

Ciclo de Gestão

2022

Designação do Serviço/Organismo:

Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.

Missão:

Gestão financeira unificada dos recursos económicos consignados no orçamento da segurança social.

Objetivos Estratégicos (OE)

- OE1: Contribuir para a Sustentabilidade da Segurança Social
- OE2: Optimizar a Gestão do Património Imobiliário
- OE3: Otimizar o Processo de Orçamentação e Execução do OSS
- OE4: Valorizar os Resultados do Controlo e da Prestação de Contas
- OE5: Melhorar e Modernizar os Serviços Prestados
- OE6: Valorizar as Pessoas e Melhorar o Clima Organizacional

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 50%

OP1: Rentabilizar os Ativos da Segurança Social										Peso:	35%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado Jul.2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.1	Valor cobrado de dívida à Segurança Social (Milhões de €)	666,75	470,56	243,56	471	47	515	34%	Somatório dos valores cobrados durante o ano		
Ind.2	Rendibilidade média IGFSS Vs MMI (Pontos base)	46	59	56	35	10	59	34%	Diferença entre as taxas obtidas nas aplicações do IGFSS sem carácter de obrigatoriedade, face às taxas do MMI (mercado monetário interbancário) para prazos equivalentes		
Ind.3	Receitas de arrendamento do património imobiliário da Segurança Social (Milhões de €)	-	-	-	2,0	0,4	2,5	32%	Somatório das receitas provenientes de rendas de imóveis de Renda Livre e Renda Económica (incluindo multas, indemnizações e pagamentos em atraso)		
<b>Taxa de Realização do OP1</b>											<b>0%</b>
OP2: Apresentar o OSS e a Conta da SS										Peso:	35%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado Jul.2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.4	Prazo de entrega do Orçamento da Segurança Social de 2023 (dias úteis)	N/a	176	N/A	174	0	173	50%	N.º de dias úteis que medeia entre o início dos trabalhos - 01/02/2022 - e a data de entrega - 10/10/2022		
Ind.5	Prazo de entrega da Conta da Segurança Social de 2021 (dias úteis)	108	106	113	115	0	106	50%	N.º de dias úteis que medeia entre o início dos trabalhos - 03/01/2022 - e a data de entrega - 15/06/2022		
<b>Taxa de Realização do OP2</b>											<b>0%</b>
OP3: Optimizar o Planeamento e Controlo Financeiro do Sistema de SS										Peso:	30%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado Jul.2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.6	Prazo operacionalização registo do IGFSS na rede SWIFT para ativação do código BICSWIFT - cartões pré-pagos, medida simplex (dias úteis)	-	-	-	231	20	210	50%	N.º de dias úteis que medeia entre o início dos trabalhos em 2022 - 01/01/2022 - e a data de preenchimento dos 17 módulos mandatórios do KYC (know your customer) do banco IGFSS - 30/11/2022		
Ind.7	Tx cumprimento realização de auditorias de seguimento previstas no Plano Anual de Auditorias (%)	-	-	-	80	4	85	50%	(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.		
<b>Taxa de Realização do OP3</b>											<b>0%</b>

EFICIÊNCIA											PESO:	10%					
<b>OP4: Reduzir os Encargos com a Atividade Corrente</b>											<b>Peso:</b>	<b>100%</b>					
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado Jul.2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização						
Ind.8	Taxa de redução de encargos com a atividade corrente face a 2018 (%)	6,74	15,13	21,56	13,00	2,50	16,00	30%	(1-(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)) x 100								
Ind.9	Taxa de redução de volume de impressão (%)	-	-	-	20,0	4,5	25,0	30%	(1-(quantidade média trimestral de impressões de papel 2022/quantidade média trimestral de impressões de papel do período homologado de 2015)) x 100								
Ind.10	Taxa contratos celebrados com redução igual ou superior a 1% (%)	-	-	76,0	60,0	5,5	66,0	40%	(N.º contratos celebrados com preço contratual com redução superior a 1% face ao preço base no período em avaliação / Total de contratos celebrados) x 100								
<b>Taxa de Realização do OP4</b>												<b>0%</b>					
QUALIDADE											PESO:	40%					
<b>OP5: Desenvolver o Sistema de Gestão</b>											<b>Peso:</b>	<b>10%</b>					
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado Jul.2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização						
Ind.11	Manutenção da certificação ISO 9001 (dias úteis)	83	27	N/A	61	0	0	100%	N.º de dias úteis que medeia entre a auditoria de manutenção - 01/10/2022 e a data da confirmação da manutenção da certificação pela Entidade Certificadora - 31/12/2022								
<b>Taxa de Realização do OP5</b>												<b>0%</b>					
<b>OP6: Adotar Medidas de Boa Gestão dos Trabalhadores</b>											<b>Peso:</b>	<b>26%</b>					
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado Jul.2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização						
Ind.12	Iniciativas de responsabilidade social com a participação dos <u>colaboradores</u> . (N.º)	-	-	-	1	0	2	30%	Soma das iniciativas de responsabilidade social com a participação dos trabalhadores realizadas								
Ind.13	Taxa de execução de consultas de medicina no trabalho (%)	-	-	-	70	10	81	35%	(N.º de consultas realizadas/n.º consultas planeadas)*100								
Ind.14	Taxa de trabalhadores abrangidos por formação (%)	94,07	92,91	49,49	80,00	5,00	94,07	35%	(N.º de trabalhadores que frequentem pelo menos uma ação de formação/universo de trabalhadores com ação de formação identificada)*100								
<b>Taxa de Realização do OP6</b>												<b>0%</b>					
<b>OP7: Garantir a Resposta Social e a Qualidade do Serviço Público</b>											<b>Peso:</b>	<b>64%</b>					
Indicadores		Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado Jul.2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização						
Ind.15	Taxa de satisfação de contribuintes com dívida à SS (%)	59	55	N/A	59	10	74	40%	Média da taxa de satisfação nas respostas dos contribuintes com dívidas à SS em inquérito anual								
Ind.16	Taxa de satisfação dos arrendatários (%)	61	58	N/A	60	10	75	20%	Média da taxa de satisfação nas respostas dos arrendatários em inquérito anual								
Ind.17	Tx cumprimento prazo tratamento reclamações do livro amarelo (%)	97	96	100	96	2	99	40%	(N.º de respostas do livro amarelo respondidas dentro do prazo (15 dias úteis) / N.º de reclamações do livro amarelo)*100								
<b>Taxa de Realização do OP7</b>												<b>0%</b>					
<b>Objectivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento</b>				<b>OP1</b>	<b>OP2</b>	<b>OP3</b>	<b>OP4</b>	<b>OP5</b>	<b>OP6</b>	<b>OP7</b>							
OE1:	Contribuir para a Sustentabilidade da Segurança Social			RD		RI	RI	RI		RI	<i>RD – relação direta RI - relação indireta</i>						
OE2:	Optimizar a Gestão do Património Imobiliário			RD				RI		RI							
OE3:	Otimizar o Processo de Orçamentação e Execução do OSS				RD			RI									
OE4:	Valorizar os Resultados do Controlo e da Prestação de Contas				RD			RI									
OE5:	Melhorar e Modernizar os Serviços Prestados					RD	RI	RD	RI	RD							
OE6:	Valorizar as Pessoas e Melhorar o Clima Organizacional							RI	RD								
<b>OBJETIVOS RELEVANTES   nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12</b>				<b>Peso dos parâmetros na avaliação final</b>		<b>Peso dos objetivos no respetivo parâmetro</b>		<b>Peso de cada objetivo na avaliação final</b>		<b>Objetivos Relevantes</b>							
<b>Eficácia</b>																	
OP1:	Rentabilizar os ativos da Segurança Social			<b>50%</b>						35%		18%	Sim				
OP2:	Apresentar o OSS e a Conta da SS									35%		18%	Sim				
OP3:	Optimizar o Planeamento e Controlo Financeiro do Sistema de SS									30%		15%	Sim				
<b>Eficiência</b>																	
OP4:	Reduzir os encargos com a atividade corrente			<b>40%</b>						10%		100%	Não				
<b>Qualidade</b>																	
OP5:	Desenvolver o Sistema de Gestão									10%		4%	Não				
OP6:	Adotar medidas de boa gestão dos trabalhadores			26%		10%	Sim										
OP7:	Garantir a resposta social e a qualidade do serviço público			64%		26%	Sim										
<b>Total</b>				<b>100%</b>				<b>100%</b>									

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2022 (só considerados feriados)			251
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2022			Pontuação efetivos Executados 2022			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	1.004	80							
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	62	15.562	992							
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	309	77.559	3.708							
Coordenador Técnico	9	0	0	0							
Assistente Técnico/Técnico de Informática	8	144	36.144	1.152							
Assistente Operacional	5	10	2.510	50							
		529	132.779	5.982	0	0	0	0	0,00%	0,00%	

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.22)	Execução (31.dez.22)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
<b>Orçamento de Funcionamento (OF)</b>	34.582.037,00					
Despesas c/Pessoal	18.109.048,00					
Aquisições de Bens e Serviços	14.132.565,00					
Outras despesas correntes	2.340.424,00					
Despesas de Capital						
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	4.966.150,00					
Despesas correntes						
Despesas de capital	4.966.150,00					
<b>Outras</b>						
<b>Total (OF+OI+OV)</b>	39.548.187,00	0,00	0,00	0,00		

## EXPRESSÃO QUALITATIVA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

- a) Desempenho **bom**, atingiu **todos** os objetivos, **superando alguns**;
- b) Desempenho **satisfatório**, atingiu **todos** os objetivos **ou os mais relevantes**;
- c) Desempenho **insuficiente**, **não atingiu** os objetivos **mais relevantes**.

### QUAR 2022

	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final
<b>Eficácia</b>	50%		
OP1		35%	17,5%
OP2		35%	17,5%
OP3		30%	15,0%
<b>Eficiência</b>	10%		
OP4		100%	10,0%
<b>Qualidade</b>	40%		
OP5		10%	4,0%
OP6		26%	10,4%
OP7		64%	25,6%
<b>Avaliação final</b>	100%		100%
REGRA: Para este efeito, são considerados <b>objetivos mais relevantes</b> aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perçam <u>uma percentagem superior a 50%</u> , resultante do apuramento de, <u>pelo menos, metade dos objetivos</u> . (cumprimento do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro)			<b>100%</b>

Obj. Relevantes

69%

Lei 12/2022, de 27 de junho, (Lei do Orçamento do Estado para 2022):

“Artigo 22.º

Objetivos comuns de gestão dos serviços públicos

1 - Os serviços públicos inscrevem no respetivo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2022:

- a) Objetivos de boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação;
- b) Medidas previstas no programa SIMPLEX e no Orçamento Participativo Portugal (OPP) cuja responsabilidade de implementação lhes esteja atribuída;
- c) A avaliação pelos cidadãos, em particular nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas.

2 - Os objetivos referidos no número anterior são considerados dos mais relevantes para efeitos do disposto no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, devendo o respetivo serviço garantir que o conjunto dos mesmos tem um peso relativo no QUAR igual ou superior a 50 %, do qual pelo menos metade corresponde à alínea c) do número anterior.

			Peso de cada objetivo na avaliação final
OP3 - SIMPLEX			15,0%
OP6 - RH's			10,4%
OP7 - Qualidade Serviço Público			25,6%

Obj. Gestão Serviços  
Públicos

51%

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_1)	Rentabilizar os Ativos da Segurança Social
Dimensão/perspectiva	Eficácia
Indicador 1 (Ind_1)	Valor cobrado de dívida à Segurança Social (Milhões de €)
Descrição:	Valor cobrado de dívida no ano
Fórmula de Cálculo:	Somatório dos valores cobrados durante o ano
Meta global   por UO:	471
Nota justificativa:	<p>A situação de contingência e de atribuição de apoios determinou, em 2020 e 2021 a redução drástica dos valores instaurados para cobrança em execução fiscal. Em termos acumulados a agosto e, comparativamente a 2019 e 2020, a redução da instauração cifra-se em 39,3% e 26,7%, respetivamente.</p> <p>Por seu turno, a dívida líquida em carteira, cada vez com maior grau de maturidade face à ausência de instauração decresceu, face a 2020, 11,1%.</p> <p>Do que precede o valor da meta do indicador Valor Cobrado a constar no QUAR e Plano de Atividades do IGSS de 2022 é 471M €</p> <p>O valor de arrecadação perspetivado para o período em análise assim obtido é determinado pela evolução das seguintes variáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A diminuição dos níveis de instauração – hoje na ordem dos 26,7% face a 2020, um ano já atípico (a participação face a valores de 2019, tem uma efetivação de menos 39,3%);</li> <li>- O potencial aumento do índice de conflitualidade de valores que venham a ser instaurados;</li> <li>- A diminuição do índice de ressarcibilidade dos valores em carteira, por via do acréscimo da antiguidade de dívidas em questão.</li> </ul> <p>Acresce (análise na sequência da performance de junho/2022):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projeção do Banco de Portugal efetuada conclui pela continuação da recuperação da economia portuguesa após o choque pandémico vivenciado, num enquadramento externo agravado pela invasão russa da Ucrânia, não obstante as disrupções intrínsecas nas cadeias de produção globais a aceleração da taxa de inflação, a nível mundial;</li> <li>- Previsão pelo Banco de Portugal para o crescimento da economia portuguesa em 2022, para 6,3% e a taxa de inflação, para 5,9%;</li> <li>- Valor cobrado ponderado pelo acréscimo de instauração sujeito a uma Tx. Cobrança DL equivalente a 30/06/2022:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meta Valor Cobrado 2022 (M€): 354,0</li> <li>2. Variação de dívida instaurada 2022/2020: 19,9%</li> <li>3. Correlação de valores (M€): (=1+2): 424,5</li> <li>4. Taxa de cobrança Dívida Líquida a 30/06: 10,95%</li> <li>5. Meta revista 2022 (M€): (=3+4): 471</li> </ol> </li> </ul>
Tolerância:	47
Valor crítico:	515
Métrica:	Milhões de euros
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensal
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis. Valor crítico superior à meta em 10%
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance do Departamento de Gestão da Dívida

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_1)	Rentabilizar os Ativos da Segurança Social
Dimensão/perspectiva	Eficácia
Indicador 2 (Ind_2)	Rendibilidade média IGSS Vs MMI (Pontos base)
Descrição:	Diferença entre as taxas obtidas nas aplicações do IGSS sem carácter de obrigatoriedade, face às taxas do MMI (mercado monetário interbancário) para prazos equivalentes
Fórmula de Cálculo:	Diferença entre as taxas obtidas nas aplicações do IGSS sem carácter de obrigatoriedade, face às taxas do MMI (mercado monetário interbancário) para prazos equivalentes
Meta global   por UO:	35
Nota justificativa:	Mantém-se o excesso de liquidez no mercado bancário que tem provocado uma tendência crescente de desinteresse das Instituições Bancárias na constituição de aplicações financeiras. Ao longo de 2022 o IGSS tem mantido a dificuldade de rentabilizar as suas disponibilidades de tesouraria, fator ao qual acresce, por indicação da Tutela e do Ministério das Finanças a obrigatoriedade de efetuar aplicações dos excedentes de tesouraria no IGCP para minimizar a dívida Pública, sendo que a taxa obtida na aplicação em CEDIC realizada em julho de 2022 pelo prazo de 362 dias, foi significativamente inferior à taxa MMI, no contexto recente de subida abrupta das taxas de juro. Face ao exposto, na fórmula de cálculo do indicador as aplicações constituídas desta forma no 2.º semestre de 2022 não serão consideradas.
Tolerância:	10
Valor crítico:	59
Métrica:	Pontos Base
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensal
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis. Valor crítico correspondente ao resultado obtido em 2020
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance do Departamento de Gestão Financeira

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_1)	Rentabilizar os Ativos da Segurança Social
Dimensão/perspectiva	Eficácia
Indicador 3 (Ind_3)	Receitas de arrendamento do património imobiliário da Segurança Social (Milhões de €)
Descrição:	Valor das receitas decorrentes do arrendamento do património imobiliário da Segurança Social (Renda Livre e Renda Económica)
Fórmula de Cálculo:	Somatório das receitas provenientes de rendas de imóveis de Renda Livre e Renda Económica (incluindo multas, indemnizações e pagamentos em atraso)
Meta global   por UO:	2,0
Nota justificativa:	<p>Em sintonia com as opções políticas do Governo em matéria de habitação pública, no sentido da defesa da habitação através de políticas assentes na promoção de uma oferta alargada de habitação para arrendamento, o enfoque da atividade do IGFSS no triénio 2022-2024, no âmbito gestão de património, é no sentido de garantir a sustentabilidade financeira da gestão do património imobiliário da Segurança Social por via da reabilitação dos fogos devolutos, numa lógica de recuperar para arrendar, aumentando assim o seu valor de mercado, bem como a oferta de habitação.</p> <p>Indicador QUAR novo.</p>
Tolerância:	0,4
Valor crítico:	2,5
Métrica:	Milhões de euros
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensal
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis. Valor crítico correspondente a 25% da meta
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance do Departamento do Património Imobiliário

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_2)	Apresentar o OSS e a Conta da SS
Dimensão/perspectiva	Eficácia
Indicador 4 (Ind_4)	Prazo de entrega do Orçamento da Segurança Social de 2023 (dias úteis)
Descrição:	Elaboração e remessa dos mapas orçamentais do OSS/2023
Fórmula de Cálculo:	N.º de dias úteis que medeia entre o início dos trabalhos - 01/02/2022 - e a data de entrega - 10/10/2022
Meta global   por UO:	174
Nota justificativa:	Prazo de acordo com a Lei de Enquadramento Orçamental, na sua atual redação (alteração do artigo 36.º pela Lei 41/2021, de 18 de agosto).
Tolerância:	0
Valor crítico:	173
Métrica:	Dias úteis
Polaridade:	Incremento negativo
Período de monitorização:	Variável
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico = 1 dia útil antes do prazo. Corresponde ao melhor desempenho que se aspira alcançar tendo em conta o comportamento histórico do indicador
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance do Departamento de Orçamento e Conta

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_2)	Apresentar o OSS e a Conta da SS
Dimensão/perspectiva	Eficácia
Indicador 5 (Ind_5)	Prazo de entrega da Conta da Segurança Social de 2021 (dias úteis)
Descrição:	Elaboração e remessa da Conta da Segurança Social de 2021
Fórmula de Cálculo:	N.º de dias úteis que medeia entre o início dos trabalhos - 03/01/2022 - e a data de entrega - 15/06/2022
Meta global  por UO:	115
Nota justificativa:	Prazo em conformidade com as disposições legais vigentes.
Tolerância:	0
Valor crítico:	106
Métrica:	Dias úteis
Polaridade:	Incremento negativo
Período de monitorização:	Variável
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico = 7 dias úteis antes do prazo. Corresponde ao melhor desempenho que se aspira alcançar tendo em conta o comportamento histórico do indicador.
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance do Departamento de Orçamento e Conta

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_3)	Optimizar o Planeamento e Controlo Financeiro do Sistema de SS
Dimensão/perspectiva	Eficácia
Indicador 6 (Ind_6)	Prazo operacionalização registo do IGFSS na rede SWIFT para ativação do código BICSWIFT - cartões pré-pagos, medida simplex (dias úteis)
2022	Implementação PPSS - Pré-Pago na Segurança Social (Criar um cartão pré-pago que sirva de novo meio de pagamento, célere e seguro, de prestações sociais pela Segurança Social aos respetivos beneficiários)
Fórmula de Cálculo:	N.º de dias úteis que medeia entre o início dos trabalhos em 2022 - 01/01/2022 - e a data de preenchimento dos 17 módulos mandatórios do KYC (know your customer) do banco IGFSS - 30/11/2022
Meta global  por UO:	231
Nota justificativa:	<p>Face à complexidade do projeto, quer pelo envolvimento de diversas entidades, quer pela implementação de soluções tecnológicas inovadoras, bem como pelo contexto da pandemia da COVID19 e coexistência de diversos projetos a decorrer em simultâneo com prioridades distintas e precedências, a data estabelecida para a conclusão do projeto foi recalendarizada para 2023.</p> <p>A razão para a realização de uma recalendarização deste projeto foi justificada pelo facto de estarem a decorrer outros projetos, com um nível de prioridade superior face à respetiva natureza, entre os quais o interface SICC/SIF e a adoção plena do SNC-AP no novo sistema de informação financeira da Segurança Social (em SAP), que inviabilizaram a implementação face ao plano inicialmente aprovado.</p> <p>A meta do indicador em 2022, conforme definida para 30/11/2022, considera-se ambiciosa e tem subjacente um esforço assinalável pelos intervenientes.</p>
Tolerância:	20
Valor crítico:	210
Métrica:	Dias úteis
Polaridade:	Incremento negativo
Período de monitorização:	Variável
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico = 20 dias úteis antes do prazo, valor crítico superior à meta em 9%. Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance do Departamento de Gestão Financeira

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_3)	Optimizar o Planeamento e Controlo Financeiro do Sistema de SS
Dimensão/perspectiva	Eficácia
Indicador 7 (Ind_7)	Tx cumprimento realização de auditorias de seguimento previstas no Plano Anual de Auditorias (%)
Descrição:	Taxa de cumprimento da realização de auditorias de seguimento (follow-up) previstas no Plano Anual de Auditorias
Fórmula de Cálculo:	$(N.º \text{ de auditorias de seguimento concluídas} / n.º \text{ total de auditorias de seguimento definidas no Plano Anual}) * 100$ Nota: considera-se para efeito de cálculo do indicador a conclusão do relatório preliminar da auditoria.
Meta global   por UO:	80
Nota justificativa:	A taxa de cumprimento proposta corresponde a uma performance desejável, tendo presente que se trata de uma unidade orgânica em reativação, em que os procedimentos de funcionamento ainda se encontram em consolidação, com trabalhadores em recrutamento e em que no âmbito da atividade regular ocorrem solicitações extraordinárias que podem comprometer o plano inicial estabelecido.  Indicador QUAR novo.
Tolerância:	4
Valor crítico:	85
Métrica:	Dias úteis
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Variável
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico = 6%. Resultado ideal com todos os recursos disponíveis, tendo presente a existência de procedimentos de recrutamento de novos trabalhadores em curso e outras atividades não programadas
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance do Gabinete de Auditoria do Sistema de Segurança Social

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_4)	Reduzir os Encargos com a Atividade Corrente
Dimensão/perspectiva	Eficiência
Indicador 8 (Ind_8)	Taxa de redução de encargos com a atividade corrente face a 2018 (%)
Descrição:	Redução de encargos com a atividade corrente face a 2018. Encargos considerados: Eletricidade; Água; Comunicações; Papel; Cópia e Impressão; Economato
Fórmula de Cálculo:	$(1 - (\text{Total encargos do período} / \text{média de efetivos pertinentes do período})) / (\text{Total encargos do período homologado ano 2018} / \text{média de efetivos pertinentes do período homologado ano 2018})) \times 100$
Meta global   por UO:	13
Nota justificativa:	<p>O valor proposto corresponde a uma melhoria na despesa face aos anos anteriores, tendo presente a ação continuada na contenção da utilização de recursos suporte à atividade corrente e implementação de medidas de controlo e eficiência do respetivo consumo.</p> <p>De salientar que se mantem como ponto de referência o ano de 2018, dado que o ano de 2020 e 2021, foram anos atípicos face à pandemia da Covid-19, com um conjunto significativo de trabalhadores em teletrabalho.</p>
Tolerância:	2,5
Valor crítico:	16
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Variável
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico superior à meta em 23%. Corresponde ao melhor desempenho que se aspira alcançar tendo em conta o comportamento histórico do indicador
Fonte de verificação:	Balanced Scorecard

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_4)	Reduzir os Encargos com a Atividade Corrente
Dimensão/perspectiva	Eficiência
Indicador 9 (Ind_9)	Taxa de redução de volume de impressão (%)
Descrição:	<p>Varição negativa das impressões de papel face à média trimestral do consumo de 2015.</p> <p>Nota: o indicador em apreço é transversal por processo do SGQ. Em cumprimento com RCM n.º 51/2017, de 02 de fevereiro, publicada no Diário da República, 1.ª série — N.º 77 — 19 de abril de 2017</p>
Fórmula de Cálculo:	$(1 - (\text{quantidade média trimestral de impressões de papel 2022} / \text{quantidade média trimestral de impressões de papel do período homólogo de 2015})) \times 100$
Meta global   por UO:	20
Nota justificativa:	<p>O valor proposto corresponde a uma melhoria tendo presente a ação continuada na contenção da cópia e impressão pela desmaterialização dos processos de trabalho.</p> <p>De salientar que se mantém como ponto de referência o ano de 2015, ano estabelecido como base para a redução na RCM/2017.</p> <p>Meta alinhada com Plano Estratégico 2022/2024.</p> <p>Indicador QUAR novo.</p>
Tolerância:	4,5
Valor crítico:	25
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico superior à meta em 25%, considerando que o ano de 2020 e 2021, foram anos atípicos face à pandemia da Covid-19, com um conjunto significativo de trabalhadores em teletrabalho
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance da Direção da Qualidade e Comunicação

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_4)	Reduzir os Encargos com a Atividade Corrente
Dimensão/perspectiva	Eficiência
Indicador 10 (Ind_10)	Taxa contratos celebrados com redução igual ou superior a 1% (%)
Descrição:	<p>Aferir em percentagem os resultados dos procedimentos conduzidos pela Direção de Administração e Infraestruturas nos quais foi atingida uma redução igual ou superior a 1% face ao preço base (preço base global e/ou preço base unitário)</p> <p>Entende-se por efeitos do presente indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Período em avaliação – meses abrangidos pelo reporte.</li> <li>- Contratos celebrados – Contratos celebrados no âmbito de procedimentos de contratação abertos ao mercado em livre concorrência: Concurso Público (Normal e Urgente), Concurso Público Internacional, Concurso limitado por prévia qualificação no período de avaliação.</li> <li>- Preço Contratual – Preço a pagar, pelo IGFSS em resultado da proposta adjudicada, pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato.</li> </ul> <p>No caso de procedimento cujo o atributo submetido a concorrência for o preço unitário e o preço contratual for igual ao preço global máximo referido nas peças do procedimento, será calculado para efeito de preço contratual a redução % obtida do preço unitário adjudicado face ao preço base unitário.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preço Base – é o montante máximo que o IGFSS se dispôs a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato, incluindo eventuais renovações do contrato definido nas peças do procedimento.</li> </ul>
Fórmula de Cálculo:	$(N.º \text{ contratos celebrados com preço contratual com redução superior a 1\% face ao preço base no período em avaliação} / \text{Total de contratos celebrados}) \times 100$
Meta global   por UO:	60
Nota justificativa:	<p>Na maioria dos processos de contratação, o objeto corresponde a uma necessidade continuada, sendo que na identificação do valor base dos procedimentos é tido como referência o valor contratual dos contratos anteriores. Atendendo ao histórico de anos anteriores, a meta definida é ambiciosa.</p> <p>Indicador QUAR revisto em fórmula de cálculo</p>
Tolerância:	5,5
Valor crítico:	66
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Variável
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico = 10%. Corresponde ao melhor desempenho que se aspira alcançar tendo em conta o comportamento histórico do indicador
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance da Direção de Administração e Infraestruturas

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_5)	Desenvolver o Sistema de Gestão
Dimensão/perspectiva	Qualidade
Indicador 11 (Ind_11)	Manutenção da certificação ISO 9001 (dias úteis)
Descrição:	Assegurar que os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o referencial normativo NP EN ISO 9001, são cumpridos no IGFSS de forma a garantir a renovação da certificação
Fórmula de Cálculo:	N.º de dias úteis que medeia entre a auditoria de manutenção - 01/10/2022 e a data da confirmação da manutenção da certificação pela Entidade Certificadora - 31/12/2022
Meta global   por UO:	61
Nota justificativa:	Meta alinhada com Plano Estratégico 2022/2024
Tolerância:	0
Valor crítico:	0
Métrica:	Dias úteis
Polaridade:	Incremento negativo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Relativamente ao valor crítico, sendo este o melhor resultado que se pode esperar alcançar, é colocado o valor zero que significa que a certificação é renovada automaticamente por não terem existido não conformidades na auditoria realizada
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance da Direção da Qualidade e Comunicação

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_6)	Adotar Medidas de Boa Gestão dos Trabalhadores
Dimensão/perspectiva	Qualidade
Indicador 12 (Ind_12)	Iniciativas de responsabilidade social com a participação dos colaboradores (N.º)
Descrição:	<p>Adoção de iniciativas de responsabilidade social que promovam a participação dos trabalhadores, fomentando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a criação de laços;</li> <li>- a comunicação e um clima de bem estar;</li> <li>- afinidade e empatia.</li> </ul> <p>Com o objetivo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- manter a união entre os trabalhadores;</li> <li>- partilhar e interiorizar a cultura do Instituto;</li> <li>- criar vínculos emocionais.</li> </ul>
Fórmula de Cálculo:	Soma das iniciativas de responsabilidade social com a participação dos trabalhadores realizadas
Meta global   por UO:	1
Nota justificativa:	<p>Face aos condicionamentos associados à pandemia da Covid-19, perspectiva a organização de apenas 1 iniciativa.</p> <p>Indicador QUAR novo.</p>
Tolerância:	0
Valor crítico:	2
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico = 2. Face à natureza do indicador e tendo presente os condicionamentos associados à pandemia da Covid-19, o valor crítico é o melhor resultado expectável
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance da Direção da Qualidade e Comunicação

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_6)	Adotar Medidas de Boa Gestão dos Trabalhadores
Dimensão/perspectiva	Qualidade
Indicador 13 (Ind_13)	Taxa de execução de consultas de medicina no trabalho (%)
Descrição:	Aferir a taxa de execução de uma política de Segurança e Saúde no Trabalho
Fórmula de Cálculo:	$(N.^{\circ} \text{ de consultas realizadas} / n.^{\circ} \text{ consultas planeadas}) * 100$
Meta global   por UO:	70
Nota justificativa:	Corresponde ao expectável tendo presente eventuais limitações/constrangimento associados à atividade, como por exemplo, a indisponibilidade por motivos diversos dos trabalhadores. Indicador QUAR novo.
Tolerância:	10
Valor crítico:	81
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Semestral
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico superior à meta em 16%, correspondendo este ao resultado ideal com todos os recursos disponíveis, tendo presente eventuais limitações/constrangimento associados à atividade, como por exemplo, a indisponibilidade dos trabalhadores
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance da Direção de Recursos Humanos

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_6)	Adotar Medidas de Boa Gestão dos Trabalhadores
Dimensão/perspectiva	Qualidade
Indicador 14 (Ind_14)	Taxa de trabalhadores abrangidos por formação (%)
Descrição:	Taxa de colaboradores que frequentem pelo menos uma ação de formação, determinada em função do universo de trabalhadores relativamente aos quais seja identificada necessidade de formação (inclui n.º de colaboradores identificados no plano e, fora desse âmbito, outros trabalhadores aos quais seja autorizada a frequência de ações extra-plano e autoformação). A concretização deste objetivo terá subjacente o orçamento definido para a formação
Fórmula de Cálculo:	$(N.º \text{ de trabalhadores que frequentem pelo menos uma ação de formação} / \text{universo de trabalhadores com ação de formação identificada}) * 100$
Meta global   por UO:	80
Nota justificativa:	Meta alinhada com Plano Estratégico 2022/2024, tendo presente os condicionalismos na conjuntura atual associada à pandemia da Covid-19, com recurso significativo a formação de modo remoto e a existência de diversos trabalhadores que pelas funções, formação e competências têm dificuldade de efetuar formação através desta modalidade.  Indicador QUAR revisto em fórmula de cálculo.
Tolerância:	5
Valor crítico:	94
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico superior à meta em 17,5%, correspondendo ao melhor resultado obtido em anos anteriores (2019)
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance da Direção de Recursos Humanos

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_7)	Garantir a Resposta Social e a Qualidade do Serviço Público
Dimensão/perspectiva	Qualidade
Indicador 15 (Ind_15)	Taxa de satisfação de contribuintes com dívida à SS (%)
Descrição:	Taxa de satisfação do cliente externo apurado através da realização de um inquérito anual de avaliação da satisfação
Fórmula de Cálculo:	Média da taxa de satisfação nas respostas dos contribuintes com dívidas à SS em inquérito anual
Meta global   por UO:	59
Nota justificativa:	Atendendo ao valor da performance verificado nos últimos anos (valor mais alto de 62%), face aos condicionalismos em torno da conjuntura atual associados ao COVID19, bem como por alteração da tipologia de dívida em execução/incremento de reversão e execução (natureza de dívida nunca participada), natureza da dívida participada / cobrança de dívida de prestações de fundos e da CPAS.
Tolerância:	10
Valor crítico:	74
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico superior à meta em 25%, corresponde ao melhor desempenho que se aspira alcançar tendo em conta o comportamento histórico do indicador
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance do Departamento de Gestão da Dívida

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_7)	Garantir a Resposta Social e a Qualidade do Serviço Público
Dimensão/perspectiva	Qualidade
Indicador 16 (Ind_16)	Taxa de satisfação dos arrendatários (%)
Descrição:	Taxa de satisfação do cliente externo apurado através da realização de um inquérito anual de avaliação da satisfação
Fórmula de Cálculo:	Média da taxa de satisfação nas respostas dos arrendatários em inquérito anual
Meta global  por UO:	60
Nota justificativa:	Em função dos resultados de anos de 2020 (58%) e 2021 (57%), prevê-se um ligeiro incremento dos resultados a obter em virtude da aposta na valorização e conservação do património de renda livre e renda social.
Tolerância:	10
Valor crítico:	75
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico superior à meta em 25%, corresponde ao melhor desempenho que se aspira alcançar tendo em conta o comportamento histórico do indicador e a performance espectável de excelência no serviço aos arrendatários
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance do Departamento de Património Imobiliário

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_7)	Garantir a Resposta Social e a Qualidade do Serviço Público
Dimensão/perspectiva	Qualidade
Indicador 17 (Ind_17)	Tx cumprimento prazo tratamento reclamações do livro amarelo (%)
Descrição:	Medição do nº de respostas a reclamações do livro amarelo dentro do prazo
Fórmula de Cálculo:	$(N.º \text{ de respostas do livro amarelo respondidas dentro do prazo (15 dias úteis)} / N.º \text{ de reclamações do livro amarelo}) * 100$
Meta global   por UO:	96
Nota justificativa:	Fruto do confinamento ocorrido e do impacto do mesmo sobre o atendimento presencial, verificou-se, em 2020 e 2021 um decréscimo do número de reclamações inscritas no Livro Amarelo.
Tolerância:	2
Valor crítico:	99
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas/ações:	-
Referência para o valor crítico:	Valor crítico = 99%, corresponde ao melhor desempenho que se aspira alcançar tendo em conta o comportamento histórico do indicador
Fonte de verificação:	Registo da atividade da performance do Departamento de Gestão da Dívida