostas dos novos trabalhadores ao questionário de satisfação com o acolhimento realizado pela DRH
7.5 Taxa de cumprimento dos OLA	(N.º de OLA cumpridos em cada mês / N.º total de OLA aplicáveis em cada mês) x 100
7.6 Tempo médio de emissão de declarações	Somatório (Dia seguinte à data de entrada do pedido - (menos) Data de saída do pedido)/N.º de pedidos no período em avaliação
7.7 Processamento de vencimentos	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
7.8 Tx de trab. com processamento atualizado/alterado	Porcentagem de atualizações/alterações efetuadas com impacto no processamento de vencimentos, cujos pedidos tenham entrado até 5.º dia útil do mês a que respeita o processamento de vencimentos
6.1 Plano de Gestão de Recursos Humanos	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
6.2 Taxa de recrutamento	(Σ Ponderação do recrutamento no período em avaliação / N.º de recrutamentos previstos no Plano de Gestão de Recursos Humanos) x 100
6.3 Prazo médio conclusão procedimentos concursais comuns-IGFSS	Somatório (Datas de publicação dos avisos de abertura dos concursos - (menos) Datas de homologação das listas)/N.º de procedimentos concursais (são também considerados procedimentos que transitam do ano anterior)
6.4 Prazo médio de conclusão procedimentos concursais dirigentes	Somatório (Datas da publicitação na BEP - (menos) Data dos despachos de nomeação)/N.º de procedimentos concursais (são também considerados procedimentos que transitam do ano anterior)
6.5 Prazo médio de apresentação de pedidos de mobilidade	Somatório (Data de início do procedimento de recrutamento - (menos) Data de saída do ofício dirigido ao serviço de origem)/N.º de pedidos de mobilidade analisados
6.6 Prazo médio de elaboração do despacho de designação do júri	Somatório (Data da elaboração do despacho da designação - (menos) Data de início de funções efetivas pelo trabalhador)
5.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação - IGFSS	(N.º de trabalhadores que frequentem pelo menos uma ação de formação/universo de trabalhadores com ação de formação identificada)*100
5.2 N.º médio de horas de formação por trabalhador - IGFSS	N.º horas formação/n.º total de trabalhadores (universos abrangidos)
5.3 Taxa de satisfação com a formação	Cálculo efetuado com base na média das respostas dos formandos ao inquérito da satisfação com a formação
5.4 Elaboração e acompanhamento do Plano de Formação 2022	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
4.1 N.º de acidentes no local de trabalho	Somatório de novos acidentes de trabalho com Incapacidade Temporária
4.2 Consulta aos trabalhadores no âmbito de SST	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
4.3 Taxa de execução de consultas de Medicina no Trabalho	(N.º de consultas realizadas/n.º consultas planeadas)*100
4.4 Tempo médio de instrução de pedidos de EPI's	Somatório (Data de instrução/envio do pedido a DAL - (menos) Data da manifestação/identificação da necessidade)/N.º de manifestações
3.1 Monitorização do absentismo	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	(1-(quantidade média trimestral de impressões de papel 2022/quantidade média trimestral de impressões de papel do período homólogo de 2015))x100
2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	(1-(Total encargos do período / média de efetivos pertinentes do período) / (Total encargos do período homólogo ano 2018 / média de efetivos pertinentes do período homólogo ano 2018)) x 100
2.3 Plano Anual de Gestão	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	(N.º de trabalhadores que frequentem pelo menos uma ação de formação/universo de trabalhadores com ação de formação identificada)*100
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	Datas de publicação dos avisos de abertura dos concursos - (menos) Datas de homologação das listas/N.º de procedimentos concursais (são também considerados procedimentos que transitam do ano anterior)

PGA.03 - Administração e Infraestruturas	
Indicadores	Fórmula de cálculo (algoritmo)
9.1 Taxa de cumprimento de SLA em serviços prestados	$[(\text{Total de serviços elegíveis para o período de avaliação prestados dentro dos SLA's definidos}) / (\text{Total de pedidos serviços elegíveis para o período de avaliação} - \text{Total de pedidos de serviços suspensos no período de avaliação})] - [(\text{Total de serviços prestados reincidente no período de avaliação}) / (\text{Total de pedidos serviços elegíveis no período de avaliação} - \text{Total de pedidos de serviços suspensos no período de avaliação})] \times 100$
9.2 Taxa de cumprimento dos OLA	$(\text{N.º de OLA cumpridos em cada mês} / \text{N.º total de OLA aplicáveis em cada mês}) \times 100$
8.1 Plano de Eficiência Energética	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
8.2 Taxa de implementação de oportunidades de melhoria SST	$(\text{N.º OM implementadas no período em avaliação} / \text{N.º OM aprovadas para o período em avaliação}) \times 100$
7.1 Taxa de redução de consumo de recursos energéticos	$\{100 - [(kwh/m^2) \text{ do ano de avaliação} / ((kwh/m^2) \text{ de } 2018) + ((kwh/m^2) \text{ de } 2019) + ((kwh/m^2) \text{ de } 2020) / 3)] \times 100\}$
6.1 Taxa contratos celebrados com redução igual ou superior a 1%	$(\text{N.º contratos celebrados com preço contratual com redução superior a 1\% face ao preço base no período em avaliação} / \text{Total de contratos celebrados}) \times 100$
6.2 Taxa de execução dos contratos celebrados e/ou em vigor	$(\sum \text{pagamentos efetuados no período de avaliação} / \sum \text{compromissos realizados para o ano em curso}) \times 100$
6.3 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	$(1 - (\text{Total encargos do período} / \text{média de efetivos pertinentes do período})) / (\text{Total encargos do período homologado ano 2018} / \text{média de efetivos pertinentes do período homologado ano 2018}) \times 100$
6.4 Taxa de eficiência na contratação pública	$(\text{N.º contratos de natureza contínua celebrados com antecedência mínima de 10 dias úteis} / \text{N.º total contratos de natureza contínua a celebrar}) \times 100$
5.1 Taxa cumprimento plano aquisições e renovações contratuais	$(\text{N.º de iniciativas de contratação no período em avaliação} / \text{Total de processos do Plano Anual de Contratação Pública no período em avaliação}) \times 100$
5.2 Planeamento e reporte periódico sobre contratação pública	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
5.3 Avaliação de fornecedores	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
4.1 Otimização da gestão do arquivo documental físico	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
3.1 Inventário dos bens móveis do IGFSS	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
3.2 Elaboração e acompanhamento do PMI - Infraestruturas Físicas	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
3.3 Taxa de concretização do PMI	$(40\% \times \text{Taxa manutenção planeada no período em avaliação} + 40\% \times \text{Taxa de cumprimento de manutenção no período em avaliação} + 20\% \times \text{Taxa crítica de manutenção agendada no período em avaliação})$
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	$(1 - (\text{quantidade de impressões de papel 2022} / \text{quantidade média trimestral de impressões de papel 2015})) \times 100$
2.2 Plano Anual de Gestão	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	$(\text{N.º de trabalhadores que frequentem pelo menos uma ação de formação} / \text{universo de trabalhadores com ação de formação identificada}) \times 100$
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	$(\text{Datas de publicação dos avisos de abertura dos concursos} - (\text{menos}) \text{ Datas de homologação das listas} / \text{N.º de procedimentos concursais (são também considerados procedimentos que transitam do ano anterior)})$

PGA.04 - Jurídico e de Contencioso	
Indicadores	Fórmula de cálculo (algoritmo)
8.1 Taxa de sucesso de ações em Tribunal	$(N.º \text{ de ações judiciais ganhas} / N.º \text{ de ações judiciais com comunicação de sentença}) * 100$
8.2 Taxa de outorga de acordos de confissão de dívida do IGFSS	$(\text{Total do valor outorgado} / \text{Total do valor em dívida nos pedidos das Unidades Orgânicas}) * 100$
8.3 Tempo médio agendamento dos acordos de confissão de dívida	Média dos tempos de resposta medidos em dias úteis
7.1 N.º de sessões de informação a outras Unidades Orgânicas	Contagem do n.º de sessões de informação
7.2 N.º atividades jurídico legislativa informativa junto das UO	Contagem do n.º de iniciativas
6.1 Taxa de cumprimento às solicitações do Conselho Diretivo	$(Nº \text{ de respostas prestadas ao CD no prazo} / Nº \text{ total de respostas solicitadas pelo CD}) * 100$
6.2 Taxa de cumprimento às reuniões de Conselho Diretivo	$(Nº \text{ de respostas ou intervenções prestadas no prazo} / Nº \text{ total de respostas solicitadas ou necessárias}) * 100$
6.3 Taxa de cumprimento dos pontos de situação do DPI	$(Nº \text{ de respostas prestadas ao DPI no prazo} / Nº \text{ total de respostas solicitadas pelo DPI}) * 100$
6.4 Tx de cumprimento dos pedidos de apoio à contratação pública	$(Nº \text{ de respostas prestadas às UO no prazo} / Nº \text{ total de respostas solicitadas pelas UO}) * 100$
6.5 Taxa de cumprimento às solicitações c/representação do IGFSS	$(Nº \text{ de respostas ou intervenções prestadas no prazo} / Nº \text{ total de respostas solicitadas ou necessárias}) * 100$
6.6 Taxa de cumprimento às reuniões c/ representação do IGFSS	$(Nº \text{ de respostas ou intervenções prestadas no prazo} / Nº \text{ total de respostas solicitadas ou necessárias}) * 100$
6.7 Taxa de cumprimento dos OLA	$(N.º \text{ de OLA cumpridos em cada mês} / N.º \text{ total de OLA aplicáveis em cada mês}) * 100$
5.1 N.º de processos judiciais e extra-judiciais encerrados	Nº de processos encerrados
5.2 Taxa de resposta aos pedidos de assessoria das UO	$(Nº \text{ de respostas prestadas às UO's no prazo} / Nº \text{ total de respostas solicitadas pelas UO's}) * 100$
4.1 Taxa de resposta a Solicitadores/Agentes de Execução	$(Nº \text{ de respostas prestadas aos Solicitadores/Agentes de Execução no prazo} / Nº \text{ total de respostas solicitadas pelos Solicitadores/Agentes de Execução}) * 100$
4.2 Taxa de resposta a Tribunais	$(Nº \text{ de respostas prestadas aos Tribunais no prazo} / Nº \text{ total de respostas solicitadas pelos Tribunais}) * 100$
3.1 Monitorização da atividade jurídico-contenciosa - Kamae Lei	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
3.2 Índice de fluxo processual (IFP) anual	$\Sigma [(n.º \text{ processos encerrados no mês} / n.º \text{ processos abertos no mês})]$
3.3 Taxa de cumprimento de análise dos processos	$(N.º \text{ de intervenções dentro dos prazos} / n.º \text{ total de intervenções}) \times 100$
3.4 Taxa de cumprimento de processos judiciais a instaurar	$(N.º \text{ de intervenções dentro dos prazos} / n.º \text{ total de intervenções}) \times 100$
3.5 Taxa de cumprimento às solicitações do FGADM	$(Nº \text{ de respostas ou intervenções prestadas no prazo} / Nº \text{ total de respostas solicitadas ou necessárias}) * 100$
3.6 Taxa de cumprimento às solicitações do FSS	$(Nº \text{ de respostas ou intervenções prestadas no prazo} / Nº \text{ total de respostas solicitadas ou necessárias}) * 100$
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	$(1 - (\text{quantidade média trimestral de impressões de papel 2022} / \text{quantidade média trimestral de impressões de papel do período homólogo de 2015})) \times 100$
2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	$(\text{Total encargos do período} / \text{média de efetivos pertinentes do período}) / (\text{Total encargos do período homólogo ano 2018} / \text{média de efetivos pertinentes do período homólogo ano 2018}) - 1$
2.3 Plano Anual de Gestão	Cumprimento das datas estipuladas para cada atividade do projeto
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	$(N.º \text{ de trabalhadores que frequentem pelo menos uma ação de formação} / \text{universo de trabalhadores com ação de formação identificada}) * 100$
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	Datas de publicação dos avisos de abertura dos concursos - (menos) Datas de homologação das listas / N.º de procedimentos concursais (são também considerados procedimentos que transitam do ano anterior)

7.2 RESULTADOS HISTÓRICOS DOS INDICADORES

PN.01 - Gestão da dívida				
Indicadores	Resultados Históricos			
	Jul. 2021	2020	2019	2018
10.1 Taxa de cobrança de dívida líquida	10,02%	18,08%	29,02%	25,56%
10.2 Valor cobrado de dívida à Segurança Social	253,56M€	470,56M€	666,75M€	644,39M€
10.3 Tempo médio deferimento de Pedidos de Planos Prestacionais	-	-	-	-
10.4 % de dívida acordada em processo executivo	37,67%	37,83%	38,47%	38,50%
9.1 Taxa de Satisfação de Contribuintes com Dívida à SS	N/a	55%	59%	62%
9.2 Tx cumprimento prazo tratamento reclamações do livro amarelo	100%	95,92%	96,77%	99,17%
9.3 Tx cumprimento prazo resposta a Outras Entidades (GSESS, IG, Provedoria, etc)	99,40%	90,02%	-	-
8.1 % de Tratamento de Contenciosos	94,21%	84,64%	-	-
8.2 % Tratamento da Prescrição	86,32%	75,82%	-	-
7.1 % de dívida em reversão	39,47%	50,10%	-	-
7.2 % Tratamento de NAP's	100%	87,44%	-	-
6.1 % de valores imputados em SAG (para integração em SEF)	97,92%	94,84%	-	-
6.2 Tempo médio de resposta a pedidos de restituições	3,05 dias úteis	13,02 dias úteis	-	-
5.1 % de cumprimento de planos de ações nacionais	100%	98,18%	100%	95,45%
4.1 Plano de Verificação do Risco associado à atividade	N/a	Não Cumprido	-	-
3.1 Reuniões de Articulação e Alinhamento Estratégico	4	7	-	-
2.1 Taxa de cumprimento dos OLA	96,88%	91,67%	96,26%	91,11%
2.2 Taxa de redução de volume de impressão	57,40%	30,88%	-15,02%	-3,84%
2.3 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	28,82%	12%	-	-
2.4 Plano Anual de Gestão	Não Cumprido - Alerta	Não cumprido	-	-
1.1 Taxa de colaboradores abrangidos por formação	53,91%	96,64%	97,13%	85,35%
1.5 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	N/a	119 dias úteis	54 dias úteis	133 dias úteis

PN.02 - Património Imobiliário				
Indicadores	Resultados Históricos			
	Jul. 2021	2020	2019	2018
8.1 Receitas de alienação	9,24M€	7,05M€	58,17M€	17,01M€
8.2 Receitas de arrendamento do património imobiliário da SS	1,29M€	2,22M€	2,3M€	2,33M€
8.3 Redução da dívida de contratos de arrendamento ativos	-		-	-
7.1 Taxa de satisfação dos arrendatários - Renda Livre	N/a	59%	60%	59%
7.2 Taxa de satisfação dos arrendatários - Renda Económica	N/a	58%	61%	62%
7.3 Taxa de satisfação das adm. condomínio	N/a	65%	71%	67%
7.4 Taxa de ocupação de imóveis de Renda Livre	100%	100%	97%	100%
7.5 Taxa de ocupação de imóveis de Renda Económica	98%	98%	98%	98%
6.1 Valor património imobiliário para alienação e arrendamento	13,96M€	12,86M€	75,48M€	27,29M€
6.2 Novos cont. arrend. celebrados de RL e RE após reabilitação	42	-	-	-
5.1 Atualização registral cadastral e inventário do património	-	-	-	-
5.2 Taxa de cont. arrend. revistos/celebrados-renda apoiada	-	-	-	-
5.3 Controlo e gestão das atas de condomínio	-	-	-	-
5.4 Taxa de registo titularidade dos imóveis ISS	100%	-	-	-
4.1 Tx.intervenções efetuadas/validadas-manut.corrente edifícios	60%	87%	46%	88%
4.2 % imóveis valorizados - Plano de valorização e conservação	-	97%	48%	100%
4.3 Nºcandidaturas program.reabilit.edificado e qualif.ambiental	-	-	-	-
3.1 % Execução do Orçamento	11%	60%	51%	79%
2.1 Taxa de cumprimento dos OLA	89,47%	91,11%	75,51%	77,97%
2.2 Taxa de redução de volume de impressão	64,65%	60,39%	36,57%	27,42%
2.3 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	28,82%	12%	-	-
2.4 Plano de reuniões estratégicas	Superado	Não cumprido	Cumprido	Não cumprido
2.5 Reuniões mensais análise performance	Cumprido	Não Cumprido - Alerta	Cumprido	Não cumprido
2.6 Plano Anual de Gestão	Não Cumprido	Não Cumprido - Alerta	-	-
1.1 Taxa de colaboradores abrangidos por formação	58,06%	94,12%	93,10%	73,08%
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	N/a	91 dias úteis	N/a	128 dias úteis

PN.03 - Orçamento e Conta				
Indicadores	Resultados Históricos			
	Jul. 2021	2020	2019	2018
15.1 Taxa de satisfação dos clientes externos	N/a	93%	93%	89%
15.2 Taxa de cumprimento dos OLA	86,67%	82,26%	90,24%	89,19%
15.3 Tx cumprimento prazo resposta auditores internos e externos	135,85%	114,49%	100%	110,61%
14.1 Prazo de elaboração dos relatórios Saldo Orçamental ISS	Superado	Superado	Superado	Superado
14.2 Elaboração do OSS (n+1)	N/a	Superado	Superado	Cumprido
14.3 Prazo de apresentação da execução orçamental mensal	Superado	Cumprido	Cumprido	Superado
14.4 Apresentação de proposta de orçamento do IGFSS, I.P.	Superado	Superado	Cumprido	Cumprido
13.1 Prazo de entrega do relatório de contas do IGFSS ao CD	19 dias úteis	16 dias úteis	7 dias úteis	20 dias úteis
13.2 Elaboração da CSS e Relatório	Superado	Cumprido	Cumprido	Superado
13.3 Elaboração de normas de encerramento das contas	N/a	Superado	Cumprido	Superado
13.4 Apuramento saldos orçamentais patrimoniais por programas	Cumprido	Cumprido	Cumprido	Cumprido
13.5 Encerramento das Contas do IGFSS e entrega ao TC	Cumprido	Cumprido	Cumprido	Cumprido
12.1 Tx cumprimento prazo normalização contabilística/orçamental	100%	100%	100%	100%
11.1 Apresentação da previsão de execução orçamental	Superado	Superado	Superado	Superado
11.2 Apresentação da previsão de execução orçamental do IGFSS	Cumprido	Cumprido	Superado	Cumprido
10.1 Realização de estudos prospetivos (previsões de execução)	Cumprido	Cumprido	Superado	Cumprido
10.2 Taxa de assertividade dos estudos prospetivos	54,5%	82,2%	87,5%	80%
10.3 Tx cump. prazo realiz proj/estudos (OSS, plurianual, outros)	100%	100%	100%	100%
10.4 Qualidade das projeções e estudos realizados	100%	100%	100%	100%
10.5 Previsão Receitas Cessantes - OSS/n+1	N/a	Superado	Cumprido	Cumprido
9.1 Elaboração de relatório de acompanhamento de prestações	Superado	Cumprido	Cumprido	Cumprido
9.2 Monitorizar impactos de medidas de política	Superado	Superado	Superado	Cumprido
9.3 Elaboração de relatório das séries longas da SS	N/a	Cumprido	-	-
8.1 Taxa de validação dos registos contabilísticos/despesa	99,74%	98%	98,54%	97%
8.2 Taxa de validação dos registos contabilísticos/receita	98,57%	95,81%	96,82%	92,63%
8.3 Prazo médio de pagamento	20,97 dias	11,77 dias	15,76 dias	16,79 dias
7.1 Reconciliar a dívida contribuições_acordo prestacional e SSV	Não Cumprido	-	-	-

PN.04 - Gestão Financeira				
Indicadores	Resultados Históricos			
	Jul. 2021	2020	2019	2018
13.1 Rendibilidade média IGFSS vs MMI	56 PB	59 PB	46 PB	44 PB
12.1 Relatório rendibilidade e acordos	Superado	Cumprido	Cumprido	Cumprido
12.2 Relatório movimento financeiro	Superado	Cumprido	Superado	Superado
12.3 Relatório Acompanhamento da linha de crédito - (FCGM)	Superado	-	-	-
11.1 Tx de cumpr. prazo de análise aos pedidos de regularizações	97,69%	98,54%	97,36%	98,65%
11.2 Tx de cumpr. prazo diário envio situações irregulares banca	98,32%	98,59%	99,14%	99,38%
10.1 Tempo médio tratamento do FGS - circ. de primeira apreciação	4 dias	3 dias	3 dias	5 dias
10.2 Tempo médio tratamento do FGS - outros circuitos	4 dias	4 dias	4 dias	7 dias
9.1 Taxa de satisfação de clientes - Abastecimento Financeiro/TU	N/a	99%	100%	99%
9.2 Taxa de satisfação de clientes Beneficiários FGADM	-	-	-	-
9.3 Taxa de cumprimento dos OLA	91,80%	93,96%	96,75%	97,66%
8.1 Relatório de controlo das tesourarias GT	Superado	Superado	Superado	Superado
8.2 Tx cumprimento prazo comunicação reconciliação processo TU	100%	100%	95,83%	95,83%
7.1 Tx cumprimento prazo validação dos Planos de Fundos das ISSs	100%	92%	100%	0,44 horas
7.2 Prazo de análise das dif. reconciliação afetas ao processo	Superado	Superado	Superado	Superado
7.3 Prazo tratamento das devoluções e regularizações	-	-	-	-
6.1 Tx cumprimento prazo elaboração dos relatórios reconciliação	100%	100%	100%	100%
6.2 Taxa de cumprimento do prazo de envio de ficheiros	97%	100%	100%	93,24%
6.3 Tx cumprim. contabilização dos movimentos identificados	96,91%	94,49%	96,07%	97,74%
5.1 Prazo de apresentação do plano previsional diário	Superado	Cumprido	Cumprido	Superado
4.1 Avaliação dos prestadores de serviços financeiros	Cumprido	Cumprido	Cumprido	Cumprido
3.1 Prazo para entrada em produtivo dos cartões pré-pagos	100%	-	-	-
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	54,94%	50,37%	22,36%	17,95%
2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	28,82%	12%	-	-
2.3 Plano Anual de Gestão	Superado	Superado	-	-
2.4 Monitorização dos SLA com o ISS	Superado	Cumprido	Cumprido	Cumprido
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	13,04%	81,25%	82,69%	90,20%
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	N/a	N/a	72 dias úteis	86 dias úteis

PN.04 - Gestão Financeira				
Indicadores	Resultados Históricos			
	Jul. 2021	2020	2019	2018
13.1 Rendibilidade média IGFSS vs MMI	56 PB	59 PB	46 PB	44 PB
12.1 Relatório rendibilidade e acordos	Superado	Cumprido	Cumprido	Cumprido
12.2 Relatório movimento financeiro	Superado	Cumprido	Superado	Superado
12.3 Relatório Acompanhamento da linha de crédito - (FCGM)	Superado	-	-	-
11.1 Tx de cumpr. prazo de análise aos pedidos de regularizações	97,69%	98,54%	97,36%	98,65%
11.2 Tx de cumpr. prazo diário envio situações irregulares banca	98,32%	98,59%	99,14%	99,38%
10.1 Tempo médio tratamento do FGS - circ. de primeira apreciação	4 dias	3 dias	3 dias	5 dias
10.2 Tempo médio tratamento do FGS - outros circuitos	4 dias	4 dias	4 dias	7 dias
9.1 Taxa de satisfação de clientes - Abastecimento Financeiro/TU	N/a	99%	100%	99%
9.2 Taxa de satisfação de clientes Beneficiários FGADM	-	-	-	-
9.3 Taxa de cumprimento dos OLA	91,80%	93,96%	96,75%	97,66%
8.1 Relatório de controlo das tesourarias GT	Superado	Superado	Superado	Superado
8.2 Tx cumprimento prazo comunicação reconciliação processo TU	100%	100%	95,83%	95,83%
7.1 Tx cumprimento prazo validação dos Planos de Fundos das ISSs	100%	92%	100%	0,44 horas
7.2 Prazo de análise das dif. reconciliação afetas ao processo	Superado	Superado	Superado	Superado
7.3 Prazo tratamento contabilístico/processual das devoluções	Cumprido	Cumprido	Superado	Cumprido
7.4 Prazo de tratamento de regularizações	Superado	Superado	Superado	Superado
6.1 Tx cumprimento prazo elaboração dos relatórios reconciliação	100%	100%	100%	100%
6.2 Taxa de cumprimento do prazo de envio de ficheiros	97%	100%	100%	93,24%
6.3 Tx cumprim. contabilização dos movimentos identificados	96,91%	94,49%	96,07%	97,74%
5.1 Prazo de apresentação do plano previsional diarizado	Superado	Cumprido	Cumprido	Superado
4.1 Avaliação dos prestadores de serviços financeiros	Cumprido	Cumprido	Cumprido	Cumprido
3.1 Prazo para entrada em produtivo dos cartões pré-pagos	100%	-	-	-
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	54,94%	50,37%	22,36%	17,95%
2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	28,82%	12%	-	-
2.3 Plano Anual de Gestão	Superado	Superado	-	-
2.4 Monitorização dos SLA com o ISS	Superado	Cumprido	Cumprido	Cumprido
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	13,04%	81,25%	82,69%	90,20%
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	N/a	N/a	72 dias úteis	86 dias úteis

PN.05 - Auditoria do Sistema de Segurança Social				
Indicadores	Resultados Históricos			
	Jul. 2021	2020	2019	2018
7.1 Tx cump.realiz.auditorias seguimento do Plano Anual Audit.	N/a	Superado		
7.2 Tempo méd de resp do ponto de situação de acolh. recom. CSS	N/a	7 dias úteis		
7.3 Tempo médio de análise do anteprojecto Parecer TC CSS	N/a	0 dias úteis		
7.4 Tempo méd de resp a pedidos de auditorias externas	N/a	-		
6.1 Realização de auditoria no âmbito do SCI	N/a	-		
5.1 Taxa de cumprimento dos OLA	80%	N/a		
4.1 Auditoria procedimentos junto de unidade orgânica IGFSS	N/a	-		
3.1 Tx. cump. prazo resposta a reportes e solicitações	N/a	100%		
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	0%	N/a		
2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	28,82%	12%		
2.3 Plano Anual de Gestão	Superado	Superado		
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	66,67%	100%		
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	N/a	N/a		

O processo de negócio PN.05 - Auditoria do Sistema de Segurança Social não tem histórico referente a estes anos dado que esta unidade orgânica foi reativada no início do ano económico 2020.

PGA.01 - Qualidade e Comunicação				
Indicadores	Resultados Históricos			
	Jul. 2021	2020	2019	2018
9.1 Manutenção da certificação ISO 9001	N/a	Superado	Superado	Superado
9.2 Implementação da Norma NP 4552:2016 (certificação)	N/a	Não cumprido	Superado	-
9.3 Plano de Responsabilidade Social/ODS	Cumprido	Superado	Cumprido	Cumprido
9.4 Acompanhamento das parcerias estratégicas	Superado	Cumprido	Superado	Superado
8.1 Taxa de cumprimento dos OLA	95,83%	93,94%	92,86%	100%
8.2 Taxa de satisfação com o acolhimento	N/a	94,14%	-	-
8.3 Taxa de serviços garantidos em infraestruturas tecnológicas	88%	85%	-	-
7.1 Relatório de Atividades 2021	Cumprido	Cumprido	Cumprido	Cumprido
7.2 Plano de Atividades 2023	N/a	-	Superado	Superado
7.3 QUAR 2023	N/a	Cumprido	Superado	Cumprido
7.4 Relatório de acompanhamento do PPRG	Superado	Cumprido	Cumprido	Cumprido
6.1 Gestão operacional do RGPD	N/a	Não Cumprido	Não Cumprido	Não Cumprido
6.2 Inquérito aos clientes externos	Cumprido	Superado	Não Cumprido	Cumprido
6.3 Monitorização da performance (BSC)	Superado	Cumprido	Cumprido	Cumprido
6.4 Monitorização das oportunidades de melhoria e NC's	Superado	Superado	Superado	Superado
6.5 Monitorização dos níveis de serviço (OLA)	Superado	Superado	Superado	Cumprido
5.1 Plano de Comunicação	Cumprido	Cumprido	N/a	Cumprido
5.2 Controlo do relacionamento com o cliente	Cumprido	Cumprido	Cumprido	Cumprido
5.3 Tx. cump. prazo resposta a reportes e solicitações externas	100%	90%	-	-
4.1 Atualização fichas imobilizado de bens tecnológicos cedidos	Não cumprido	Não Cumprido	-	-
4.2 Taxa de avaliação de desempenho com parceiros preponderantes	100%	88%	-	-
4.3 Elaboração e acompanhamento do PMI - ITSI	Cumprido	Cumprido	-	-
4.4 Plano desenvolvimento Sistemas Inform. e Infra. Tecnológicas	N/a	Cumprido	-	-
3.1 Taxa de satisfação com as auditorias internas	100%	96,30%	100%	100%
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	60,77%	45,25%	38,09%	38%
2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	28,82%	12%	-	-
2.3 Iniciativas de Resp.Social c/ participação dos trabalhadores	-	-	-	-
2.4 Plano Anual de Gestão	Superado	Cumprido	-	-
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	25%	75%	100%	100%
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	N/a	N/a	48 dias úteis	N/a

PGA.02 - Recursos Humanos				
Indicadores	Resultados Históricos			
	Jul. 2021	2020	2019	2018
7.1 Prazo médio esclarecimentos sobre novas matérias de RH	7,5 dias úteis	N/a	1,50 dias úteis	4,30 dias úteis
7.2 Report da execução orçamental	Superado	Superado	Superado	Superado
7.3 Report por dashboard dos indicadores de gestão de RH	Superado	Superado	Superado	Superado
7.4 Taxa de satisfação com o acolhimento realizado pela DRH	94%	Superado	91,80%	98%
7.5 Taxa de cumprimento dos OLA	100%	96%	97,96%	98,21%
7.6 Tempo médio de emissão de declarações	0,84 dias úteis	1,28 dias úteis	-	-
7.7 Processamento de vencimentos	6,14 dias úteis	5,50 dias úteis	-	-
7.8 Tx de trab. com processamento atualizado/alterado	99,22%	99,35%	-	-
6.1 Plano de Gestão de Recursos Humanos	Superado	Superado	Superado	Superado
6.2 Taxa de recrutamento	16,20%	93,50%	86,50%	84%
6.3 Prazo médio conclusão procedimentos concursais comuns-IGFSS	N/a	98 dias úteis	68 dias úteis	128 dias úteis
6.4 Prazo médio de conclusão procedimentos concursais dirigentes	N/a	90 dias úteis	77 dias úteis	81 dias úteis
6.5 Prazo médio de apresentação de pedidos de mobilidade	9,4 dias úteis	9,33 dias úteis	7,96 dias úteis	9 dias úteis
6.6 Prazo médio de elaboração do despacho de designação do júri	6 dias úteis	-	-	-
5.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação - IGFSS	49,49%	92,91%	94,07%	85,67%
5.2 N.º médio de horas de formação por trabalhador - IGFSS	11,04 horas	19,01 horas	23,10 horas	36,06 horas
5.3 Taxa de satisfação com a formação	88%	87,39%	90,54%	89,03%
5.4 Elaboração e acompanhamento do Plano de Formação 2022	-	-	-	-
4.1 N.º de acidentes no local de trabalho	1	2	0	0
4.2 Consulta aos trabalhadores no âmbito de SST	N/a	Cumprido	Cumprido	Superado
4.3 Taxa de execução de consultas de Medicina no Trabalho	-	-	-	-
4.4 Tempo médio de instrução de pedidos de EPI's	3 dias úteis	-	-	-
3.1 Monitorização do absentismo	Superado	Superado	Superado	Superado
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	11,42%	29,87%	16,86%	22,32%
2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	28,82%	12%	-	-
2.3 Plano Anual de Gestão	Superado	Superado	-	-
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	100%	100%	100%	100%
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	N/a	89 dias úteis	N/a	N/a

PGA.03 - Administração e Infraestruturas				
Indicadores	Resultados Históricos			
	Jul. 2021	2020	2019	2018
9.1 Taxa de cumprimento de SLA em serviços prestados	99%	87%	84%	89%
9.2 Taxa de cumprimento dos OLA	100%	96%	68,97%	78,79%
8.1 Plano de Eficiência Energética	N/a	-	-	-
8.2 Taxa de implementação de oportunidades de melhoria SST	100%	N/a	N/a	79,50%
7.1 Taxa de redução de consumo de recursos energéticos	32%	30%	25%	8%
6.1 Taxa contratos celebrados com redução igual ou superior a 1%	76%	79%	61,54%	48,57%
6.2 Taxa de execução dos contratos celebrados e/ou em vigor	42%	79%	86,34%	86,53%
6.3 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	28,82%	12%	18,62%	-
6.4 Taxa de eficiência na contratação pública	80%	-	-	-
5.1 Taxa cumprimento plano aquisições e renovações contratuais	100%	100%	100%	71%
5.2 Planeamento e reporte periódico sobre contratação pública	Superado	Superado	Cumprido	Não cumprido
5.3 Avaliação de fornecedores	Cumprido	Cumprido	Não cumprido - alerta	Não cumprido
4.1 Otimização da gestão do arquivo documental físico	Cumprido	Cumprido	Cumprido	Cumprido
3.1 Inventário dos bens móveis do IGFSS	Cumprido	Cumprido	Não cumprido	Não cumprido
3.2 Elaboração e acompanhamento do PMI - Infraestruturas Físicas	Superado	Superado	Não cumprido	Não cumprido
3.3 Taxa de concretização do PMI	99%	87%	67%	43,50%
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	78,46%	69,06%	67,10%	58,96%
2.2 Plano Anual de Gestão	Superado	Superado	-	-
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	64,29%	93,33%	84,21%	75%
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	N/a	79 dias úteis	83 dias úteis	94 dias úteis

PGA.04 - Jurídico e de Contencioso				
Indicadores	Resultados Históricos			
	Jul. 2021	2020	2019	2018
8.1 Taxa de sucesso de ações em Tribunal	67%	86%	81%	37,21%
8.2 Taxa de outorga de acordos de confissão de dívida do IGFSS	90%	97%	93,55%	93,98%
8.3 Tempo médio agendamento dos acordos de confissão de dívida	1	0,80 dias úteis	1,34 dias úteis	1,13 dias úteis
7.1 N.º de sessões de informação a outras Unidades Orgânicas	N/a	N/a	-	-
7.2 N.º atividades jurídico legislativa informativa junto das UO	145	2	-	-
6.1 Taxa de cumprimento às solicitações do Conselho Diretivo	100%	100%	100%	100%
6.2 Taxa de cumprimento às reuniões de Conselho Diretivo	-	-	-	-
6.3 Taxa de cumprimento dos pontos de situação do DPI	100%	100%	98%	98%
6.4 Tx de cumprimento dos pedidos de apoio à contratação pública	100%	100%	100%	100%
6.5 Taxa de cumprimento às solicitações c/representação do IGFSS	100%	-	-	-
6.6 Taxa de cumprimento às reuniões c/ representação do IGFSS	-	-	-	-
6.7 Taxa de cumprimento dos OLA	100%	97,62%	100,00%	98,21%
5.1 N.º de processos judiciais e extra-judiciais encerrados	395	640	760	995
5.2 Taxa de resposta aos pedidos de assessoria das UO	98%	98%	96%	100%
4.1 Taxa de resposta a Solicitadores/Agentes de Execução	100%	100%	100%	100%
4.2 Taxa de resposta a Tribunais	100%	100%	100%	100%
3.1 Monitorização da atividade jurídico-contenciosa - Kamae Lei	Superado	Cumprido	Superado	Superado
3.2 Índice de fluxo processual (IFP) anual	1,20	1,17	0,84	1,30
3.3 Taxa de cumprimento de análise dos processos	100%	100%	100%	98%
3.4 Taxa de cumprimento de processos judiciais a instaurar	100%	100%	83%	100%
3.5 Taxa de cumprimento às solicitações do FGADM	-	-	-	-
3.6 Taxa de cumprimento às solicitações do FSS	-	-	-	-
2.1 Taxa de redução de volume de impressão	65,44%	53,11%	2,59%	26,91%
2.2 Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018	28,82%	12%	-	-
2.3 Plano Anual de Gestão	Superado	Superado	-	-
1.1 Taxa de trabalhadores abrangidos por formação	77,78%	88,89%	100%	100%
1.2 Prazo médio de conclusão dos procedimentos concursais comuns	N/a	N/a	N/a	95 dias úteis

7.3 SIGLAS

AIQ	Auditoria Interna da Qualidade
AP	Autorização de pagamento
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
ATM	Caixa Automática Multibanco
BSC	Balanced Scorecard
CD	Conselho Diretivo
CDSS	Centro Distrital de Segurança Social
CNP	Centro Nacional de Pensões
COOP	Acordos de Cooperação
CSS	Conta da Segurança Social
DAI	Direção de Administração e Infraestruturas
DFF	Direção de Fluxos Financeiros
DGAEP	Direção-Geral da Administração e do Emprego Público
DJC	Direção Jurídica e de Contencioso
DMR	Declaração Mensal de Remunerações
DOC	Departamento de Orçamento e Conta
DPI	Departamento de Património Imobiliário
DR	Diário da República
DRH	Direção de Recursos Humanos
DUC	Documento Único de Cobrança
EC-CS	Enterprise Controlling - Consolidation System
ECO	Economia, Compromisso e Organização
ERP	Sistema administrativo e financeiro (Entreprise Resource Planning)
ESPA	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
FEFSS	Fundo de Estabilização Financeira da Segurança Social
FGADM	Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores
FGADMD	Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores Devedores
FGCT	Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho
FGS	Fundo de Garantia Salarial
FRSS	Fundo de Reestruturação do Sector Solidário
FSS	Fundo de Socorro Social
GASSS	Gabinete de Auditoria do Sistema de Segurança Social
GC	Gestão de Contribuintes
GT	Gestão de Tesouraria
IFP	Índice de Fluxo Processual
IGFCSS	Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I. P.
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.
II	Instituto de Informática, I.P.
IPSS	Instituições particulares de solidariedade social
IRS	Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares
ISO 9001	Norma que certifica um sistema de gestão da qualidade

ISS	Instituto da Segurança Social, I.P.
LCPA	Lei dos Compromissos e Pagamentos em Atraso
LEO	Lei do Enquadramento Orçamental
MBWAY	Serviço de compras e transferências imediatas através de smartphone ou tablet
MFD	Mapa de Fundos Disponíveis
MMI	Mercado Monetário Interbancário
MTSSS	Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
NCCF	Núcleo de Contabilização e Controlo Financeiro
NFGS	Núcleo do Fundo de Garantia Salarial
NGPH	Nova Geração de Políticas de Habitação
OCC	Ordem dos Contabilistas Certificados
OE	Orçamento de Estado
OLA	Níveis de serviço internos (Organizational Level Agreements)
OM	Oportunidade de Melhoria
OSS	Orçamento da Segurança Social
PGA.01	Processo de Gestão e Administração da Qualidade e Comunicação
PGA.02	Processo de Gestão e Administração de Recursos Humanos
PGA.03	Processo de Gestão e Administração de Administração e Infraestruturas
PGA.04	Processo de Gestão e Administração Jurídica e de Contencioso
PMI	Plano de Manutenção de Infraestruturas
PN.01	Processo de Negócio de Gestão da Dívida
PN.02	Processo de Negócio de Património Imobiliário
PN.03	Processo de Negócio de Orçamento e Conta
PN.04	Processo de Negócio de Gestão Financeira
PN.05	Processo de Negócio de Auditoria do Sistema de Segurança Social
POCH	Programa Operacional de Capital Humano
POISE	Programa Operacional da Inclusão Social e Emprego
POPH	Programa Operacional Potencial Humano
PPRG	Plano de Prevenção de Riscos de Gestão
QREN	Quadro de Referência Estratégico Nacional
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RE	Renda Económica
RedeASIA	Rede de Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística
RGPD	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
RH	Recursos Humanos
RL	Renda Livre
RNC	Relatório de Não Conformidade
SCEP	Sistema Central de Encargos Plurianuais
SCI	Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado
SEF	Sistema de Execuções Fiscais
SEFweb	Gestão da Dívida à Segurança Social pela Internet
SEPA	Área Única de Pagamentos em euros (Single Euro Payments Area)
SH	Stakeholders

SI	Sistemas de Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SICC	Sistema Integrado de Conta Corrente
SICOI	Sistema de Compensação Interbancária
SID	Sistema Integrado de Dívida
SIF	Sistema de Informação Financeira
SLA	Níveis de serviço externo (Service Level Agreements)
SmartDocs	Sistema de gestão documental
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para Administrações Públicas
SS	Segurança Social
SSDirecta	Serviço de Autenticação da Segurança Social
SSS	Sistema da Segurança Social
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
TARGET2	Sistema de Liquidação por Bruto em Tempo Real (SLBTR) do Eurosistema, no qual são liquidadas, em moeda banco central, ordens de pagamento em euros
TC	Tribunal de Contas
TPA	Terminal de Pagamento Automático
TSU	Taxa Social Única
TU	Tesouraria Única
UniLEO	Unidade de Implementação da Lei de Enquadramento Orçamental
UO	Unidade Orgânica



SEGURANÇA SOCIAL

igfSS

INSTITUTO
DE GESTÃO FINANCEIRA
DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.