

# PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA  
setembro de 2017

2017

## FICHA TÉCNICA

Versão	1.5
Data	25.setembro.2017
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo
Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P. Gabinete de Planeamento e Estratégia Av. da República, n.º 4, 3º andar 1069-062 Lisboa T: 300 510 997 E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

PREÂMBULO .....	4
SIGLAS E ACRÓNIMOS .....	5
APRESENTAÇÃO .....	6
MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	6
TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO.....	7
RECURSOS HUMANOS .....	8
RECURSOS FINANCEIROS .....	8
CADEIA DE VALOR .....	8
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS.....	9
PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO.....	11
ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS .....	12
MAPA ESTRATÉGICO 2017-2019.....	15
INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2017.....	17
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.....	18
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.....	18
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.....	18
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.....	18
OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.....	18

## PREÂMBULO

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, I.P. (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Plano de Ação referente ao ano de 2017.

O presente documento tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para ano 2017 do ISS, IP.

O documento foi elaborado de forma articulada com as orientações estratégicas para a área da segurança social definidas no Programa do XXI Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano 2016-2019, no Programa Nacional de Reformas - Mais Crescimento, Melhor Emprego e Maior Igualdade e nos Objetivos Estratégicos e Eixos de Intervenção para 2016-2019 do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

## SIGLAS E ACRÓNIMOS

	AE .....Arquitetura e Engenharia	AGORA..... Projeto “Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar
A	AF .....Área Funcional	AQGR .....Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco
	AP .....Administração e Património	ATT .....Apoio Técnico Tribunais
	AGI.....Análise e Gestão da Informação	AIS.....Acordos de Intervenção Social
B	BREP .....Beneficiário Responsável pela Execução das Políticas	
C	C .....Contribuições	CGC ..... Comunicação e Gestão do Cliente
	CAR .....Casas de Acolhimento Residencial	CI .....Contrato de Inserção
	CD .....Conselho Diretivo	CNP ..... Centro Nacional de Pensões
	CDist .....Centros Distritais de Segurança Social	CNPCJR .... Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens em Risco
	CE .....Contribuintes Estratégicos	CSI.....Complemento Solidário para Idosos
	CGA .....Caixa Geral de Aposentações	
D	DAP.....Departamento de Administração e Património	DPRP ..... Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais
	DCGC.....Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente	DRH ..... Departamento de Recursos Humanos
	DDS ..... Departamento de Desenvolvimento Social	DSS ..... Diretores de Segurança Social
	DF ..... Departamento de Fiscalização	DS.....Desenvolvimento Social
	DGCF ..... Departamento de Gestão e Controlo Financeiro	DROP ..... Projeto “Declarações de Remuneração Oficiosas e Parentalidade”
	DPC ..... Departamento de Prestações e Contribuições	
F	FISC.....Fiscalização	
G	GAGI .....Gabinete de Análise e Gestão da Informação	GCF ..... Gestão e Controlo Financeiro
	GAJC .....Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso	GPE ..... Gabinete de Planeamento e Estratégia
	GAQGR.....Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco	GRI ..... Gestão das Relações Internacionais
	Gc .....Gestor do Contribuinte	
I	IdQ .....Identificação e Qualificação	IPSS.....Instituição Particular de Solidariedade Social
	IEFP, IP .....Instituto do Emprego e da Formação Profissional, I.P.	INT ..... Coordenação Internacional
	IGFSS, IP ...Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.	ISS, IP..... Instituto da Segurança Social, I.P.
	II, IP.....Instituto de Informática, I.P.	ITA ..... Incapacidade Temporária Absoluta
J	JC.....Jurídico e Contencioso	
N	NISS.....Número de Identificação da Segurança Social	NLI ..... Núcleo Local de Intervenção
M	MTSSS.....Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	
O	OE.....Objetivo Estratégico	OP .....Orçamento-Programa
P	P.....Prestações	PP ..... Promoção e Proteção
	PAF .....Plano de Atividades da Área Funcional	PPCFECP.. Plano de Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributivas e Prestacionais
	PAISS.....Plano de Ação do ISS,IP	PPRCIC .... Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
	PC .....Prestações e Contribuições	PR.....Apoio a Programas
	PD .....Prestações Diferidas	PS.....Pessoa Singular
	PE .....Prioridade Estratégica	PT2020 ..... Portugal 2020
	PEDINT .....Pedido de Intervenção	
	PL.....Planeamento e Estratégica	
	POISE .....Programa Operacional Inclusão Social e Emprego	
Q	QUAR.....Quadro de Avaliação e Responsabilização	
R	RAISS .....Relatório de Atividades do ISS, IP	RP..... Riscos Profissionais
	RH.....Recursos Humanos	RS..... Respostas Sociais
	RL .....Respostas sociais Licenciadas	RSI..... Rendimento Social de Inserção
	RNCCI.....Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	
S	SAAS .....Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social	SSD .....Segurança Social Direta
	SC.....Serviços Centrais	SVIT ..... Serviço de Verificação de Incapacidades Temporárias
T	TC .....Tutelar Cível	
U	UAP.....Unidade de Apoio a Programas	UCI ..... Unidade de Coordenação Internacional
	UCE .....Unidade de Contribuintes Estratégicos	UTAE ..... Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia

## APRESENTAÇÃO

O ISS, IP é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira, com personalidade jurídica, património próprio e jurisdição sobre todo o território nacional (sem prejuízo das atribuições e competências das Regiões Autónomas dos Açores e Madeira).

A estrutura orgânica compreende:

- Serviços Centrais,
- Centros Distritais, e
- Centro Nacional de Pensões

Os Serviços estão organizados em Áreas Operacionais, de Administração Geral e de Apoio Especializado.



## MISSÃO, VISÃO E VALORES



**Missão**

**Garantir a proteção e a inclusão social das pessoas, reconhecendo os seus direitos, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas e promovendo a solidariedade social.**



**Visão**

**Ser o elo de confiança da sociedade portuguesa na coesão social, promovendo um serviço humanista, de proximidade e de excelência.**



**Valores**

**Humanismo** Valorizamos as pessoas.

**Ética** Agimos com integridade.

**Confiança** Geramos confiança.

**Respeito** Respeitamos a diversidade.

**Solidariedade** Somos solidários.

## TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO

### Sistema de Proteção Social de Cidadania

#### Subsistema de ação social

Tem como objetivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

#### Subsistema de solidariedade

Destina-se a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no sistema previdencial.

#### Subsistema de proteção familiar

Aplicável à generalidade das pessoas, visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos nos domínios da deficiência e dependência.

### Sistema Previdencial

Visa garantir, assente no princípio de solidariedade de base profissional, prestações pecuniárias substitutivas de rendimentos de trabalho perdido em consequência da verificação das eventualidades de doença; maternidade, paternidade e adoção; desemprego; acidentes de trabalho e doenças profissionais; invalidez; velhice e morte.

### Sistema Complementar

Compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa coletiva e de iniciativa individual.

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

Os regimes complementares de iniciativa coletiva são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas.

Os regimes complementares de iniciativa individual são de instituição facultativa, assumindo, entre outras, a forma de planos de poupança reforma, de seguros de vida, de seguros de capitalização e de modalidades mutualistas.

## RECURSOS HUMANOS

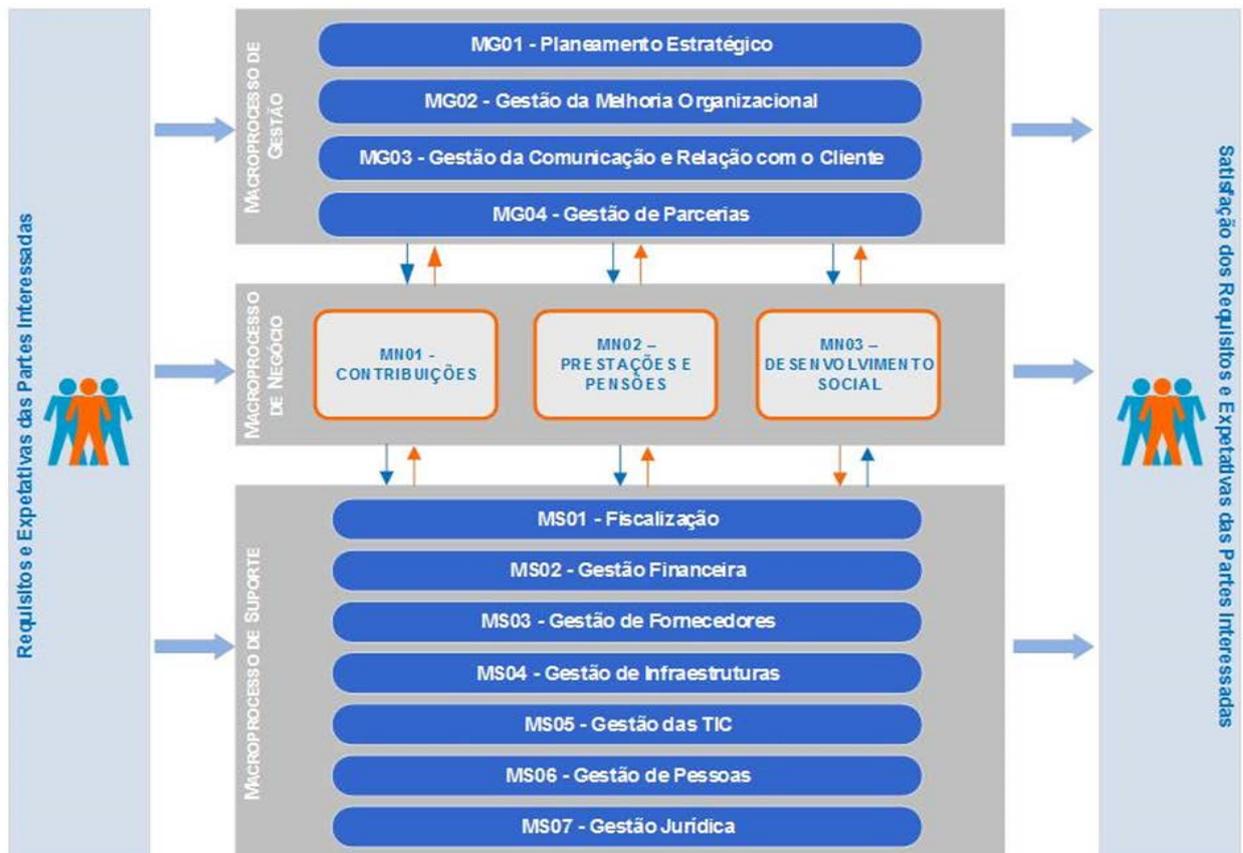
	2017	2016	2015	2010	2005
 ISS, IP (Dados a 31.dez do ano anterior)	<b>7.582</b>	<b>7.318</b>	<b>8.285</b>	<b>11.720</b>	<b>15.932</b>
<b>Masculino</b>	1.330	1.322	1.473	2.128	3.301
<b>Feminino</b>	6.252	5.996	6.812	9.592	12.631

## RECURSOS FINANCEIROS

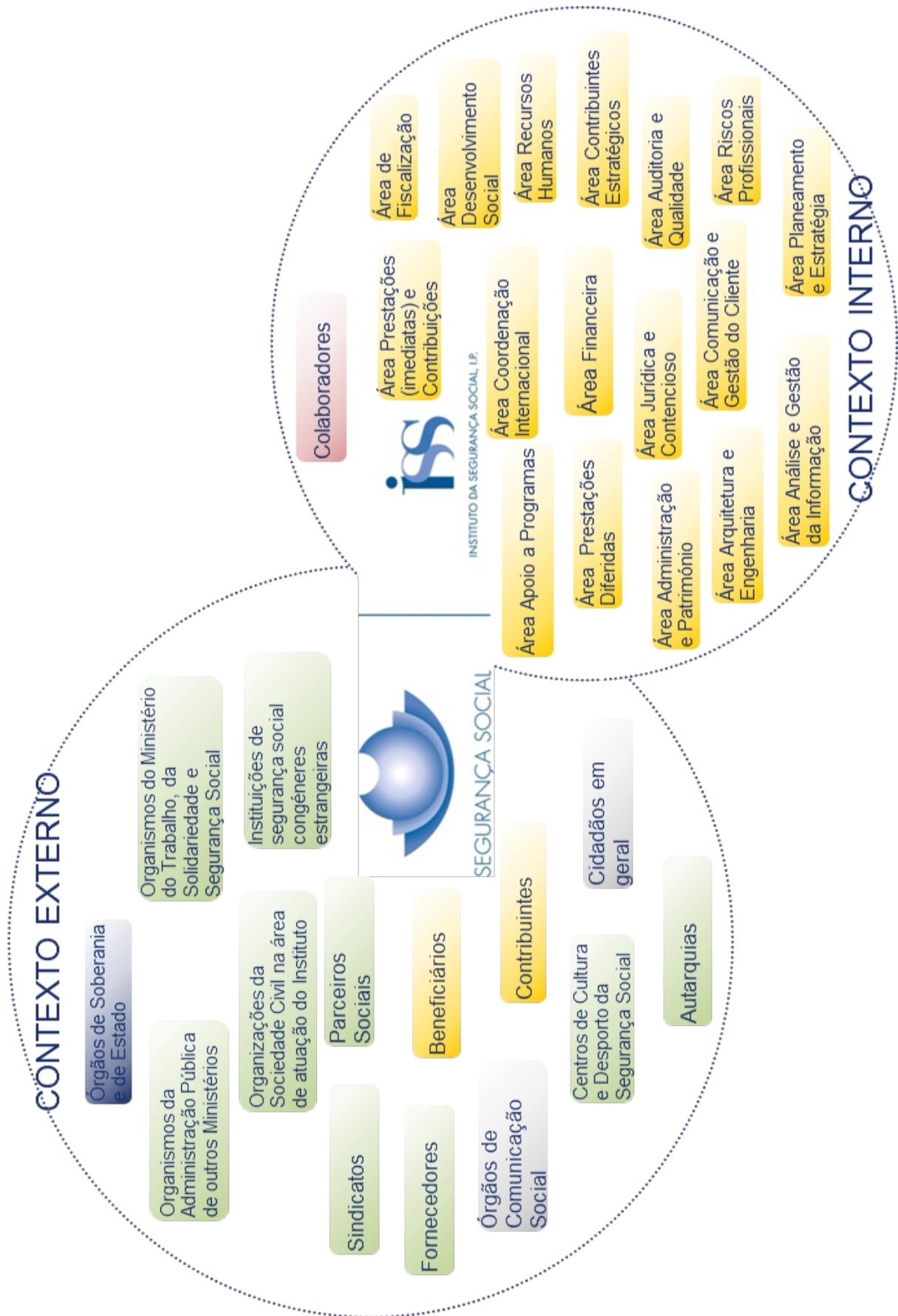
	2017	2016 (corrigido 31/12/2016)	2015	2010	2005
 ISS, IP	<b>22.269,14</b>	<b>22.081,24</b>	<b>21.841,4</b>	<b>21.102,4</b>	<b>15.400,0</b>
<b>Sistema de Proteção Social de Cidadania</b>	6.942,02	6.910,61	6.909,8	7.813,5	5.208,0
<b>Ação Social</b>	1.540,84	1.514,48	1.544,9	1.660,7	1.176,4
<b>Solidariedade</b>	4.279,63	4.270,64	4.278,6	4.573,8	2.657,9
<b>Proteção Familiar</b>	1.121,55	1.125,49	1.086,3	1.579,0	1.373,3
<b>Sistema Previdencial <sup>(1)</sup></b>	15.112,63	14.956,91	14.718,0	12.967,7	9.945,8
<b>Administração</b>	214,49	213,72	213,7	321,0	282,5

(1) Inclui Regimes Especiais

## CADEIA DE VALOR



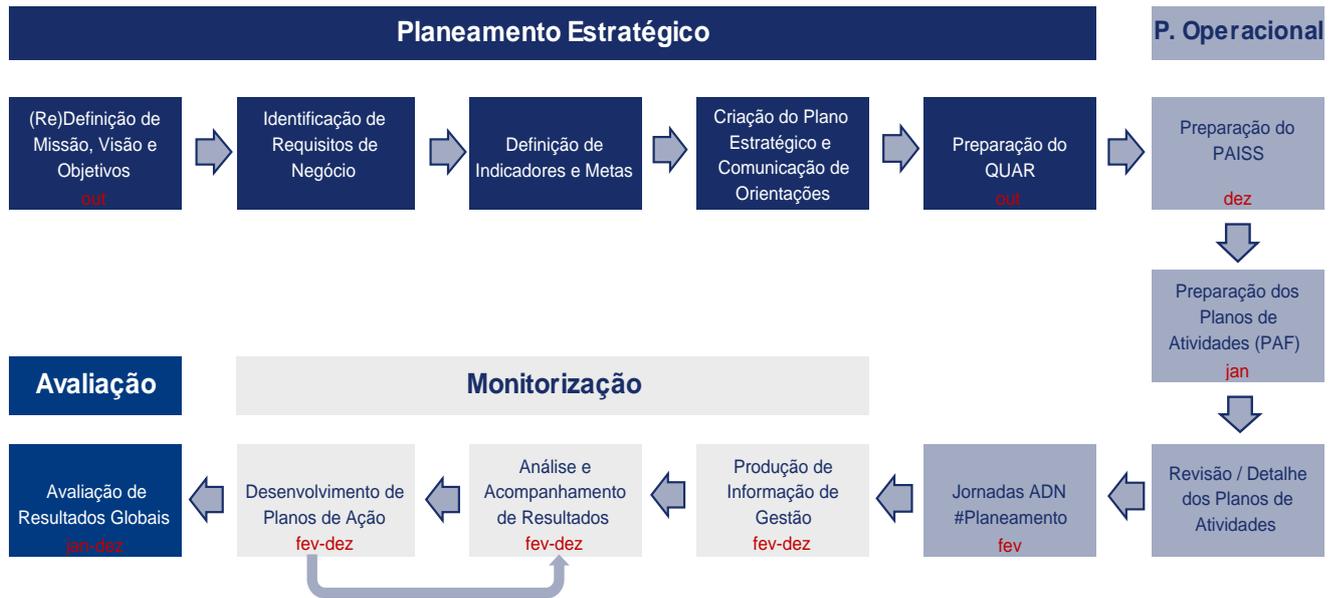
# STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



## STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

		AE	AGI	AP	AOGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	INT	JC	P	C	PD	PL	PR	RH	RP
Órgãos de Soberania e de Estado	Governo	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Assembleia da Republica	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Secretária de Estado da Segurança Social	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Provedor de Justiça	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Tribunal de Contas	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Tribunais	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ministério Público	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
Conselho Superior de Magistratura	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
Clientes	Contribuintes da Segurança Social					•	•		•			•		•	•				
	Beneficiários da Segurança Social						•	•	•		•	•	•		•				•
	Todas as Unidades Orgánicas do ISS, IP (Clientes internos)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Colaboradores	Colaboradores do ISS, IP																		
Parceiros	Instituto de Gestão Financeira da SS, IP	•		•		•				•		•	•	•		•	•	•	•
	Instituto de Informática, IP		•		•	•				•		•	•	•			•	•	•
	Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP							•					•	•					•
	Caixa Geral de Aposentações														•				•
	Direção-Geral da Segurança Social						•	•						•					
	Casa Pia de Lisboa							•											
	Instituto Nacional de Reabilitação							•											
	Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens							•											
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa							•											
	Gabinete de Estratégia e Planeamento															•			
	Agencia para a Modernização Administrativa		•	•			•	•											
	Inspecções (MTSSS, IGF, DGO...)	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•			•	•
	Programas Operacionais	•						•										•	
	Autarquias	•		•				•										•	
	IPSS ou equiparadas e Fundações	•						•	•	•			•				•		
	Uniões, confederações e federações representativas das instituições particulares de solidariedade social e equiparadas								•		•								
	Sindicatos																		•
	Instituições de segurança social congéneres estrangeiras											•		•	•	•			
	Parceiros Sociais		•	•	•		•	•	•	•			•	•	•	•			•
	Fornecedores	•	•	•			•												•
	Centros de Cultura e Desporto da Segurança Social																		•
	CTT		•	•			•									•			
	Ministério das Finanças		•							•									
	Ministério da Educação								•										
	Ministério da Saúde								•						•				•
	Ministério da Justiça								•										
	Agência Nacional de Compras Públicas	•		•															
	Institutos de Segurança Social dos Açores e da Madeira								•										
	Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género								•										
	Alto Comissariado para as Migrações								•										
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras								•											
Proteção Civil	•							•											
Autoridade de Segurança Alimentar e Económica								•											
Sociedade	Órgãos de Comunicação Social	•				•	•	•	•				•	•	•				•
	Cidadãos em geral						•	•	•				•	•	•				•

## PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO



N - 1												N													
jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez		
										PE															
										QUAR, PAISS, PAF															
												Monitorização e avaliação mensal dos resultados													
												RAISS ano N - 1													
												*												*	

Evento	Objetivo	Resultados	Responsável
<b>* Análise acumulada global</b>			
mar	Acompanhamento de resultados com o Conselho Diretivo e os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais	Avaliação dos resultados globais antes da conclusão do relatório de atividades	CD e SC
set	Início do processo de planeamento do ano seguinte	Avaliação dos resultados, proposta de melhoria, identificação de objetivos para o ano seguintes e (re)validação do Plano Estratégico	CD
<b>** Análise da gestão de topo</b>			
mai e jul	Acompanhamento de resultados com o Conselho Diretivo e os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais	Acompanhamento de resultados dos objetivos do ano e definição de planos de ações corretivas	CD e SC

## ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

Constituem orientações estratégicas para o ISS, IP, as definidas no Programa do XXI Governo Constitucional para a área da segurança social, designadamente as seguintes:

No domínio contributivo e prestacional:

- Implementar alterações no regime previdencial de segurança social, designadamente no regime de reformas antecipadas ou resultantes de alterações no fator de sustentabilidade, bem como na definição de fontes de financiamento alternativas;
- Implementar as medidas legislativas no âmbito do regime dos trabalhadores independentes, designadamente as relativas às obrigações contributivas e às eventualidades abrangidas por este regime;
- Implementar as medidas legislativas no âmbito das prestações familiares, designadamente do abono de família;
- Implementar a nova prestação para a deficiência;
- Colaborar na elaboração de um Código Prestacional da Segurança Social, tendo em vista agregar num diploma único os vários atos legislativos relativos a prestações sociais, promovendo a sua simplificação e implementar todas as alterações em sede prestacional que daí resultem.

No domínio do combate à fraude e evasão contributiva e prestacional e da fiscalização

- Implementar as medidas estabelecidas nos planos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional;
- Implementar ações que promovam o aumento da eficiência do sistema na decisão e pagamento das prestações sociais e na cobrança das contribuições, de modo a diminuir o volume de pagamentos indevidos, a aumentar a eficácia na cobrança de contribuições, bem como na cobrança de dívida, aumentando deste modo os recursos financeiros da segurança social;
- Implementar medidas que permitam flexibilizar e reforçar os mecanismos de cobrança de dívida;
- Implementar medidas que reduzam os montantes de pagamentos indevidos, bem como mecanismos que promovam a eficácia do processo de recuperação de pagamentos indevidos que subsistam e a compensação de débitos e créditos;
- Implementar as alterações que venham a ser introduzidas no processo de declaração de remunerações à segurança social, designadamente a implementação de declaração de remunerações oficiosa;
- Direcionar a realização de ações de fiscalização a contribuintes e a beneficiários, apostando nos setores de atividade com maior incidência de irregularidades e na seleção de contribuintes e beneficiários a fiscalizar, com base em indicadores de risco;
- Reforçar a ação do Serviço de Verificação de Incapacidades, de modo a que sejam convocados a SVI todos os beneficiários com 30 dias de subsídio por doença, bem como os beneficiários com subsídio por doença há mais de 60 dias após subsistência de incapacidade para o trabalho.

No domínio da ação social e da cooperação

- Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor social;
- Implementar um programa específico para a celebração de novos acordos de cooperação, ou para o alargamento do número de utentes com acordo de cooperação com a segurança social, através de um modelo transparente de candidaturas, mediante a definição de critérios de seleção objetivos e conhecidos;
- Promover uma abordagem integradora no combate à pobreza, articulando medidas sectoriais que devam complementar-se entre si;
- Definir uma estratégia de atuação centrada no território, privilegiando as áreas mais marcadas por situações críticas de pobreza, designadamente pobreza infantil;

- Promover o reforço da eficácia dos programas de inserção em sede de Rendimento Social de Inserção;
- Implementar no terreno a expansão da rede de creches nos grandes centros urbanos, designadamente através da articulação com os municípios;
- Expandir a rede nacional de cuidados continuados integrados, incluindo a rede de saúde mental;
- Executar as medidas previstas no âmbito do POISE/PT2020, sobre as quais o ISS, IP tenha responsabilidades enquanto Organismo Intermédio ou BREP.

No domínio do atendimento ao público e da interação com o cidadão

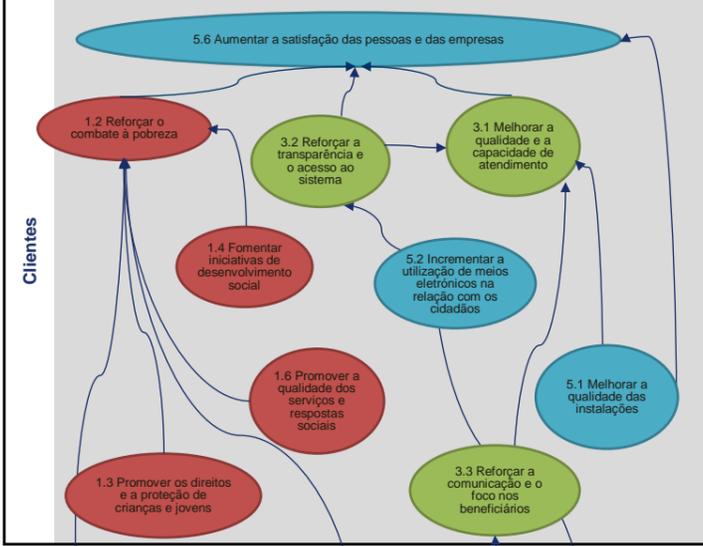
- Garantir uma efetiva capacidade de resposta do atendimento ao público, conciliando o atendimento *online* com o atendimento telefónico, promovendo horários de atendimento adaptados às necessidades dos cidadãos, adequada cobertura territorial dos locais de atendimento presencial, tendo especial atenção ao universo de cidadãos com maior dificuldade de acesso aos restantes canais de atendimento;
- Promover a desmaterialização do atendimento ao público, com especial enfoque no desenvolvimento do atendimento *online*, criando as condições para que este se assuma como canal privilegiado de acesso ao sistema de segurança social;
- Implementar medidas que contribuam para uma interação permanente entre os contribuintes e beneficiários e a segurança social;
- Implementar, no âmbito do sistema de pensões, funcionalidades que permitam a consulta da carreira contributiva, o histórico das prestações auferidas, a previsão do valor da pensão a receber (simulador de pensões) e a submissão *online* de requerimentos.

Constituem, ainda, orientações estratégicas para o ISS, IP, no plano do desenvolvimento organizacional:

- Contribuir para a desburocratização e simplificação de procedimentos na segurança social;
- Desenvolver os recursos humanos do ISS, IP 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 ISS, IP;
- Atuar de modo a promover a satisfação dos stakeholders do ISS, IP.



**MISSÃO** Garantir a proteção e a inclusão social das pessoas, reconhecendo os seus direitos, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas e promovendo a solidariedade social.  
**VISÃO** Ser o elo de confiança da sociedade portuguesa na coesão social, promovendo um serviço humanista, de proximidade e de excelência.  
**VALORES** Humanismo | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade

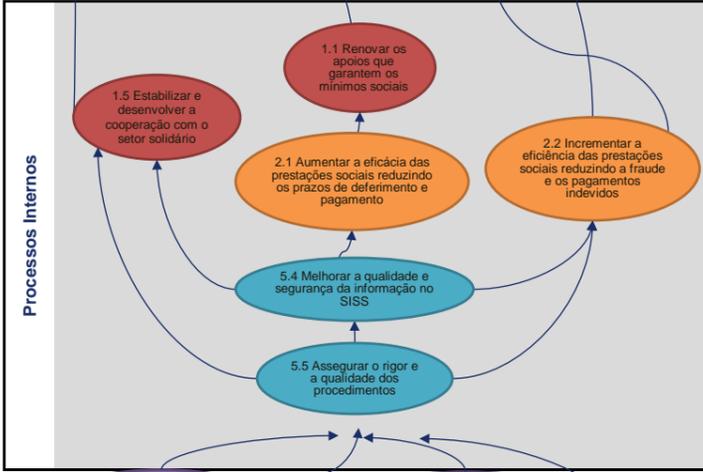


Objetivo	Indicadores	Valor 2015	Meta			Resp.
			2017	2018	2019	
1.2.1	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento especializado do SAAS	+	35	38	40	DDS
1.2.2	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	+	30	32	35	DDS
1.2.3	% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC	+	90	90	90	UAP
1.3.1	% de acordos de cooperação Casas Acolhimento Residencial (CAR) revistos (em relação ao n.º de acordos em	+	60%	90%	100%	DDS
1.3.2	% de CAR com plano de qualificação implementado (em relação ao n.º de acordos em 31/12/2016)	+	20%	60%	100%	DDS
1.3.3	Taxa de Crescimento de Famílias de Acolhimento	+	10%	10%	20%	DDS
1.4.1	Número de novos lugares na RNCCI	+	1.500	3.500	5.005	DDS
1.6.1	N.º Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais	+	1.975	1.250	1.400	DF
1.6.2	% Respostas acompanhadas	+	52,5%	48%	55%	DDS
1.6.3	% Protocolos RSI/SAAS monitorizados	+	75%	85%	95%	DDS
1.6.4	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais	+	100%	100%	100%	GPE
1.6.5	Grau cumprimento do calendário definido para a revisão do processo de acompanhamento às RS	+	100%	-	-	DDS
1.6.6	% Técnicos capacitados de acordo com o processo de acompanhamento às RS	+	-	45%	50%	DDS
3.1.1	N.º de balcões criados ou ajustados	+	0	11	8	DCGC
3.1.2	% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	+	-	25%	25%	DCGC; DRH
3.1.3	% de situações resolvidas ao 1.º contacto	+	45%	52%	54%	DCGC
3.1.4	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	+	74%	65%	85%	DCGC
3.2.1	N.º novas funcionalidades implementadas SSD	+	6	5	10	GAGI
3.2.2	% de NISS com password de acesso à SSD	+	41,3%	43,2%	45,3%	GAGI
3.2.3	Taxa de crescimento do atendimento por marcação	+	14%	3%	2%	DCGC
3.2.4	Taxa de Eficácia AJ	+	90	90	90	GAJC
3.2.5	Taxa de Eficácia FGS	+	84	88	88	GAJC
3.3.1	Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha	+	20%	20%	20%	DCGC
3.3.2	% Recursos hierárquicos concluídos até 120du	+	85%	-	-	GAJC
3.3.3	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)	+	85%	85%	85%	DPC
5.1.1	Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho	+	45,4	50	55	DAP
5.2.1	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	+	70,5%	72%	75%	DCGC
5.2.2	% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	+	4,7%	5,5%	6,5%	GAGI
5.2.3	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	+	90	95	100	DCGC
5.6.1	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)	+	3,6	4,0	4,0	DCGC

**Iniciativas Estratégicas**

#	Iniciativa	Data	Mil €	Resp.
1.3.11	Implementar Sistema de Indicadores de Alerta de situações de precariedade social	Dez.2019	n.d.	DDS
1.3.12	Implementar Sistema de Informação de ATT em funcionalidade total (PP,TC e interligação com tribunais)	Dez.2019	a)	DDS GAGI
3.2.11	Desmaterialização e automatização do processo de negócio Parentalidade - DROP	Dez.2018	a)	DPC GAGI
1.6.11	Revisão do Modelo de Acolhimento de Crianças e Jovens	Jun.2017	n.d.	DDS

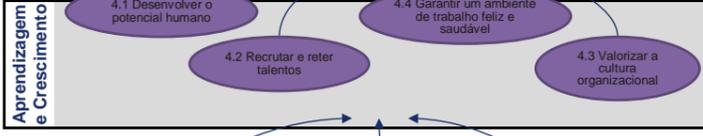
a) Projeto financiado pelo Instituto de Informática, I.P.



1.1.1	% de Contratos de Inserção Avaliados (em relação ao N.º de Contratos de Inserção celebrados até 31/12 do	+	80%	90%	95%	DDS; DPC
1.5.1	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP	+	100%	100%	100%	GPE
2.1.1	% Prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	+	74%	90%	90%	DPC
2.1.2	% Requerimentos RSI deferidos até 60 dias	+	72%	80%	80%	DPC; DDS
2.1.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	+	93%	90%	90%	CNP
2.1.4	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	-	76%	80%	80%	DPC
2.1.5	Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	-	77	80	70	CNP
2.1.6	Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional	-	719	850	820	DPRP
2.2.1	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas	-	6%	7%	6%	DPC; DPRP; DCGF
2.2.2	% de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas	-	0,56%	0,50%	0,45%	CNP; DCGF
2.2.3	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (mediatas e diferidas)	+	30	32%	35%	DGCF
2.2.4	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	+	94%	99%	99%	DPC
2.2.5	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)	+	95%	80%	85%	DF
2.2.6	Nº de convocatórias de processos com indemnização por incapacidade temporária absoluta por doença profissional (ITA)	+	1.891	500	750	DPRP
2.2.7	Nº total de processos concluídos em ações de fiscalização a prestações	+	1.607	-	-	DF
5.4.2	Grau cumprimento planos projeto (Segurança Dados)	-	100%	100%	100%	GAGI
5.5.1	Taxa de modelação de processos	+	40%	60%	80%	GAQGR
5.5.2	Taxa de desmaterialização dos circuitos documentais identificados (smartDOCS)	+	-	-	100%	DAP
5.5.3	Grau de implementação das recomendações das auditorias	+	-	-	-	-
5.5.4	Grau cumprimento planos projeto uniformização e simplificação	+	90%	90%	90%	DCGC

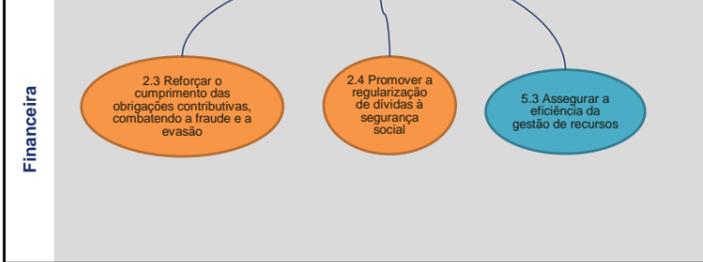
#	Iniciativa	Data	Mil €	Resp.
1.1.11	Implementar processo renovação automática RSI	abr.2017	a)	DDS; DPC; GAGI
1.1.12	Implementar nova prestação social para pessoas com deficiência ou incapacidade	set.2017	a)	DPC; GAGI
1.1.13	Avaliação da eficácia dos Contratos de Inserção	dez.2018	n.d.	DDS
1.5.11	Implementar processo de candidatura ao OP	fev.2017	n.d.	GPE
1.5.12	Implementar processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais	jun.2017	n.d.	GPE
5.4.11	Sistema Integrado de Pensões	out.2018	a)	CNP; GAGI
5.5.11	Generalização da Gestão Integrada de Reclamações -	mar.2018	250	DCGC; GAGI
5.5.12	Criação de aplicação informática para Gestão de Relações Internacionais (GRI) - AGORA	mar.2018	a)	DPC; GAGI
5.5.13	Recuperação e disponibilização da informação micrográfica dos Centros Distritais - AGORA	mar.2018	600	DAP; GAGI

a) Projeto financiado pelo Instituto de Informática, I.P.



4.1.1	% Colaboradores com formação	+	65%	50%	55%	DRH
4.2.1	Índice de tecnicidade (restrito)	+	35%	41%	43%	DRH
4.2.2	Taxa de ocupação dos postos de trabalho	+	94%	96%	96%	DRH
4.3.1	Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	+	46,6	50	53	DRH
4.3.2	Índice de envolvimento dos colaboradores	+	65,1	65	71	DRH
4.4.1	Índice de satisfação global dos colaboradores	+	45,2	50	55	DRH

#	Iniciativa	Data	Mil €	Resp.
4.4.11	Aferir a satisfação, envolvimento e lealdade dos ativos humanos do ISS,IP	set.	n.d.	DRH



2.3.1	Nº total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	+	8.609	7.500	6.700	DF
2.3.2	% de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva no total de ações de fiscalização a contribuintes	+	-	30%	40%	DF
2.3.3	Valor Contribuições apuradas e anuladas	+	42,2	20	25	DF
2.3.4	Nº de processos inquérito crime concluídos	+	1.839	1.500	1.500	DF
2.3.5	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos	+	65	60	60	DF
2.3.6	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	+	-	90	90	CE
2.3.7	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Contribuintes	-	-	665	-	GAJC
2.3.8	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Equipamentos Sociais	-	-	1.086	-	GAJC
2.4.1	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)	+	6%	7%	10%	DGCF
2.4.2	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	+	-	90%	90%	DPC
2.4.3	% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados	+	-	25%	30%	DPC
5.3.1	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total	-	1,0	1,0	1,0	DGCF

#	Iniciativa	Data	Mil €	Resp.
2.3.11	Declarações de Remuneração Oficiosas - DROP	Dez.2018	a)	DPC; GAGI
2.3.12	Desmaterialização e automatização do processo de negócio Prestações Familiares - AGORA	Mar.2018	a)	DPC; GAGI
5.3.11	Expandir o sistema de gestão documental	dez.2017	a)	GAGI

a) Projeto financiado pelo Instituto de Informática, I.P.



## INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2017

OE	Prioridade Estratégica	Áreas funcionais														Total					
		AE	AGI	AP	AQGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	INT	JC	PC	PD	PL		PR	RH	RP	ISS	
1	<b>Reforçar a inclusão e a coesão social</b>							12	1					2	1					16	
	1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais							1												1	
	1.2 Reforçar o combate à pobreza							2								1				3	
	1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens							3												3	
	1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social							1												1	
	1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário													1						1	
	1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais							5	1					1						7	
2	<b>Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>				1			1	6	4		2	8	8			2	1		33	
	2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento							1				5	8				1	1		16	
	2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos								1	3		1					1			6	
	2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão				1				5		2									8	
	2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social									1		2								3	
3	<b>Reforçar a confiança na Segurança Social</b>		1					6			3	1					1			12	
	3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento							3									1			4	
	3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema		1					2			2									5	
	3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários							1			1	1								3	
4	<b>Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>																6			6	
	4.1 Desenvolver o potencial humano																1			1	
	4.2 Recrutar e reter talentos																2			2	
	4.3 Valorizar a cultura organizacional																2			2	
	4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável																1			1	
5	<b>Modernizar e humanizar os serviços</b>		2	1	1			4		1										9	
	5.1 Melhorar a qualidade das instalações				1															1	
	5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos		1					2												3	
	5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos									1										1	
	5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS			1																1	
	5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos				1			1												2	
	5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas							1												1	
<b>Total Geral</b>			-	3	1	1	1	10	13	7	5	-	5	9	8	2	1	7	2	1	76
		AE	AGI	AP	AQGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	INT	JC	PC	PD	PL	PR	RH	RP	ISS	Total	



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

### Reforçar a inclusão e a coesão social

#### Prioridades Estratégicas

- 1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais
- 1.2 Reforçar o combate à pobreza
- 1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens
- 1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social
- 1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário
- 1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais



## OE 1 - Reforçar a inclusão e a coesão social

## 1.1 - Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais

1.1.1	% de Contratos de Inserção Avaliados <sup>1</sup>							Meta	80%	Histórico	
Fórmula	(N.º Contratos Inserção avaliados / N.º Contratos Inserção celebrados 31/12/n-1) * 100							Sup	85%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS, DPC			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	1.1	2014	-

1 - em relação ao N.º de Contratos de Inserção celebrados até 31/12 do ano anterior

COD	Iniciativas 2017	Data	Mil€	Resp.
1.1.11	Implementar processo renovação automática RSI	Abr.2017	a)	DDSP; DPC; GAGI
1.1.12	Implementar Nova prestação social para pessoas com deficiência ou incapacidade	Set.2017	a)	DPC; GAGI

a) Projeto financiado pelo Instituto de Informática, I.P.

## 1.2. Reforçar o combate à pobreza

1.2.1	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento especializado do SAAS							Meta	35%	Histórico	
Fórmula	(N.º de processos familiares ativos com plano ou programa com ações de acompanhamento / N.º de processos familiares ativos com plano ou programa) * 100							Sup	40%	2016	32%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2014	-
1.2.2	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS							Meta	30%	Histórico	
Fórmula	[(N.º CI + AIS efetivamente concluídos, desde o início do contrato <sup>2</sup> ) / N.º CI concluídos <sup>3</sup> ] * 100							Sup	35%	2016	28%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2014	-

2 - AIS concluídos com 50% ou + de ações concluídas com efeitos correspondentes desde o início do contrato

3 - N.º de Contratos de Inserção que atingiram a sua data fim

1.2.3	% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC							Meta	90%	Histórico	
Fórmula	(N.º de destinatários finais abrangidos pelo FEAC / n.º de destinatários previstos em AVISO FEAC) * 100							Sup	100%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	UAP			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	-

## 1.3. Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens

1.3.1	% de acordos de cooperação Casas Acolhimento Residencial (CAR) revistos <sup>4</sup>							Meta	60%	Histórico	
Fórmula	(N.º de acordos de cooperação CAR revistos / N.º de acordos de cooperação CAR 31/12/n-1) * 100							Sup	65%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.6	2014	-
1.3.2	% de CAR com plano de qualificação implementado <sup>4</sup>							Meta	20%	Histórico	
Fórmula	(N.º de CAR com plano de qualificação implementado / N.º de acordos de cooperação CAR 31/12/n-1) * 100							Sup	23%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.6	2014	-
1.3.3	Taxa de Crescimento de Famílias de Acolhimento							Meta	10%	Histórico	
Fórmula	(N.º de Famílias de acolhimento / N.º de Famílias de acolhimento n-1) * 100							Sup	12%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	1.6	2014	-

4 - Em relação ao n.º de acordos em 31/12/2016

## 1.4. Fomentar iniciativas de desenvolvimento social

1.4.1	Número de novos lugares na RNCCI							Meta	1.500	Histórico	
Fórmula	Número de novos lugares na RNCCI							Sup	1.530	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	1.6	2014	-

## OE 1 - Reforçar a inclusão e a coesão social

## 1.5. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário

1.5.1	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP							Meta	100%	Histórico		
	Fórmula	(soma do n.º de dias executado / soma do n.º de dias planeado) * 100					Sup	90%	2016	-		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	GPE	QUAR	-	2015	-		
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.6	2014	-
COD	Iniciativas 2017				Data	Mil€	Resp.					
1.5.11	Implementar processo de candidatura ao OP				Fev.2017	n.d.	GPE					
1.5.12	Implementar processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais				Jun.2017	n.d.	GPE					

## 1.6. Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

1.6.1	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais							Meta	1.250	Histórico		
	Fórmula	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais					Sup	1.375	2016	1.622		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF	QUAR	-	2015	1.975		
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	2.081
1.6.2	% Respostas acompanhadas							Meta	48%	Histórico		
	Fórmula	(N.º Respostas acompanhadas / N.º Respostas 31/12/n-1) * 100					Sup	53%	2016	52,5%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS	QUAR	1.1	2015	52,7%		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	61,4%
1.6.2.1	% RS acompanhadas							Meta	48%	Histórico		
	Fórmula	(N.º RS com acordo de cooperação e com relatório técnico / N.º RS com acordo de cooperação 31/12/n-1) * 100					Sup	53%	2016	51,9%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS	QUAR	1.1	2015	53,6%		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	61,4%
1.6.2.2	% RL acompanhadas							Meta	48%	Histórico		
	Fórmula	(N.º RS licenciadas acompanhadas / N.º RS licenciadas 31/12/n-1) * 100					Sup	53%	2016	56,8%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS	QUAR	1.1	2015	47,5%		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	61,5%
1.6.3	% Protocolos RSI/SAAS monitorizados							Meta	75%	Histórico		
	Fórmula	(N.º Protocolos RSI/SAAS monitorizados / N.º Protocolos RSI/SAAS) * 100					Sup	95%	2016	-		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS	QUAR	-	2015	-		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2014	-
1.6.4	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais							Meta	100%	Histórico		
	Fórmula	(soma do n.º de dias executado / soma do n.º de dias planeado) * 100					Sup	90%	2016	-		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GPE	QUAR	-	2015	-		
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	-
1.6.5	Grau cumprimento do calendário definido para a revisão do processo de acompanhamento às respostas sociais							Meta	100%	Histórico		
	Fórmula	(soma do n.º de dias executado / soma do n.º de dias planeado) * 100					Sup	90%	2016	-		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DDS	QUAR	-	2015	-		
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	-
COD	Iniciativas 2017				Data	Mil€	Resp.					
1.6.11	Revisão do Modelo de Acolhimento de Crianças e Jovens				Jun.2017	n.d.	DDSP					

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social

### Prioridades Estratégicas

- 2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento
- 2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos
- 2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão
- 2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social



**OE 2 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social****2.1. Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento**

2.1.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias										Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo ref <sup>a</sup> / N.º Processos deferidos) * 100						Sup	95%	2016 (set)	86%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR	7.1	2015	74%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	88%	
2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias										Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo ref <sup>a</sup> / N.º Processos deferidos) * 100						Sup	95%	2016 (set)	87%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR	7.1	2015	72%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	89%	
2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias										Meta	89%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo ref <sup>a</sup> / N.º Processos deferidos) * 100						Sup	90%	2016	89%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR	7.1	2015	84%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	83%	
2.1.2 % de requerimentos RSI deferidos até 60 dias										Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º CI com requerimento deferido até 60dias / N.º CI novos com datas relevantes <sup>5</sup> )						Sup	85%	2016	73%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC; DDS	QUAR	7.3	2015	75%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2014	61%	
2.1.2.1 % Novos requerimentos RSI deferidos até 30dias <sup>6</sup>										Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Novos requerimentos RSI com deferimento até 30dias / N.º CI novos com datas relevantes <sup>5</sup> )						Sup	85%	2016 (set)	71%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR	7.3	2015	77%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2014	59%	
2.1.2.2 % CI novos assinados até 30dias após o envio ao NLI <sup>7</sup>										Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º CI novos com assinatura até 30 dias após o envio ao NLI / N.º CI novos com datas relevantes <sup>5</sup> )						Sup	85%	2016 (set)	76%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS	QUAR	7.3	2015	74%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2014	71%	
2.1.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias										Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Requerimentos CSI deferidos até 30dias / N.º Requerimentos deferidos CSI) * 100						Sup	95%	2016	86%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP	QUAR	8.1	2015	93%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2014	84%	
2.1.4 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias										Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos Abono de Família deferidos até 25dias / Total Processos Abono de Família deferidos) * 100						Sup	85%	2016	75%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR	7.2	2015	76%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2014	83%	
2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas										Meta	80	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do n.º processos						Sup	72	2016	96		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP	QUAR	-	2015	77			
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	77	
2.1.5.1 Tempo Médio Deferimento Pensão de Velhice										Meta	60	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do n.º processos						Sup	54	2016	76		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP	QUAR	-	2015	47			
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	36	

5 - N.º de Contratos de Inserção com Data Instrução, Data Acordo, Data Envio NLI, Data Deferimento e Data 1º Processamento

6 - Afere a % de novos requerimentos que observam o tempo máximo de dias definidos da responsabilidade das prestações, entre a) e b) e entre c) e d); Datas relevantes: a) Data de Instrução; b) Data de Envio de Prestação para Inserção; c) Data de Envio de Inserção para Prestação; d) Data de Deferimento

7 - Afere a % de contratos de inserção que observam o tempo máximo de dias definidos da responsabilidade do desenvolvimento social, entre b) e c); Datas relevantes: a) Data de Instrução; b) Data de Envio de Prestação para Inserção; c) Data de Envio de Inserção para Prestação; d) Data de Deferimento

**OE 2 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social****2.1. Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento (Cont.)**

2.1.5.2 Tempo Médio Deferimento Pensão de Invalidez									Meta	126	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos							Sup	113	2016	157	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP			QUAR	-	2015	137	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	128	
2.1.5.3 Tempo Médio Deferimento Sobrevivência/Subsídio por Morte									Meta	54	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos							Sup	48	2016	60	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP			QUAR	-	2015	47	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	51	
2.1.5.4 Tempo Médio Deferimento Pensão Social de Velhice									Meta	26	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos							Sup	23	2016	37	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP			QUAR	-	2015	32	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	43	
2.1.5.5 Tempo Médio Deferimento Pensão Social de Invalidez									Meta	89	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos							Sup	80	2016	117	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP			QUAR	-	2015	137	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	112	
2.1.5.6 Tempo Médio Deferimento Complemento por Dependência									Meta	105	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos							Sup	94	2016	129	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP			QUAR	-	2015	112	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	101	
2.1.6 Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional									Meta	850	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao processamento / Somatório do nº processos							Sup	765	2016 (set)	874	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP			QUAR	-	2015	719	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	738	

**2.2. Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos**

2.2.1 % de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas									Meta	7%	Histórico	
Fórmula	[Total de pagamentos indevidos (M€) / Prestações Sociais pagas (€)] * 100							Sup	6%	2016 (set)	8%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC; DPRP; DGCF			QUAR	-	2015	6%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	5%	
2.2.2 % de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas									Meta	0,5%	Histórico	
Fórmula	[Pagamentos indevidos de pensões (M€) / Pensões pagas (€)] * 100							Sup	0,45%	2016 (set)	0,52%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP; DGCF			QUAR	-	2015	0,56%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	0,72%	
2.2.3 Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)									Meta	30%	Histórico	
Fórmula	(Prestações indevidamente pagas / montante recuperado prestações atribuídas indevidamente) * 100							Sup	33%	2016	-	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF			QUAR	-	2015	-	
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	-	
2.2.4 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis									Meta	99%	Histórico	
Fórmula	[Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)] * 100							Sup	100%	2016	94	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC			QUAR	3.2	2015	-	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	4.3	2014	-	

**OE 2 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social****2.2. Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos (Cont.)**

2.2.5		% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado - Ref. 70 dias						Meta	80%	Histórico	
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ processos tratados no prazo} / N^{\circ} \text{ de processos tratados}) * 100$						Sup	88%	2016 (set)	77%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	3.1	2015	95%	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	-
2.2.6		Nº de convocatórias de processos com indemnização por incapacidade temporária absoluta por doença profissional (ITA)						Meta	500	Histórico	
Fórmula	Nº de convocatórias de processos com indemnização por incapacidade temporária absoluta por doença profissional (ITA)						Sup	550	2016	1020	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPRP		QUAR	-	2015	1.891	
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	-

**2.3. Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão**

2.3.1		Nº total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes						Meta	7.500	Histórico	
Fórmula	Nº Processos de fiscalização a contribuintes						Sup	7.600	2016	7.686	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	2.1	2015	8.609	
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	5.637
2.3.2		% de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva no total de ações de fiscalização a contribuintes						Meta	30%	Histórico	
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva} / N^{\circ} \text{ Processos de fiscalização a contribuintes})$						Sup	33%	2016	-	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	-
2.3.3		Valor de contribuições apuradas e anuladas						Meta	20	Histórico	
Fórmula	Valor de contribuições apuradas e anuladas						Sup	22	2016	27,5	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2015	42,2	
Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	43,6
2.3.4		Nº de processos inquérito crime concluídos						Meta	1.500	Histórico	
Fórmula	Nº de processos Inquérito crime concluídos						Sup	1.650	2016	1.695	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	2.2	2015	1.839	
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	2.065
2.3.5		Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos						Meta	60	Histórico	
Fórmula	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos						Sup	66	2016	45	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2015	65	
Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	53
2.3.6		% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc						Meta	90%	Histórico	
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N^{\circ} \text{ contribuintes estratégicos}^8) * 100$						Sup	95%	2016	-	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	UCE		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	-
2.3.7		Tempo médio de conclusão dos processos CO - Contribuintes						Meta	665	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão / Somatório do nº processos						Sup	657	2016	744	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	4.3	2014	-
2.3.8		Tempo médio de conclusão dos processos CO - Equipamentos Sociais						Meta	1.086	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão / Somatório do nº processos						Sup	1.078	2016	1.382	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	4.3	2014	-

8 - Com base em listagens aprovadas periodicamente pelo CD.

**OE 2 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social****2.4. Promover a regularização de dívidas à segurança social (Cont.)**

2.4.1 Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)								Meta	7%	Histórico	
Fórmula	(Montante de dívida de Prestações Sociais participado / Montante de dívida criada) * 100							Sup	8%	2016 (set)	4%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF			QUAR	-	2015	6%
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	5%
2.4.2 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)								Meta	90%	Histórico	
Fórmula	(Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada) * 100							Sup	95%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC			QUAR	4.1	2015	-
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	-
2.4.3 % de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados								Meta	25%	Histórico	
Fórmula	(N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados / N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva) * 100							Sup	30%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	-

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

### Reforçar a confiança na Segurança Social

#### Prioridades Estratégicas

- 3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
- 3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
- 3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários



## OE 3 - Reforçar a confiança na Segurança Social

## 3.1. Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento

3.1.1		N.º de balcões criados ou ajustados						Meta	11	Histórico	
Fórmula	N.º de balcões criados ou ajustados						Sup	12	2016	0	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	-
3.1.2		% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica						Meta	25%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de colaboradores do atendimento com formação específica} / N.º \text{ de colaboradores do atendimento}) * 100$						Sup	27,5%	2016	-	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC; DRH		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	-
3.1.3		% de situações resolvidas ao 1.º contacto						Meta	52%	Histórico	
Fórmula	$[(N.º \text{ contactos com resolução } 1.º \text{ contacto (agregado 3 canais)} / \text{Total de contactos no mês do inquérito (agregado 3 canais)}) * 100$						Sup	54%	2016	51,85%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DCGC		QUAR	-	2015	44,86%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2014	53,03%
3.1.4		Taxa de atendimento da Linha Segurança Social						Meta	65%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de chamadas atendidas} / N.º \text{ de chamadas oferecidas}) * 100$						Sup	72%	2016	62%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	5.2	2015	74%	
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2014	81,8%

## 3.2. Reforçar a transparência e o acesso ao sistema

3.2.1		Novas funcionalidades implementadas na SSD						Meta	4	Histórico	
Fórmula	Novas funcionalidades implementadas na SSD						Sup	5	2016 (set)	4	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAGI		QUAR	-	2015	6	
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2014	2
3.2.2		% de NISS com password de acesso à SSD						Meta	41,3%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de NISS ativos e registados na SSD} / N.º \text{ de NISS ativos}) * 100$						Sup	43,2%	2016 (set)	39,4	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2014	-
3.2.3		Taxa de crescimento do atendimento por marcação						Meta	14%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de atendimentos marcados} / N.º \text{ de atendimentos marcados ano n-1}) * 100$						Sup	18%	2016	-	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	5.1	2015	-	
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	-
3.2.4		Taxa de Eficácia AJ						Meta	90%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de processos AJ concluídos} / (N.º \text{ total de processos AJ pendentes no final do período} + N.º \text{ de processos AJ concluídos})) * 100$						Sup	93%	2016	69%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	-
3.2.5		Taxa de Eficácia FGS						Meta	88%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de processos FGS concluídos} / (N.º \text{ total de processos FGS pendentes no final do período} + N.º \text{ de processos FGS concluídos})) * 100$						Sup	93%	2016	86%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2015	84%	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	88%

**3.3. Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários**

<b>3.3.1 Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha</b>		Meta	20%	Histórico					
Fórmula	(Nº de contactos no tema principal da campanha durante a campanha / Nº de contactos no tema principal da campanha no período homólogo) * 100					Sup	22%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC	QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	2014 -
<b>3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos até 120du</b>		Meta	85%	Histórico					
Fórmula	(Nº de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido/Nº total de recursos hierárquicos concluídos)*100					Sup	90%	2016	79,5%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC	QUAR	-	2015	73,3%
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	2014 67%
<b>3.3.3 Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)</b>		Meta	85%	Histórico					
Fórmula	(Nº de processos concluídos/ (Nº total de processos pendentes no final do período + Nº de processos concluídos)) * 100					Sup	90%	2016	36%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	2014 -

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

### Prioridades Estratégicas

- 4.1 Desenvolver o potencial humano
- 4.2 Recrutar e reter talentos
- 4.3 Valorizar a cultura organizacional
- 4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável



## OE 4 - Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

## 4.1. Desenvolver o potencial humano

4.1.1	% colaboradores com formação								Meta	50%	Histórico	
Fórmula	(N.º acumulado no ano de colaboradores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de colaboradores do ISS) * 100								Sup	55%	2016	62,8%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH			QUAR	6.1	2015	65,4%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	40,4%	

## 4.2. Recrutar e reter talentos

4.2.1	Índice de tecnicidade (restrito)								Meta	41%	Histórico	
Fórmula	(N.º de Técnicos Superiores / N.º Total de RH) * 100								Sup	45,1%	2016 (set)	39,6%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH			QUAR	-	2015	34,7%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	34,3%	
4.2.2	Taxa de ocupação dos postos de trabalho								Meta	96%	Histórico	
Fórmula	(N.º Total de lugares ocupados / N.º Total de lugares do QP) * 100								Sup	97%	2016 (set)	95,9%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH			QUAR	-	2015	94,1%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	106,5%	

## 4.3. Valorizar a cultura organizacional

4.3.1	Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação								Meta	50	Histórico	
Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores								Sup	55	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH			QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	-	
4.3.2	Índice de envolvimento dos colaboradores								Meta	65	Histórico	
Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores								Sup	71,5	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH			QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	-	

## 4.4. Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável

4.4.1	Índice de satisfação global dos colaboradores								Meta	50	Histórico	
Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores								Sup	55	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH			QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	-	
COD	Iniciativas 2017					Data	Mil€		Resp.			
4.4.11	Aferir a satisfação, envolvimento e lealdade dos ativos humanos do ISS,IP					Set.2017	n.d.		DRH			



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 5

Modernizar e humanizar os serviços

### Prioridades Estratégicas

- 5.1 Melhorar a qualidade das instalações
- 5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos
- 5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos
- 5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS
- 5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos
- 5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas



## OE 5 - Modernizar e humanizar os serviços

## 5.1. Melhorar a qualidade das instalações

5.1.1 Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho								Meta	50	Histórico	
Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores							Sup	55	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DAP			QUAR	-	2015	-
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	-

## 5.2. Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos

5.2.1 Taxa de atendimento nos canais não presenciais								Meta	72%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de atendimentos não presenciais} / N.º \text{ de atendimentos totais}) * 100$							Sup	75%	2016	71,2%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC			QUAR	-	2015	61,8%
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2014	55,9%
5.2.2 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ								Meta	5,5%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ} / N.º \text{ NISS ativos de PS sem data de óbito}) * 100$							Sup	6,1%	2016	4,85%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAGI			QUAR	-	2015	4%
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2014	3,4%
5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida								Meta	90%	Histórico	
Fórmula	$[N.º \text{ de serviços de atendimento com utilização assistida de meios eletrónicos ("Quiosques")} / N.º \text{ de serviços de atendimento}] * 100$							Sup	95%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	4.4	2014	-

## 5.3. Assegurar a eficiência da gestão dos recursos

5.3.1 Rácio das Despesas Administração na Despesa Total								Meta	1%	Histórico	
Fórmula	$(\text{Despesas de Administração} / \text{Despesa Total})$							Sup	0,95%	2016 (set)	1%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF			QUAR	-	2015	1%
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	-	Eixo MTSSS	8.2	2014	1%
COD	Iniciativas 2017				Data	Mil€	Resp.				
5.3.11	Expandir o sistema de gestão documental				Dez.2017	a)	GAGI				

a) Projeto financiado pelo Instituto de Informática, I.P.

## 5.4. Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS

5.4.2 Grau cumprimento planos projeto (Segurança Dados)								Meta	100%	Histórico	
Fórmula	$(\text{Somatório } n.º \text{ dias de execução dos projetos} / \text{Somatório } n.º \text{ de dias planeado}) * 100$							Sup	90%	2016	100%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAGI			QUAR	-	2015	100%
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	-

## 5.5. Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos

5.5.1 Taxa de modelação de processos								Meta	60%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de processos modelados} / N.º \text{ de processos}) * 100$							Sup	66%	2016	40%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAQGR			QUAR	-	2015	39%
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	8.3	2014	33%
5.5.4 Grau cumprimento planos projeto uniformização e simplificação								Meta	90%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ atividades com execução no prazo} / N.º \text{ Total atividades}) * 100$							Sup	100%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	8.3	2014	-

**5.6. Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas**

5.6.1		Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)							Meta	4	Histórico	
Fórmula	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)							Sup	4,2	2016	3,7	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DCGC			QUAR	-	2015	4,0	
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	-	