

PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA
outubro 2022

2022



Em Aprovação

FICHA TÉCNICA

Versão	3.2
Data	outubro 2022
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo
Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P. Gabinete de Planeamento e Estratégia Av. 5 de Outubro, n.º 175 - 13º andar 1069-451Lisboa T: 300 510 997 E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

PREÂMBULO.....	4
SIGLAS E ACRÓNIMOS.....	5
APRESENTAÇÃO.....	6
MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	6
TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO.....	7
RECURSOS HUMANOS.....	8
RECURSOS FINANCEIROS.....	8
CADEIA DE VALOR.....	8
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS.....	9
PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO.....	11
ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS.....	12
MEDIDAS SIMPLEX +.....	15
MAPA ESTRATÉGICO 2020-2022.....	19
INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2020.....	22
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.....	23
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.....	26
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.....	31
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.....	35
OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.....	38

PREÂMBULO

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, I.P. (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Plano de Ação referente ao ano de 2022.

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 2022 do ISS, IP.

O documento foi elaborado de forma articulada com as orientações estratégicas para a área da segurança social definidas no Programa do XXIII Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano 2021-2025, no Programa Nacional de Reformas - Mais Crescimento, Melhor Emprego e Maior Igualdade e nos Objetivos e Prioridades Estratégicas definidas pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

Em Aprovação

SIGLAS E ACRÓNIMOS

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



	2022	2021	2020	2019	2018
ISS, IP (Dados a 31.dez do ano anterior)	8.314	8.188	8.195	7.909	7.600
Masculino	1.385	1.344	1.363	1.350	1.336
Feminino	6.929	6.844	6.833	6.559	6.264

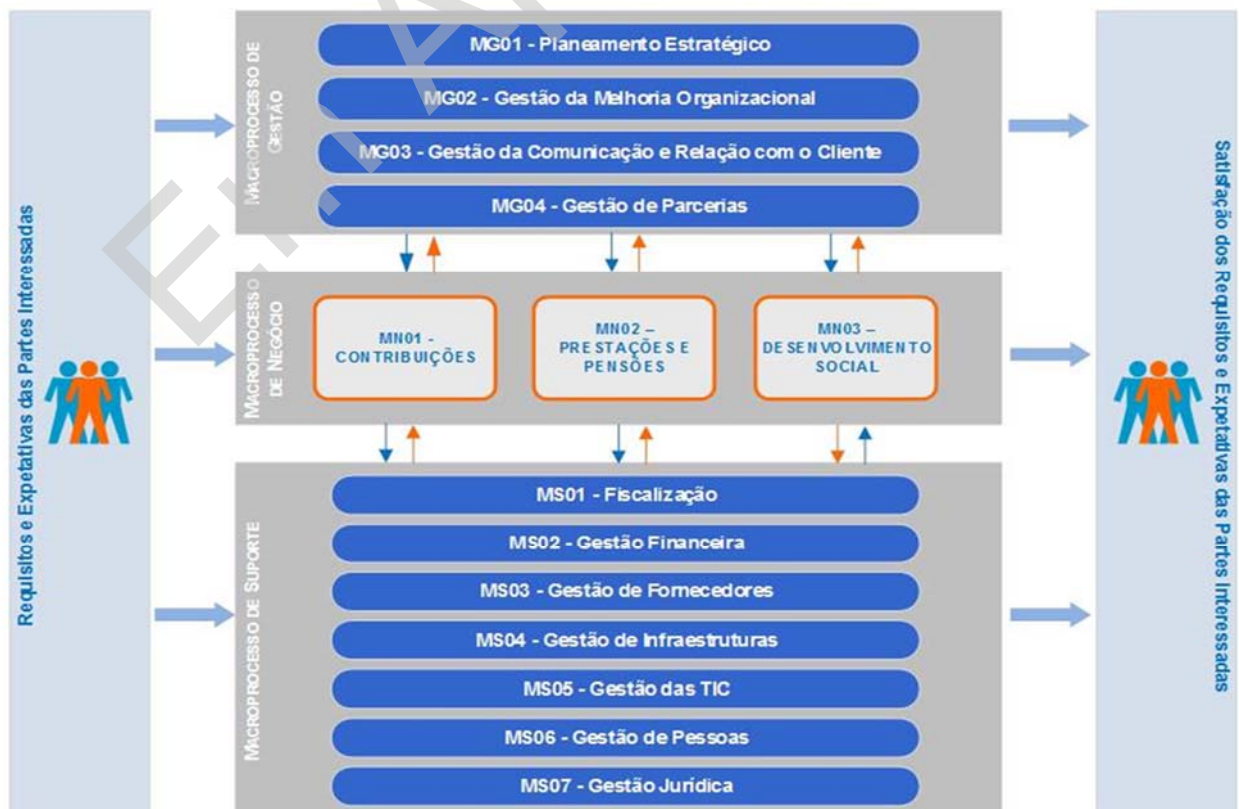
RECURSOS FINANCEIROS



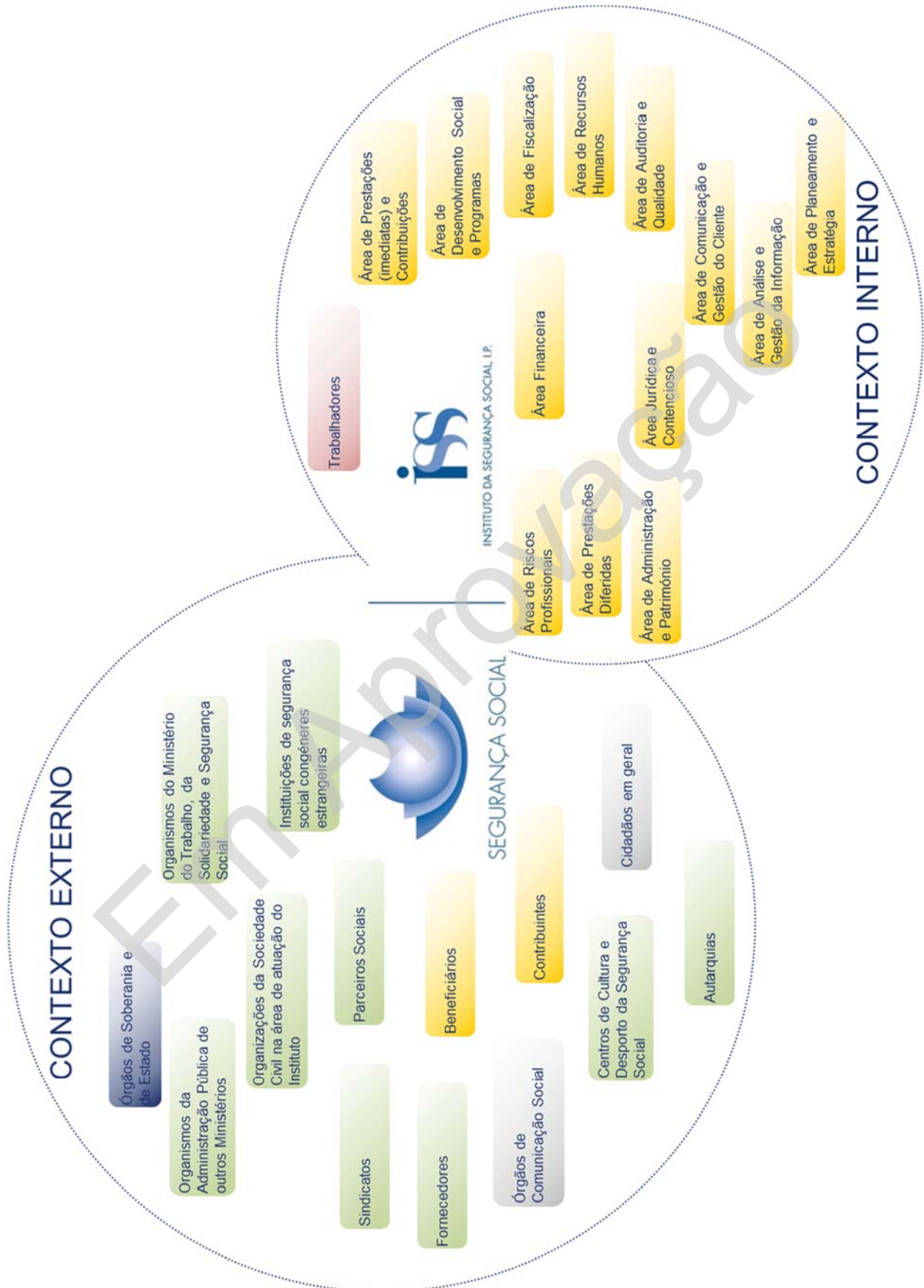
	2022	2021	2020 ⁽²⁾	2019	2018
ISS, IP	27.395,21	27.280,91	24.596,23	23.889,82	23.222,40
Sistema de Proteção Social de Cidadania	7.819,22	7.718,71	7.267,21	7.088,33	6.940,20
Ação Social	2.034,61	1.642,38	2.043,04	1.642,38	1.514,48
Solidariedade	4.118,36	3.969,40	3.947,08	3.969,40	4.270,64
Proteção Familiar	1.666,25	1.476,55	1.728,58	1.476,55	1.125,49
Sistema Previdencial ⁽¹⁾	19.305,75	19.284,92	17.077,40	16.555,77	15.756,50
Administração	270,24	277,27	251,62	245,72	225,8

(1) Inclui Regimes Especiais. (2) Refere-se ao orçamento corrigido à data de 10/02/2020. O orçamento do ISS, IP de 2020 corresponde ao orçamento transitório até aprovação de um Orçamento do Estado para 2020.

CADEIA DE VALOR



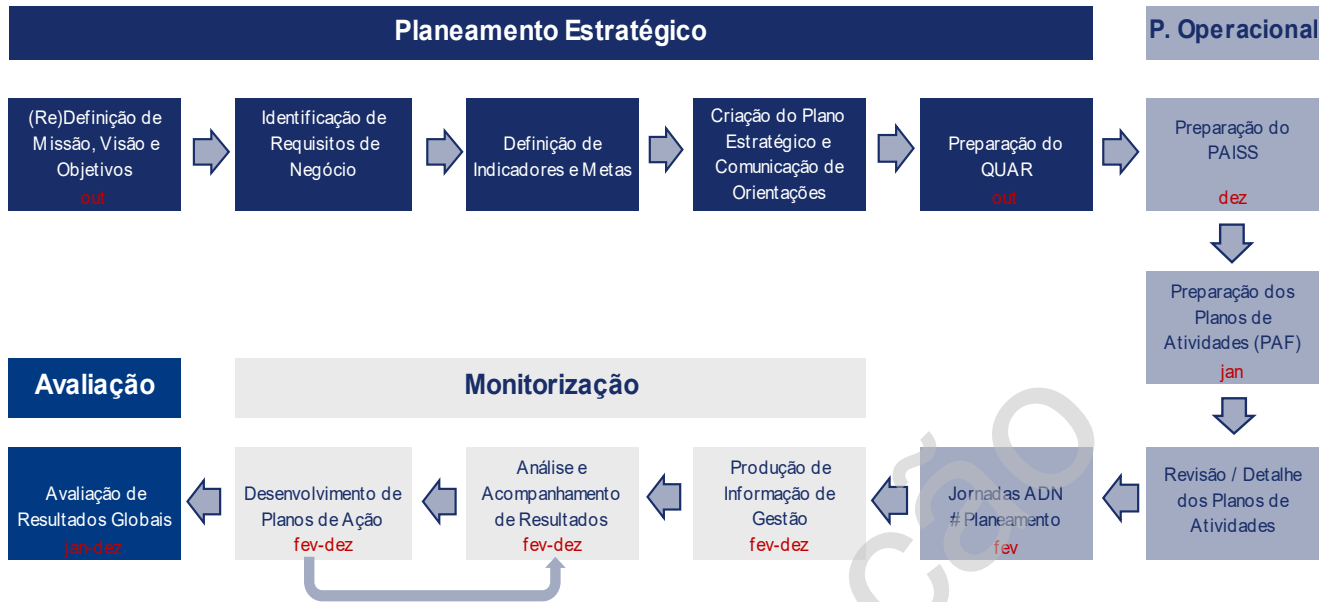
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

		AE	AGI	AP	AQGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	INT	JC	P	C	PD	PL	PR	RH	RP		
Órgãos de Soberania e de Estado	Governo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
	Assembleia da República	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Secretária de Estado da Segurança Social	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Provedor de Justiça	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Tribunal de Contas	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Tribunais	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Ministério Público	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Conselho Superior de Magistratura	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Clientes	Contribuintes da Segurança Social					●	●	●	●			●	●	●	●					●	
	Beneficiários da Segurança Social						●	●	●			●	●	●	●					●	
	Todas as Unidades Orgânicas do ISS, IP (Clientes internos)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Trabalhadores	Trabalhadores do ISS, IP																				
Parceiros	Instituto de Gestão Financeira da SS, IP	●		●		●							●	●							
	Instituto de Informática, IP		●	●		●						●	●	●							
	Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP							●												●	
	Caixa Geral de Aposentações														●					●	
	Direção-Geral da Segurança Social						●	●							●						
	Casa Pia de Lisboa																				
	Instituto Nacional de Reabilitação								●												
	Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens								●												
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa								●												
	Gabinete de Estratégia e Planeamento								●								●				
	Agência para a Modernização Administrativa		●	●				●	●												
	Inspeções (MTSSS, IGF, DGO...)	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	
	Programas Operacionais	●							●											●	
	Autarquias	●		●					●											●	
	IPSS ou equiparadas e Fundações	●							●	●	●						●				
	União, confederações e federações representativas das instituições particulares de solidariedade social e equiparadas								●		●										
	Sindicatos																			●	
	Instituições de segurança social congêneres 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
* Análise acumulada global			
mar	Acompanhamento de resultados com o Conselho Diretivo e os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais	Avaliação dos resultados globais antes da conclusão do relatório de atividades	CD e SC
set	Início do processo de planeamento do ano seguinte	Avaliação dos resultados, proposta de melhoria, identificação de objetivos para o ano seguintes e (re)validação do Plano Estratégico	CD
** Análise da gestão de topo			
mai e jul	Acompanhamento de resultados com o Conselho Diretivo e os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais	Acompanhamento de resultados dos objetivos do ano e definição de planos de ações corretivas	CD e SC

ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

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

No domínio contributivo e prestacional:

- Prosseguir a trajetória de valorização real dos rendimentos dos pensionistas dos escalões mais baixos de rendimentos e das pessoas com deficiência
- Assegurar o aumento extraordinário das pensões;
- Criar o Código das Prestações Sociais e unificar as prestações sociais, segundo o modelo simplificador da Prestação Social para a Inclusão;
- Criar uma Prestação Social Única para as prestações de cariz não contributivo, assegurando a sua eficácia no combate à pobreza;
- Combater a pobreza infantil e apoiar as famílias com filhos, nomeadamente através do reforço da proteção social com medidas como: Complemento ao Abono de Família, Complemento Garantia para a Infância e Majoração da Dedução por Dependente em sede de IRS.

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 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;
- Concretizar a declaração mensal de remunerações única, reduzindo para um único ato os atos mensais de comunicação/declaração/pagamento de remunerações realizados pelas empresas para a Segurança Social e a Autoridade Tributária (AT).

No domínio da ação social e da cooperação:

- Aperfeiçoar o modelo de sinalização e acompanhamento das crianças e jovens em risco e os meios e instrumentos à disposição das comissões de proteção de crianças e jovens em risco;
- Renovar os instrumentos territoriais integrados de combate à pobreza, articulando melhor as respostas sociais com as políticas de habitação, formação e emprego e implementar os investimentos nas operações integradas em áreas desfavorecidas das Áreas Metropolitanas previstos no PRR;
- Elaborar os instrumentos necessários, no âmbito da descentralização das competências para os municípios na área da ação social, a fim de garantir um padrão de respostas sociais que assegure a igualdade dos cidadãos no acesso a esses serviços em todo o território nacional;
- Concluir a execução da Estratégia Nacional para a Integração dos Sem-Abrigo, disponibilizando soluções de vida condignas às pessoas que se encontram nesta situação;
- Consolidar e desenvolver a experiência, já em curso, de avaliação do impacto das leis quanto ao combate à pobreza, consagrando a obrigatoriedade de avaliação fundamentada das medidas de política e dos orçamentos na ótica dos impactos sobre a pobreza;
- Implementar a Estratégia Nacional de Combate à Pobreza, no âmbito do Pilar Europeu dos Direitos Sociais, que integre medidas concretas, cruzando diferentes instrumentos e dimensões de política pública, integrando transversalmente todos os públicos, da infância à velhice, incluindo os grupos e públicos mais vulneráveis, com as seguintes metas;
- Criar um Centro de Competências para a Economia Social e desenvolver um programa de formação e capacitação para dirigentes e trabalhadores de entidades da economia social, potenciando a inovação, a criatividade e o empreendedorismo no setor;
- Garantir uma partilha equitativa entre Estado e Economia Social e Solidária nas respostas sociais, promovendo a melhoria da capacidade de resposta, a valorização dos trabalhadores e a sustentabilidade das instituições;
- Mobilizar investimento na Economia Social para resposta aos desafios da demografia e do combate às desigualdades, através do PRR e de outros instrumentos europeus de financiamento;
- Implementar o programa de digitalização da Economia Social;
- Modernizar, simplificar e agilizar os instrumentos de regulação da economia social, em estreito diálogo social com os diferentes setores que a compõem;
- Promover os diferentes ramos do setor cooperativo, estimulando a sua modernização e rejuvenescimento, e, em particular, reforçar e agilizar o modelo das cooperativas de interesse público, de modo a torná-lo mais atrativo para o envolvimento de diferentes entidades públicas e privadas na construção de parcerias duradouras na resposta a necessidades sociais, culturais e outras, por exemplo em articulação com dinâmicas de mercado social de emprego;
- Criar uma rede de incubadoras sociais, que favoreçam o nascimento e acompanhamento de novos projetos da economia social, de modo a promover o seu dinamismo e rejuvenescimento;
- Criar incentivos à inovação social e à utilização das novas tecnologias que coloquem o cidadão no centro da decisão e que promovam a revitalização das redes sociais locais;
- Estimular dinâmicas de medição dos impactos sociais das iniciativas da economia social, de modo a valorizar os resultados da sua intervenção;
- Aprofundar e monitorizar o modelo de trabalho em rede no quadro da Rede Social, reforçando o envolvimento dos diferentes atores e a equidade do modelo;
- Concluir a execução da Estratégia Nacional para a Integração dos Sem-Abrigo, disponibilizando soluções de vida condignas às pessoas que se encontram nesta situação;

- Consolidar e desenvolver a experiência, já em curso, de avaliação do impacto das leis quanto ao combate à pobreza, consagrando a obrigatoriedade de avaliação fundamentada das medidas de política e dos orçamentos na ótica dos impactos sobre a pobreza;
- Aprovar a Estratégia Nacional de Longo Prazo para o Combate à Pobreza Energética 2021-2050, cuja proposta já esteve em consulta pública, que pretende combater a pobreza energética, proteger os consumidores vulneráveis e integrá-los de forma ativa na transição energética;
- Incluir, em cada relatório do Orçamento do Estado, um Relatório sobre as Desigualdades (à semelhança do Relatório sobre a Sustentabilidade Financeira da Segurança Social).

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

- Garantir a simplificação, digitalização e desmaterialização do atendimento público e demais interações necessárias com os serviços públicos;
- Disponibilizar um atendimento uniforme e omnicanal dos serviços mais procurados;
- Disponibilizar um número de telefone único que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública;
- Gerir, de forma integrada, o atendimento nos serviços públicos, independentemente do serviço do Estado que o preste, e garantir a organização integrada do atendimento público nos serviços mais críticos, com a definição de procedimentos, de níveis de serviço para o atendimento, com a monitorização do serviço, e com a adoção de soluções para a melhoria no atendimento destes serviços públicos;
- Recorrer a ferramentas de inteligência artificial para equilibrar a procura e a oferta de serviços públicos, sendo implementados mecanismos de simulação para avaliar a eficiência e os impactos do atendimento, num determinado momento, e propor soluções de melhoria e para antecipar necessidades e assegurar agendamentos;
- Reforçar a cibersegurança das entidades públicas;
- Capacitar os trabalhadores através de formação específica para o atendimento;
- Promover a interoperabilidade;
- Promover a simplificação e digitalização da entrega de documentos entre cidadãos e serviços públicos;
- Generalizar o aumento do prazo de validade de documentos e certificados;
- Diversificar e consolidar os programas desenvolvidos no âmbito do projeto LabX, visando melhorar os serviços públicos e o dia-a-dia dos cidadãos e das empresas;
- Acelerar o processo de comunicação clara, garantindo que todas as informações, comunicações ou notificações feitas pela Administração Pública e dirigidas aos cidadãos ou às empresas se encontram redigidas em linguagem simples e perceptível;
- Simplificar os serviços digitais da Administração Pública para empreendedores internacionais, disponibilizando todos os sites em língua inglesa;
- Desenvolver a criação de indicadores públicos, disponíveis online, para a medição do sucesso da implementação das políticas públicas.

MEDIDAS SIMPLEX +

Projetos da Responsabilidade do MTSSS com intervenção do ISS, IP

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Apoio Judiciário Eletrónico	#46	Pessoas Administração Pública	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares, permitindo que o mesmo seja entregue por via eletrónica através da Segurança Social Direta com comunicação do respetivo estado aos sistemas de informação de suporte à tramitação de processos tribunais. Tornar mais célere a decisão referente ao pedido de apoio judiciário, mediante a verificação da condição de recursos aferida pelo critério de insuficiência económica, nos termos do Decreto-lei n.º 120/2018, de 27/12.
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional	#162	Administração Pública	Desenvolver um webservice para troca de informação relativa à comparticipação de medicamentos. Este serviço destina-se a agilizar a troca de informação entre as Administrações Regionais de Saúde e o Instituto da Segurança Social para financiamento das despesas com medicamentos de pensionistas por doença profissional. Pretende-se contribuir para uma maior eficiência na despesa relativa à comparticipação de medicamentos nesta área, através da criação de uma lista de medicamentos associados a cada doença profissional. [Em colaboração com o Ministério da Saúde]
Carreira Contributiva + Integrada	#171	Cidadãos	Criar nova funcionalidade na Segurança Social Direta que possibilite a consulta pelo cidadão da sua carreira contributiva de forma integrada, ou seja, disponibilização da carreira dos diferentes regimes (CGA, Segurança Social, Pensões no estrangeiro, pensões do serviço militar obrigatório e caixa dos advogados), com possibilidade de realizar pedidos de atualização da carreira contributiva.
Gestão do Relacionamento - Visão 360	#174	Cidadãos Empresas Associações, Fundações ou Coletividades Administração Pública	Implementar solução de suporte ao relacionamento do Cidadão e/ou do Agente económico que permitirá a integração de todos os canais de comunicação, resultando numa visão holística do cidadão ou empresa e o seu relacionamento com a Segurança Social.
Gestão <i>online</i> de conta bancária	#175	Cidadãos Empresas Associações, Fundações ou Coletividades Administração Pública	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para gestão de conta bancária, por parte de cidadãos e empresas, no que respeita a pagamentos a realizar pela Segurança Social ao cidadão/agente económico com validação da titularidade da conta bancária.
Declarações da Segurança Social na Hora	#105	Cidadãos Empresas	Permitir aos cidadãos e entidades empregadoras pedir e obter declarações online na Segurança Social Direta, nomeadamente: Abono de Família para crianças e jovens; Rendimento Social de Inserção; Subsídio de Desemprego; Subsídio Social de Desemprego.
Simplificação do Reembolso das despesas de funeral	#107	Cidadãos	Simplificação e agilização da atribuição de prestações relacionadas com a morte, permitindo mais rapidez em todo o processo.
Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais	#106	Associações, Fundações ou Coletividades	Tornar mais simples e célere o processo de instalação e funcionamento das várias respostas sociais, nomeadamente através de: Introdução da mera comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento; Revisão e simplificação dos requisitos a observar na instalação e funcionamento das várias respostas sociais nomeadamente através da revisão do DL n.º64/2007 de 14 de março na sua redação em vigor.

NOTA: Em cumprimento do estatuído na alínea b) do n.º 1 do artigo 24.º da proposta de Lei do Orçamento de Estado de 2020 (LOE), são consideradas pelo ISS,IP as Medidas Simplex + que vierem a ser integradas no planeamento do II,IP.

Projetos em que o MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Finanças	Anexo SS simplificado	Medida #18	Empresas	Simplificar o anexo SS à Declaração Modelo 3 do IRS, dispensando a inclusão de informação redundante.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Balcão Único do Imigrante	Medida #3	Pessoas	Simplificar e fundir os processos de concessão de vistos e de autorização de residência, sendo criado um balcão único, junto de consulados e dos respetivos parceiros, visando que os cidadãos estrangeiros, que pretendam entrar em território nacional para nele residir, apenas tenham de contactar com uma entidade. Este regime simplificado será também usado para a concessão de autorizações de residência junto do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), quanto a cidadãos que já se encontrem em território nacional.
Infraestruturas e Habitação	Cartão de estacionamento atestado	Medida #13	Pessoas	Criar um webservice para automatizar a prova da situação de incapacidade e respetivo grau, para efeitos de atribuição do cartão de estacionamento para pessoas portadoras de deficiência condicionadas na sua mobilidade.
Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	Prova Escolar Automática no Ensino Superior	Medida #40	Pessoas	Criar um serviço de interoperabilidade para envio à Segurança Social da situação escolar do estudante de ensino superior, dispensando-o de realizar, anualmente, uma prova escolar.
Saúde	Plataforma das Associações de Defesa de Utentes de Saúde	#135	Administração Pública	"Criar uma plataforma de registo, caracterização e partilha de informação sobre as entidades coletivas privadas sem fins lucrativos do âmbito da Saúde. Este instrumento visa promover o acesso a informação qualificada e a comunicação entre entidades públicas e associativas, de forma a garantir uma maior transparência e articulação com as necessidades reportadas no domínio do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades. Pretende-se desmaterializar o processo de reconhecimento do âmbito e da representatividade, o registo e as formas de apoio às associações de defesa dos utentes da saúde, de acordo com a Lei das Associações de defesa dos Utentes de Saúde. Pretende-se estabelecer, ainda, os direitos de participação e de intervenção das associações de defesa dos utentes da saúde junto da administração central, regional e local.
Defesa Nacional	Saúde Militar + Próxima	#35	Cidadãos Empresas	A Lei nº 44/2005, de 29 de Agosto, "Lei das Associações de Defesa dos Utentes de Saúde" vem estabelecer os direitos de participação e de intervenção das associações de defesa dos utentes da saúde junto da administração central, regional e local."
Administração Interna Infraestruturas e Habitação	Simplificação e desmaterialização do LIC (antiga designação: Eliminação do Livrete Individual de Controlo (LIC))	#104	Cidadãos Empresas	Eliminação do Livrete Individual de Controlo substituindo-o por modelo de registo do horário de trabalho. Esta medida carece de alteração legislativa da competência do MTSSS, MIH e MAI.

PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA

Componente 03 | Resposta Sociais

No âmbito da componente Respostas Sociais o PRR pretende reforçar, adaptar, requalificar e inovar as respostas sociais dirigidas às crianças, pessoas idosas, pessoas com deficiência ou incapacidades e famílias, tendo em vista a promoção da natalidade, do envelhecimento ativo e saudável, da inclusão e promoção da autonomia e da conciliação entre atividade profissional e a vida pessoal e familiar e a coesão social e territorial. Pretende também promover uma intervenção integrada em comunidades desfavorecidas, com vista ao combate à pobreza.

O ISS, IP., na prossecução dos objetivos definidos pelo PRR na presente componente, irá em 2022 abranger os seguintes indicadores:

Medida	Indicador PRR	Unidade	Meta	Ano
Piloto Radar Social	Constituição das equipas de intervenção social (Radar Social)	N.º	278	2024
Mobilidade verde Social	Aquisição de viaturas elétricas	N.º	2.500	2026
Rede de equipamentos e respostas sociais	Criação, alargamento e requalificação da rede de equipamentos sociais/ respostas sociais das áreas da infância, idosos, pessoas com deficiência e outras	N.º	28.000	2026
Serviço de Apoio Domiciliário - SAD 4.0.	Utentes e funcionários do SAD com acesso a tablets e/ou equipamentos para prestação de cuidados	N.º	35.400	2026

Componente 17 | Qualidade e Sustentabilidade das Finanças Públicas

Investimento TD-C17-i03: Transição digital da Segurança Social

Este investimento tem como objetivo levar adiante a digitalização da Segurança Social com vista a torná-la mais acessível, promover a sua eficiência e diminuir a fraude e a evasão.

O investimento será composto por medidas destinadas a: i) melhorar a conceção e a organização da Segurança Social, com base na melhoria dos sistemas de informação subjacentes, na área das prestações, contribuições, prevenção da fraude, gestão da informação e canais de pagamento; ii) desenvolver e implementar um novo modelo de relacionamento, que deverá integrar os variados canais de interação dos cidadãos e das empresas com a Segurança Social, numa lógica omnicanal; iii) adaptar os postos de trabalho da Segurança Social para permitir regimes de trabalho mais flexíveis, como o teletrabalho; iv) implementar uma infraestrutura das tecnologias da informação baseadas em soluções em nuvem que possam apoiar o desempenho e a interoperabilidade; e v) rever processos internos e qualificar os trabalhadores da Segurança Social para apoiar a correta aplicação dos investimentos e mudanças estruturais acima mencionados.

A implementação do investimento estará concluída até 31 de dezembro de 2025.

Medida	Indicador PRR	Unidade	Meta	Ano
Expandir as funcionalidades do site SS Direta	Expandir as funcionalidades do site SS Direta, adicionando 5 novos serviços online	N.º	8	2025
Implementar modelos de vigilância para apoiar a prevenção da fraude	Implementar modelos de vigilância para apoiar a prevenção da fraude, assentes em processos de machine learning	N.º	2	2025
Reduzir tempo médio de deferimento de prestações sociais de natureza contributiva	Reduzir tempo médio de deferimento de prestações sociais de natureza contributiva em 80%, para as que tenham um tempo médio superior a 10 dias	%	80	2025

CONTEXTUALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS/INDICADORES PROPOSTOS

Decorrente das Orientações Estratégicas referidas, bem como das medidas de modernização administrativa que o serviço se propõe desenvolver, foi elaborado o Mapa Estratégico 2020-2022.

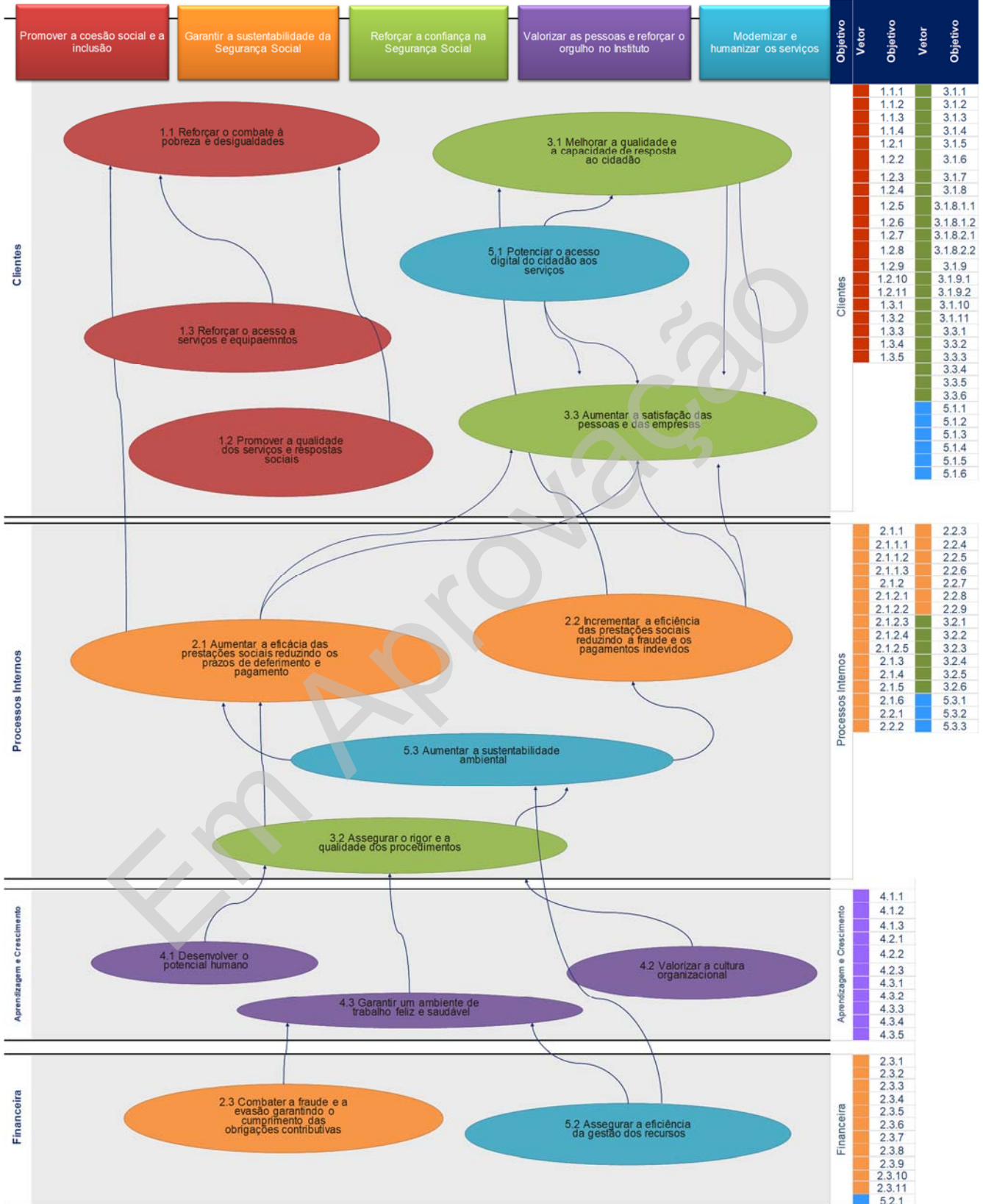
Este Mapa Estratégico reflete os grandes objetivos que o ISS, IP se propõe alcançar durante o triénio, e irá ser operacionalizado com base nos instrumentos de gestão anuais, nomeadamente QUAR e PAISS, os quais serão monitorizados através da avaliação dos objetivos por uma bateria de indicadores.

Os indicadores propostos, para avaliar a concretização do PAISS, foram definidos através de um trabalho participado entre o GPE e as restantes Áreas Funcionais do ISS, IP, no sentido de delinear indicadores que se traduzam numa descrição operacional dos objetivos e dos resultados em termos de quantidade e qualidade, sendo assim um elemento essencial para aferir os resultados alcançados.

Através da leitura da figura infra, será possível conferir a ligação entre os objetivos estratégicos, as prioridades estratégicas e os objetivos/indicadores que, através da sua operacionalização na ação da Área Funcional que tem a competência da sua execução, possibilitam a concretização do planeamento efetuado.

MAPA ESTRATÉGICO 2020-2022

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



Objetivo	Indicadores	Vetor	Polaridade	Resultado set.2022	Metas	Responsável
					2022	
1.1.1	% de atividades obrigatórias realizadas, com vista ao cumprimento dos objetivos do Programa CLDS 4G e concretização dos indicadores físicos		+	100%	80%	UAP
1.1.2	% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC		+	155%	90%	UAP
1.1.3	% de entregas dos produtos do FEAC asseguradas		+	94%	80%	UAP
1.1.4	Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP		-	25	Suspenso	DDS
1.2.1	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS		+	50%	70%	DDS
1.2.2	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS		+	90%	85%	DDS
1.2.3	% Protocolos RSI renovados no prazo legal		+	eliminado	Eliminado	DDS
1.2.4	% Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP		+	20%	85%	DDS
1.2.5	% Respostas sociais acompanhadas		+	29%	45%	DDS
1.2.6	Taxa de satisfação das crianças e jovens abrangidos pelo Plano Casa		+	n.a.	85%	DDS
1.2.7	% de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (greiha ou relatório de acompanhamento às unidades)		+	82%	85%	UGARNCCI
1.2.8	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais		+	875	1.300	FISC
1.2.9	% de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos		+	28%	68%	GAJC
1.2.10	Garantir visitas de acompanhamento às operações CLDS 4G		+	n.a.	67%	UAP
1.2.11	% de Unidades Residenciais e de Ambulatório da COISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da greiha ou relatório de acompanhamento às unidades)		+	70%	80%	UGARNCCI
1.3.1	% de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido		+	100%	85%	UGARNCCI
1.3.2	% de protocolos pagos no mês		+	100%	95%	DDS
1.3.3	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP		-	n.d.	100%	GPE
1.3.4	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais		-	n.d.	100%	GPE
1.3.5	% de projetos do Novo PARES com empreitadas iniciadas		+	n.a.	60%	UAP
2.1.1	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo		+	98%	93%	DPC
2.1.1.1	% de requerimentos de Subsídio de Parentalidade deferidos até 30 dias		+	98%	90%	DPC
2.1.1.2	% de requerimentos de Subsídio de Desemprego deferidos até 20 dias		+	99%	90%	DPC
2.1.1.3	% de requerimentos de Subsídio de Doença deferidos até 17 dias		+	98%	90%	DPC
2.1.2	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo de referência		+	89%	92%	DPC
2.1.2.1	% de requerimentos de Subsídio Social de Parentalidade deferidos até 30 dias		+	95%	90%	DPC
2.1.2.2	% de requerimentos de Subsídio Social de Desemprego deferidos até 30 dias		+	97%	90%	DPC
2.1.2.3	% de requerimentos de Abono de Família deferidos até 25 dias		+	89%	88%	DPC
2.1.2.4	% de requerimentos de Rendimento Social Inserção deferidos até 30 dias		+	86%	90%	DPC
2.1.2.5	% de requerimentos de Prestação Social para a Inclusão deferidos até 50 dias		+	78%	80%	DPC
2.1.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência de 30 dias		+	86%	85%	CNP
2.1.4	Taxa de Eficácia dos processos DLA		+	92%	85%	UCI
2.1.5	Tempo médio de conclusão dos processos DLA		+	19	30	UCI
2.1.6	% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI		+	78%	85%	DDS
2.2.1	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis		+	83%	90%	DPC
2.2.2	Nº de beneficiários verificados (manutenção da majoração monoparental do abono de família, face à composição do respetivo agregado familiar)		+	Eliminado	Eliminado	DPC
2.2.3	Nº de beneficiários verificados (manutenção do valor das prestações de beneficiários de RSI, face aos respetivos rendimentos)		+	Eliminado	Eliminado	DPC
2.2.4	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas		+	3%	5%	DPC
2.2.5	% de convocatórias emitidas de processos em curso com ITA por Doença Profissional		+	Eliminado	Eliminado	DPCRP
2.2.6	% de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos		+	66%	68%	GAJC
2.2.7	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)		+	33%	36%	DGCF
2.2.8	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)		+	26%	6%	DGCF
2.2.9	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref.º 70 dias)		+	88%	80%	FISC
2.3.1	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes		+	3.982	5.500	FISC
2.3.2	% de processos de fiscalização a contribuintes com origem proactiva concluídos, no total dos processos de fiscalização a contribuintes concluídos		+	55%	50%	FISC
2.3.3	Nº de processos de inquérito crime concluídos		+	1.124	1.550	FISC
2.3.4	Montante da dívida apurada associada aos processos inquérito crime concluídos		+	56	56	FISC
2.3.5	% de processos de contra-ordenações (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos		+	64%	68%	GAJC
2.3.6	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc		+	95%	95%	UCE
2.3.7	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)		+	56%	85%	DPC
2.3.8	Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente		+	84%	80%	DPC
2.3.9	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)		+	55%	75%	DPC
2.3.10	% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados		+	n.a.	39%	DPC
2.3.11	Garantir a remessa de participações-crime ao Departamento de Fiscalização nas quantidades definidas e por distrito sede da EE		+	510	1.333	DPC
3.1.1	Taxa de redução do stock de pendências de processos de certificação de Doença Profissional		+	54%	78%	DPCRP
3.1.2	% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica		+	46%	70%	DCGC
3.1.3	Taxa de redução do stock de pendências dos processos da área internacional		+	Eliminado	Eliminado	UCI
3.1.4	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social		+	69%	66%	DCGC
3.1.5	Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores)		+	100%	90%	DPC
3.1.6	Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores)		+	n.d.	90%	DPC
3.1.7	Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições (stock anos anteriores)		+	27%	95%	DPC

Objetivo	Indicadores	Valor	Polaridade	Resultado set.2022	Metas		Responsável
					2022		
3.1.8	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)		+	140%	115%		CNP
3.1.8.1.1	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (velhice e invalidez) de âmbito nacional		+	153%	120%		CNP
3.1.8.1.2	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (Sobrevivência) de âmbito nacional		+	101%	110%		CNP
3.1.8.2.1	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (velhice e invalidez) de âmbito internacional		+	178%	120%		CNP
3.1.8.2.2	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (Sobrevivência) de âmbito internacional		+	108%	110%		CNP
3.1.9	Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)		+	29%	40%		CNP
3.1.9.1	Taxa de redução de pendências de Prestações Diferidas com mais de 90 dias de âmbito Nacional		+	123%	40%		CNP
3.1.9.2	Taxa de redução de pendências de Prestações diferidas c/mais de 180 dias de âmbito nacional		+	135%	40%		CNP
3.1.10	Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX		+	n.a.	90%		GAGI
3.1.10.1	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Apoio Judiciário Eletrónico		-	n.a.	31/12/2022		GAJC
3.1.10.2	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: DR Oficiosa		-	n.a.	-		DPC
3.1.10.3	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: DRÚnica		-	n.a.	-		DPC
3.1.10.4	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Menos Espera na Pensão		-	n.a.	-		CNP
3.1.10.5	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: FPSS – Pré-Pago na SS		-	n.a.	-		DGCF
3.1.10.6	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Segurança Social e Fundos 3 em 1		-	n.a.	-		DGCF
3.1.10.7	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Novo Portal da Segurança Social		-	n.a.	-		DOGC
3.1.10.8	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão do Relacionamento – Visão 360º		-	n.a.	31/12/2022		DOGC
3.1.10.9	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão online da Conta Bancária		-	n.a.	31/12/2022		DOGC_CNP
3.1.10.10	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Pensões + Próximas		-	n.a.	-		CNP
3.1.10.11	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Registo de IPSS e Associações Mutualistas +Simples		-	n.a.	-		DDS
3.1.10.12	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Alargamento SIAT ao Tutelar Cível		-	n.a.	-		DDS
3.1.10.13	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Carreira contributiva +Integrada		-	n.a.	31/12/2022		DPC
3.1.10.14	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão de Participação na Doença Profissional		-	n.a.	31/12/2022		DFRP
3.1.10.15	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Declarações da Segurança Social na Hora		-	n.a.	31/12/2022		DPC
3.1.10.16	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais		-	n.a.	30/06/2022		DDS
3.1.10.17	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Simplificação do Reembolso das despesas de funeral		-	n.a.	31/12/2022		CNP
3.1.10.18	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Cuidador informal Online		-	n.a.	-		DPC
3.1.10.19	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: e Atendimento		-	n.a.	-		DOGC
3.1.10.20	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Processos de Contraordenação online		-	n.a.	-		GAJC
3.1.10.21	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Pensão na hora		-	n.a.	-		CNP
3.1.11	Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão		-	16	25		DOGC
3.2.1	Grau de uniformização e simplificação (GUS) de suportes		+	n.d.	85%		DOGC
3.2.2	% de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA)		+	n.d.	70%		DPC
3.2.3	Grau de implementação das recomendações das auditorias, por serviço		+	57%	54%		GAQGR
3.2.4	Taxa de Eficácia Apoio Judiciário		+	92%	82%		GAJC
3.2.5	Taxa de Eficácia Fundo de Garantia Salarial		+	89%	85%		GAJC
3.2.6	Implementar a metodologia REVER - Projeto REVER +		-	-	-		DOGC
3.3.1	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)		+	n.a.	3,6		DOGC
3.3.2	% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido		+	77%	70%		GAJC
3.3.3	% de reclamações de dívida concluídas		+	74%	82%		DPC
3.3.4	% de NISS na Hora atribuídos a cidadão estrangeiro até ao prazo máximo definido		+	-	-		DPC
3.3.5	% de relatórios de atividade mensais dos Adidos de Segurança Social apresentados até ao dia 15 do mês seguinte		+	n.d.	90%		AD
3.3.6	Assegurar o nível de satisfação dos Contribuintes Estratégicos		+	n.a.	85%		UCE
4.1.1	% de trabalhadores com formação		+	50%	71%		DRH
4.1.2	Assegurar a implementação do programa QUALIFICA no ISS, de acordo com as orientações e ações aprovadas pela SG do MTSSS		+	100%	80%		DRH
4.1.3	Nº de participantes em ações de formação em regime de e-learning		+	Eliminado	Eliminado		DRH
4.2.1	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão Cooperação e Comunicação		+	n.a.	63		DRH
4.2.2	Índice de envolvimento dos trabalhadores		+	n.a.	60		DRH
4.2.3	Taxa de cumprimento do plano de modelação		+	n.d.	100%		GAQGR
4.3.1	Índice de satisfação global dos trabalhadores		+	n.a.	65		DRH
4.3.2	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar		+	n.a.	70		DRH
4.3.3	Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho		+	n.a.	58		DAP
4.3.4	% de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos		+	17%	85%		DRH
4.3.5	Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional		+	105%	90%		DRH
5.1.1	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ		+	24%	20%		DOGC
5.1.2	Taxa de atendimento nos canais não presenciais		+	95%	90%		DOGC
5.1.3	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida		+	Eliminado	Eliminado		DOGC
5.1.4	% de NISS com passw ord de acesso à SSD		+	62%	60%		DOGC
5.1.5	Cobertura das Trocas Eletrónicas dos SED através do projeto EESSI - Electronic Exchange of Social Security Information		+	-	-		UCI
5.1.6	Garantir o Vídeo Atendimento		+	2.057	47		DOGC
5.2.1	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total		+	0,8%	1,0%		DGCF
5.3.1	Nº veículos elétricos na frota automóvel do ISS		+	n.a.	25		DAP
5.3.2	Taxa de Execução do Plano de Obras Anual		+	45%	65%		UTAE
5.3.3	% de processos arquivados unicamente em suporte digital		+	100%	90%		DAP

INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2022

Objetivo Estratégico / Prioridade Estratégica	Áreas Funcionais																Total		
	CNP	DAP	DGCG	DDS	DGCF	DPC	DFRP	DRH	FISC	GAGI	GAJC	GAQGR	GPE	UAP	UCE	UCI		IGARNOX	UTAE
1. Promover a coesão social e a inclusão				6					1		1		2	5			3		19
1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades				1										3					4
1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais				5					1		1			1			2		10
1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos				1									2	1			1		5
2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	1			1	2	17			5		2				1	1			30
2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	1			1		10													12
2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos					2	2			3		1					1			9
2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas						5			2		1				1				9
3. Reforçar a confiança na Segurança Social	9		7	1		7	2			1	4	1			1	1			34
3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão	9		5	1		5	2			1	1								24
3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos			1			1					2	1							5
3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			1			1					1				1	1			5
4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional		1						8				1							10
4.1 Desenvolver o potencial humano								2											2
4.2 Valorizar a cultura organizacional								2				1							3
4.3 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável		1						4											5
5. Modernizar e humanizar os serviços		2	4		1													1	8
5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços			4																4
5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos					1														1
5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental		2																1	3
Total	10	3	11	8	3	24	2	8	6	1	7	2	2	5	2	2	3	1	101

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Promover a coesão social e a inclusão

Prioridades Estratégicas

- 1.1 Reforçar o combate à pobreza e desigualdades
- 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
- 1.3 Reforçar o acesso a serviços e equipamentos

Promover a coesão social e a inclusão OE 1

Reforçar o combate à pobreza e desigualdades PE 1.1

1.1.1	% de atividades obrigatórias realizadas, com vista ao cumprimento dos objetivos do Programa CLDS 4G e concretização dos indicadores físicos							Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de atividades obrigatórias concretizadas/N.º de atividades obrigatórias aprovadas)*100					Sup	88%	Set.2022	100,3%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	UAP	QUAR	2021	96,9%		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	87,2%	
1.1.2	% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(n.º de destinatários finais abrangidos pelo FEAC / n.º de destinatários previstos em AVISO FEAC)*100					Sup	100%	Set.2022	154,7%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Semestral	Responsável	UAP	QUAR	2021	75,2%		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	225,4%	
1.1.3	% de entregas dos produtos do FEAC asseguradas							Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de entregas asseguradas/N.º de entregas dos planeadas)*100					Sup	95%	Set.2022	93,5%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UAP	QUAR	2021	91,0%		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	94,8%
1.1.4	Tempo médio para integração nos CDist de requerentes de proteção internacional, com ARP							Meta	Suspensão	Histórico	
	Fórmula	N.º médio de dias entre a data de sinalização e a data de integração					Sup	Suspensão	Set.2022	25,05	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Anual	Responsável	DDS	QUAR	2021	n.d.		
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(-)	CDist	X	Tolerância	2020	-

Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais PE 1.2

1.2.1	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS							Meta	70%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos familiares ativos com plano ou programa com acompanhamento / N.º de processos familiares ativos com plano ou programa)*100					Sup	80%	Set.2022	49,6%	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS e CDist	QUAR	2021	57,2%		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	55,0%
1.2.2	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(N.º AIS efetivamente concluídos / N.º AIS concluídos)*100					Sup	94%	Set.2022	90,2%	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS e CDist	QUAR	2021	91,5%		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	80,0%
1.2.4	% Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS,IP							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de cuidadores informais com acompanhamento do ISS,IP / N.º de cuidadores informais reconhecidos no âmbito do ECI)*100					Sup	95%	Set.2022	20,1%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS e CDist	QUAR	2021	81,0%		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	-
1.2.5	% Respostas sociais acompanhadas							Meta	45%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Respostas sociais acompanhadas / N.º Respostas sociais a 31/12/n-1)*100					Sup	50%	Set.2022	29,0%	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS	QUAR	1	2021	51,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2 pp	2020

1.2.6	Taxa de satisfação das crianças e jovens abrangidos pelo Plano Casa							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de crianças e jovens com avaliação >3 / Nº de crianças e jovens abrangidos com resposta ao questionário)*100					Sup	96%	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Pontual	Responsável	DDS	QUAR		2021	96,3%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Tolerância	2020	-
1.2.7	% de Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção com acompanhamento pelas ECL (grelha ou relatório de acompanhamento às unidades)							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de visitas de acompanhamento realizadas pelas ECL/ Nº Total de visitas esperadas)* 100					Sup	95%	Set.2022	81,8%	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Semestral	Responsável	UGARNCCI	QUAR		2021	77,5%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	83,8%
1.2.8	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais							Meta	1.300	Histórico	
	Fórmula	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais					Sup	1.430	Set.2022	875	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DF	QUAR		2021	1.309	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	1.479
1.2.9	% de processos de contra-ordenações (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos							Meta	68%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de Processos de CO (Tutela e Regulação) do universo do ano decididos / Nº de Processos de CO (Tutela e Regulação) do universo do ano) *100					Sup	75%	Set.2022	28,4%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAJC	QUAR		2021	29,6%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	-
1.2.10	Garantir o acompanhamento às operações CLDS 4G							Meta	67%	Histórico	
	Fórmula	N.º de operações CLDS 4G que participaram nas reuniões/sessões On line de acompanhamento/ N.º de operações CLDS 4G a acompanhar*100					Sup	79%	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	CDist	QUAR		2021	n.d.	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	-
1.2.11	% de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM com acompanhamento pelas ECL (com aplicação da grelha ou relatório de acompanhamento às unidades)							Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	Nº de visitas de acompanhamento realizadas pelas ECL/ Nº Total de visitas esperadas * 100					Sup	85%	Set.2022	70,4%	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Semestral	Responsável	Cristina Caetano	QUAR		2021	72,6%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	-

Reforçar o acesso a serviços e equipamentos PE 1.3

1.3.1	% de processos com cálculo de comparticipação familiar para todas as tipologias comparticipadas pelo ISS,IP na RNCCI, no prazo definido							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(N.º processos com Cálculo de comparticipação no prazo definido/ n.º de processos com Cálculo de Comparticipação)*100					Sup	95%	Set.2022	99,7%	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	UGARNCCI	QUAR		2021	100,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	78,6%
1.3.2	% de protocolos pagos no mês							Meta	95%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de protocolos pagos no mês / n.º de protocolos em condições de pagamento)*100					Sup	100%	Set.2022	100,0%	
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Anual	Responsável	DDS	QUAR	2	2021	100,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Tolerância	2020	100,0%
1.3.3	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP							Meta	100%	Histórico	
	Fórmula	(Somatório do n.º de dias executado / Somatório do n.º de dias planeado) *100					Sup	90%	Set.2022	n.d.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GPE	QUAR		2021	100,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist		Tolerância	2020	100,0%
1.3.4	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais							Meta	100%	Histórico	
	Fórmula	(Somatório do n.º de dias executado / Somatório do n.º de dias planeado) *100					Sup	90%	Set.2022	n.d.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GPE	QUAR		2021	100,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist		Tolerância	2020	100,0%

1.3Reforçar o acesso a serviços e equipamentos

% de projetos do Novo PARES com empreitadas iniciadas							Meta	60%	Histórico	
1.3.5	Fórmula	(N.º de projetos aprovados com empreitadas iniciadas/N.º de projetos aprovados)*100					Sup	75%	Set.2022	n.a.
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	UAP	QUAR	2021	0,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	-

Em Aprovação

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

Prioridades Estratégicas

- 2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento
- 2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos
- 2.3 Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas

Garantir a sustentabilidade da Segurança Social OE 2

Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento P E 2.1

2.1.1	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo								Meta	93%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100							Sup	97%	Set.2022	97,6%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	DPC			QUAR	18	2021	96,6%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	3pp	2020	97,1%
2.1.1.1	% de requerimentos de Subsídio de Parentalidade deferidos até 30 dias								Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100							Sup	97%	Set.2022	97,7%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC e CDist			QUAR	18	2021	97,2%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	96,7%
2.1.1.2	% de requerimentos de Subsídio de Desemprego deferidos até 20 dias								Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100							Sup	97%	Set.2022	98,5%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC			QUAR	18	2021	98,7%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	98,2%
2.1.1.3	% de requerimentos de Subsídio de Doença deferidos até 17 dias								Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100							Sup	97%	Set.2022	97,5%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC			QUAR	18	2021	95,9%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	96,5%
2.1.2	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo de referência								Meta	92%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100							Sup	97%	Set.2022	88,6%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização		Responsável	DPC			QUAR	17	2021	88,1%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	4 pp	2020	85,4%
2.1.2.1	% de requerimentos de Subsídio Social de Parentalidade deferidos até 30 dias								Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100							Sup	98%	Set.2022	94,9%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC e CDist			QUAR	17	2021	92,8%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	95,3%
2.1.2.2	% de requerimentos de Subsídio Social de Desemprego deferidos até 30 dias								Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100							Sup	98%	Set.2022	96,8%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC			QUAR	17	2021	96,6%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	98,2%
2.1.2.3	% de requerimentos de Abono de Família deferidos até 25 dias								Meta	88%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100							Sup	97%	Set.2022	89,4%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC			QUAR	17	2021	85,8%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	83,6%
2.1.2.4	% de requerimentos de Rendimento Social Inserção deferidos até 30 dias								Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100							Sup	98%	Set.2022	86,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC			QUAR	17	2021	92,0%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	92,0%
2.1.2.5	% de requerimentos de Prestação Social para a Inclusão deferidos até 50 dias								Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos deferidos no prazo de Refª / Total de requerimentos deferidos)*100							Sup	88%	Set.2022	78,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC			QUAR	17	2021	88,0%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	63,0%

2.1.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência de 30 dias								Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Número de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência / Número total de requerimentos) * 100							Sup	95%	Set.2022	85,8%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	PD		QUAR	19	2021	84,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	85,6%	
2.1.4	Taxa de Eficácia dos processos DLA								Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos DLA concluídos/ (Nº total de processos DLA pendentes no final do período + Nº de processos DLA concluídos))*100							Sup	95%	Set.2022	92,2%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UCI		QUAR		2021	95,2%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	92,4%	
2.1.5	Tempo médio de conclusão dos processos DLA								Meta	30	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão / Somatório do n.º processos							Sup	27	Set.2022	19
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UCI		QUAR		2021	17	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	18	
2.1.6	% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI								Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Nº CI novos com assinatura até 45 dias após o envio ao NLI / Nº CI novos assinados)*100							Sup	94%	Set.2022	78,3%
	Periodicidade	01.jan-31.dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DDS e CDist		QUAR		2021	68,6%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	82,2%	

Incrementar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos P E 2.2

2.2.1	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis								Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	[Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)] * 100							Sup	99%	Set.2022	83,0%
	Periodicidade	mar-nov	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	7	2021	65,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2pp	2020	67,0%
2.2.2	N.º de beneficiários verificados (manutenção da majoração monoparental do abono de família, face à composição do respetivo agregado familiar)								Meta	Eliminado	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários verificados							Sup	Eliminado	Set.2022	Eliminado
	Periodicidade	jan-set	Monitorização	Anual	Responsável	DPC		QUAR		2021	Eliminado	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	-	
2.2.3	N.º de beneficiários verificados (manutenção do valor das prestações de beneficiários de RSI, face aos respetivos rendimentos)								Meta	Eliminado	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários verificados							Sup	Eliminado	Set.2022	Eliminado
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DPC		QUAR		2021	Eliminado	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	-	
2.2.4	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas								Meta	4,5%	Histórico	
	Fórmula	(Total de pagamentos indevidos/Total de Prestações Sociais Pagas)*100							Sup	4,1%	Set.2022	2,8%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR		2021	4,5%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	4,6%	
2.2.5	% de convocatórias emitidas de processos em curso com ITA por Doença Profissional								Meta	Eliminado	Histórico	
	Fórmula	(N.º de convocatórias emitidas / N.º de processos em curso com ITA por DP)* 100							Sup	Eliminado	Set.2022	Eliminado
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPRP		QUAR		2021	Eliminado	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	112,4%	
2.2.6	% de processos de contra-ordenações (Prestacional) do universo do ano decididos								Meta	68%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de Processos de CO (Prestacional) do universo do ano decididos / Nº de Processos de CO (Prestacional) do universo do ano) *100							Sup	75%	Set.2022	66,2%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAJC		QUAR		2021	74,6%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	-	

2.2.7	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)							Meta	36%	Histórico		
	Fórmula	(Prestações indevidamente pagas / montante recuperado prestações atribuídas indevidamente) *100							Sup	40%	Set.2022	33,2%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DGCF		QUAR		2021	26,7%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância		2020	39,2%	
2.2.8	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)							Meta	6%	Histórico		
	Fórmula	(Montante de dívida de Prestações Sociais participado / Montante de dívida criada)*100							Sup	8%	Set.2022	25,5%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DGCF		QUAR		2021	4,6%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância		2020	6,2%	
2.2.9	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado							Meta	80%	Histórico		
	Fórmula	(N.º de processos tratados no prazo / N.º de processos tratados)*100							Sup	88%	Set.2022	88,0%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DF		QUAR	6	2021	85,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	5 pp	2020	96,0%

Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas P E 2.3

2.3.1	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes							Meta	5.500	Histórico		
	Fórmula	Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes							Sup	6.380	Set.2022	3.982
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DF		QUAR	3	2021	5.776	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	300	2020	5.524
2.3.2	% de processos de fiscalização a contribuintes com origem proativa concluídos, no total dos processos de fiscalização a contribuintes concluídos							Meta	50%	Histórico		
	Fórmula	(N.º de processos de fiscalização a contribuintes com origem proativa concluídos / Nº Processos de fiscalização a contribuintes concluídos)*100							Sup	55%	Set.2022	55,1%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DF		QUAR		2021	60,2%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	55,9%
2.3.3	Nº de processos de inquérito crime concluídos							Meta	1.550	Histórico		
	Fórmula	Nº de processos de inquérito crime concluídos							Sup	1.815	Set.2022	1.124
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DF		QUAR	4	2021	1.426	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	100	2020	1.579
2.3.4	Montante da dívida apurada associada aos processos inquérito crime concluídos							Meta	56	Histórico		
	Fórmula	Montante da dívida apurada associada aos processos inquérito crime concluídos							Sup	61,6	Set.2022	56,2
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DF		QUAR		2021	45	
	Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	60,2
2.3.5	% de processos de contra-ordenações(Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos							Meta	68%	Histórico		
	Fórmula	(Nº de Processos de CO (Vinculação e Contributivo) do universo do ano decididos / Nº de Processos de CO (Vinculação e Contributivo) do universo do ano) *100							Sup	75%	Set.2022	64,3%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAJC		QUAR		2021	72,4%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	-
2.3.6	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc							Meta	95%	Histórico		
	Fórmula	(N.º contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos)*100							Sup	100%	Set.2022	95,4%
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UCE		QUAR	5	2021	99,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Tolerância		2020	97,2%

2.3.6	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc							Meta	95%	Histórico	
	Fórmula	(N.º contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / N.º contribuintes estratégicos)*100					Sup	100%	Set.2022	95,4%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UCE	QUAR	5	2021	99,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância		2020	97,2%
2.3.7	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos/ (N.º total de processos pendentes no final do período + N.º de processos concluídos))*100					Sup	94%	Set.2022	56,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC	QUAR		2021	Suspens o 2021	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	Suspens o 2020
2.3.8	Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente							Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de erros das remunerações corrigidos no mês / N.º de erros das remunerações entrados no mês)*100					Sup	88%	Set.2022	83,9%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Semestral	Responsável	DPC e CDist	QUAR		2021	82,9%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	-
2.3.9	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)							Meta	75%	Histórico	
	Fórmula	(Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada)*100					Sup	82,5%	Set.2022	55,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC	QUAR	8	2021	98,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Tolerância	2020	100,0%
2.3.10	% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados							Meta	38,5%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados / N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva)*100					Sup	42,4%	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade	mai-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC	QUAR		2021	n.d.	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Tolerância	2020	-
2.3.11	N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização por distrito sede da EE							Meta	1.333	Histórico	
	Fórmula	N.º de participações crime remetidas ao Serviço de Fiscalização por distrito sede da EE					Sup	1.531	Set.2022	510	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	Teresa Agostinho	QUAR		2021	n.a.	
	Tipo	Eficiência	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	-

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

Reforçar a confiança na Segurança Social

Prioridades Estratégicas

- 3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão
- 3.2 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos
- 3.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

Reforçar a Confiança na Segurança Social OE 3

Melhorar a qualidade e a capacidade de resposta ao cidadão P E 3.1

3.1.1	Taxa de redução do stock de pendências de processos de certificação de Doença Profissional							Meta	78%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock DP concluídos / n.º de processos do stock DP a 31/12/N-1)*100						Sup	86%	Set.2022	53,6%
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPRP		QUAR	2021	91,8%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	71,3%	
3.1.2	% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica							Meta	70%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de colaboradores do atendimento com formação específica / N.º de colaboradores do atendimento)*100						Sup	77%	Set.2022	46,1%
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DCGC e Cdist		QUAR	2021	87,8%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	62,3%
3.1.4	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social							Meta	66%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de chamadas atendidas / N.º de chamadas oferecidas)*100						Sup	73%	Set.2022	69,0%
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DCGC		QUAR	2021	67,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	48,0%	
3.1.5	Taxa de redução do stock de qualificações de TCO pendentes de registo (stock anos anteriores)							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	[(N.º de requerimentos pendentes de registo a 31dez - N.º de requerimentos pendentes de registo referentes ao stock no mês) / N.º de requerimentos pendentes de registo a 31dez]*100						Sup	99%	Set.2022	100,0%
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC e CDist		QUAR	2021	100,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	100,0%
3.1.6	Taxa de redução do stock das reclamações de Trabalhadores Independentes (stock anos anteriores)							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	((N.º de reclamações de TI pendentes de conclusão a 31dez - N.º de reclamações de TI pendentes de conclusão referentes ao stock no mês) / N.º de reclamações de TI pendentes de						Sup	99%	Set.2022	n.d.
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC e CDist		QUAR	2021	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	98,6%
3.1.7	Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições (stock anos anteriores)							Meta	95%	Histórico	
	Fórmula	((N.º de pedidos de restituição de contribuições pendentes de registo a 31dez - N.º de pedidos de restituição de contribuições pendentes de registo referentes ao stock no mês) / N.º de pedidos						Sup	100%	Set.2022	26,8%
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC		QUAR	2021	14,4%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	-	
3.1.8	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)							Meta	115%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos de velhice, invalidez e sobrevivência, áreas nacional e internacional / n.º de processos entrados de velhice, invalidez e sobrevivência, áreas nacional e						Sup	125%	Set.2022	140,0%
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	PD		QUAR	20	2021	133,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	119,0%	
3.1.8.1.1	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (velhice e invalidez) de âmbito nacional							Meta	120%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos de velhice e invalidez "nacional" / n.º de processos entrados de velhice e invalidez "nacional")*100						Sup	130%	Set.2022	153,2%
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	PD		QUAR	20	2021	126,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	-	
3.1.8.1.2	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (Sobrevivência) de âmbito nacional							Meta	110%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos de sobrevivência "nacional" / n.º de processos entrados de sobrevivência "nacional")*100						Sup	120%	Set.2022	100,7%
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	PD		QUAR	20	2021	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	-	
3.1.8.2.1	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (velhice e invalidez) de âmbito internacional							Meta	120%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos de velhice e invalidez "internacional" / n.º de processos entrados de velhice e invalidez)*100						Sup	130%	Set.2022	178,0%
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	PD		QUAR	20	2021	162,4%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	-	

3.1.8.2.1	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (velhice e invalidez) de âmbito internacional							Meta	120%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos de velhice e invalidez "internacional" / n.º de processos entrados de velhice e invalidez) * 100					Sup	130%	Set.2022	178,0%	
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	PD	QUAR	20	2021	162,4%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	-	
3.1.8.2.2	Taxa de conclusão de processos de Prestações diferidas (Sobrevivência) de âmbito internacional							Meta	110%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos concluídos de sobrevivência "internacional" / n.º de processos entrados de sobrevivência "internacional") * 100					Sup	120%	Set.2022	107,5%	
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	PD	QUAR	20	2021	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	-	
3.1.9	Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)							Meta	40%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos pendentes > 90 dias na área nacional + N.º de processos pendentes > 180 dias na área internacional) / n.º de processos pendentes) * 100 [excluindo requerimentos não dependentes do ISS]					Sup	30%	Set.2022	29,0%	
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização		Responsável	PD	QUAR	21	2021	47,8%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	27,2%	
3.1.9.1	Taxa de redução de pendências de Prestações Diferidas com mais de 90 dias de âmbito Nacional							Meta	40%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos pendente > 90 dias / n.º de processos pendentes) * 100					Sup	30%	Set.2022	123,0%	
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização		Responsável	PD	QUAR	21	2021	75,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	-	
3.1.9.2	Taxa de redução de pendências de Prestações diferidas c/mais de 180 dias de âmbito nacional							Meta	40%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos pendente > 180 dias / n.º de processos pendentes) * 100					Sup	30%	Set.2022	135,0%	
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização		Responsável	PD	QUAR	21	2021	104,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	-	
3.1.10	Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º medidas concluídas / N.º de medidas previstas) * 100					Sup	100%	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização		Responsável	GAJC, DPC, PD, DGCF	QUAR	12	2021	90,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2020	100,0%	
3.1.10.01	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Apoio Judiciário Eletrónico							Meta	31/12/2022	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/09/2022	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade de	jan.22-abr.22	Monitorização		Responsável	GAJC	QUAR	12	2021	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Tolerância	2020	-	
3.1.10.13	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Carreira contributiva +Integrada							Meta	31/12/2022	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2022	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade de	jan.22-dez.22	Monitorização		Responsável	DPC	QUAR	12	2021	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Tolerância	2020	-	
3.1.10.14	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão de Participação na Doença Profissional							Meta	31/12/2022	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2022	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade de	jan.22-dez.22	Monitorização		Responsável	DPRP	QUAR	12	2021	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Tolerância	2020	-	
3.1.10.15	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Declarações da Segurança Social na Hora (PC)							Meta	31/12/2022	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2022	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade de	jan.22-dez.22	Monitorização		Responsável	DPC	QUAR	12	2021	-	
	Tipo		Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Tolerância	2020		
3.1.10.16	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais (DS)							Meta	30/06/2022	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	31/03/2022	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade de	jan.22-dez.22	Monitorização		Responsável	DDS	QUAR	12	2021	-	
	Tipo		Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist	Tolerância	2020		

3.1.10.17	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Simplificação do Reembolso das despesas de funeral (PD)							Meta	31/12/2022	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/11/2022	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade de	jan.22-dez.22	Monitorização		Responsável	PD	QUAR	12	2021	-	
	Tipo		Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist		Tolerância	2020	
3.1.10.08	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão do Relacionamento – Visão 360º							Meta	31/12/2022	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/09/2022	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade de	jan.22-dez.22	Monitorização	Anual	Responsável	DCGC	QUAR	12	2021	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist		Tolerância	2020	
3.1.10.09	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação da medida SIMPLEX: Gestão online da Conta Bancária							Meta	31/12/2022	Histórico	
	Fórmula	Data de conclusão					Sup	30/09/2022	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade de	jan.22-dez.22	Monitorização	Anual	Responsável	DCGC	QUAR	12	2021	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	Data	Polaridade	(-)	CDist		Tolerância	2020	
3.1.11	N.º médio de dias para marcação nos 10 locais de maior pressão							Meta	25	Histórico	
	Fórmula	N.º médio de dias para marcação nos 10 locais de maior pressão					Sup	22	Set.2022	16	
	Periodicidade de	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DCGC	QUAR		2021	n.a.	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist		Tolerância	2020	

Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos P E 3.2

3.2.1	Grau de uniformização e simplificação (GUS) de suportes							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de suportes uniformizados e simplificados/N.º de suportes entregues para uniformização e simplificação)*100					Sup	95%	Set.2022	n.d.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DCGC	QUAR		2021	92,6%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Tolerância	2020	
3.2.2	% de registos efetuados até ao prazo definido (preenchimento de lacunas nas carreiras contributivas, projeto AGORA)							Meta	70%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de registos efetuados até ao prazo definido/ Nº total de registos)*100					Sup	77%	Set.2022	n.d.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Semestral	Responsável	DPC e CDist	QUAR		2021	n.d.	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	
3.2.3	Grau de implementação das recomendações das auditorias, por serviço							Meta	54%	Histórico	
	Fórmula	(n.º de recomendações implementadas, por serviço / n.º de recomendações a implementar, por serviço)*100					Sup	60%	Set.2022	56,6%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAQGR	QUAR		2021	72,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	
3.2.4	Taxa de Eficácia Apoio Judiciário							Meta	82%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos AJ concluídos/ (Nº total de processos AJ pendentes no final do período + Nº de processos AJ concluídos))*100					Sup	90%	Set.2022	92,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	GAJC e Cdist	QUAR		2021	81,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	
3.2.5	Taxa de Eficácia Fundo de Garantia Salarial							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos FGS concluídos/ (Nº total de processos FGS pendentes no final do período + Nº de processos FGS concluídos))*100					Sup	94%	Set.2022	89,1%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	GAJC e Cdist	QUAR		2021	94,1%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	
3.2.5	Taxa de Eficácia Fundo de Garantia Salarial							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos FGS concluídos/ (Nº total de processos FGS pendentes no final do período + Nº de processos FGS concluídos))*100					Sup	94%	Set.2022	89,1%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	GAJC e Cdist	QUAR		2021	94,1%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	

Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas P E 3.3

3.3.1	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)							Meta	3,6	Histórico	
	Fórmula	Pontuação média nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico)					Sup	4,0	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DCGC	QUAR	22	2021	3,7	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	0,1	2020	3,3
3.3.2	% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido (30/90 dias)							Meta	70%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de recurso hierárquicos concluídos no prazo estabelecido/Nº total de recursos hierárquicos concluídos)*100					Sup	77%	Set.2022	76,5%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	GAJC e Cdist	QUAR		2021	47,9%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	78,3%
3.3.3	% de reclamações de dívida concluídas							Meta	82%	Histórico	
	Fórmula	(Nº acumulado de reclamações concluídas / Total de reclamações)*100					Sup	90%	Set.2022	74,2%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DPC	QUAR		2021	90,6%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	83,9%
3.3.5	% de relatórios de actividade mensais dos Adidos da Segurança Social apresentados até ao dia 15 do mês seguinte							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de relatórios de actividades mensais apresentados até ao dia 15 do mês seguinte / Nº de relatórios previstos)*100					Sup	100%	Set.2022	n.d.	
	Periodicidade	Jan-Dez	Monitorização	Mensal	Responsável	definir	QUAR		2021	100,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Tolerância	2020	100,0%
3.3.6	% de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (máx)							Meta	85%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de respostas dos Contribuintes Estratégicos com pontuação maior ou igual a 4 / N.º total de respostas dos Contribuintes Estratégicos) * 100					Sup	95%	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade	fev-42736	Monitorização	Pontual (na data)	Responsável	Cláudia Martins	QUAR	23	2021	93,6%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Tolerância	3 pp	2020

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

Prioridades Estratégicas

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

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional OE 4

Desenvolver o potencial humano P E 4.1

% de trabalhadores com formação								Meta	71%	Histórico		
4.1.1	Fórmula	(Nº acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS) * 100						Sup	78%	Set.2022	50,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DRH		QUAR	13	2021	78,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	6pp	2020	48,0%
									Meta	80%	Histórico	
4.1.2	Fórmula	(Nº de ações realizadas/ N.º de ações previstas)*100						Sup	100%	Set.2022	100,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	Lurdes Lourenço		QUAR		2021	80,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Tolerância		2020	5,00
									Meta	80%	Histórico	

Valorizar a cultura organizacional P E 4.2

Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão Cooperação e Comunicação								Meta	63	Histórico		
4.2.1	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores						Sup	69	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DRH		QUAR		2021	66,8	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	67,1
									Meta	60	Histórico	
4.2.2	Fórmula	Pontuação média obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores						Sup	66	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DRH		QUAR	16	2021	64,7	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	64,8
									Meta	100%	Histórico	
4.2.3	Fórmula	(Nº de processos modelados / nº de processos previstos a modelar)*100						Sup	110%	Set.2022	n.d.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	GAQGR		QUAR		2021	125,9%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist		Tolerância		2020	108,3%
									Meta	100%	Histórico	

Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável P E 4.3

Índice de satisfação global dos trabalhadores								Meta	65	Histórico		
4.3.1	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores						Sup	72	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DRH		QUAR		2021	68,4	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	68,9
									Meta	70	Histórico	
4.3.2	Fórmula	Pontuação média obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores						Sup	75	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DRH		QUAR	14	2021	68,4	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	4	2020	71,9
									Meta	58	Histórico	
4.3.3	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores						Sup	60	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Anual	Responsável	DAP		QUAR		2021	57,06	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância		2020	58,25
									Meta	58	Histórico	

4.3Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável

4.3.4 % de edifícios do ISS com identificação e avaliação de riscos										Meta	85%	Histórico	
4.3.4	Fórmula	(N.º edifícios com avaliação de riscos/N.º total de edifícios)* 100							Sup	95%	Set.2022	17,1%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DRH		QUAR		2021	90,5%		
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	68,2%		

4.3Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável

4.3.5 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional										Meta	90%	Histórico	
4.3.5	Fórmula	(Nº de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional/ Nº total de trabalhadores) * 100							Sup	100%	Set.2022	105,2%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DRH		QUAR	15	2021	94,8%		
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Tolerância	2020	63,4%		

Em Aprovação

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5

Modernizar e humanizar os serviços

Prioridades Estratégicas

- 5.1 Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços
- 5.2 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos
- 5.3 Aumentar a sustentabilidade ambiental

Modernizar e humanizar os serviços OE 5

Potenciar o acesso digital do cidadão aos serviços P E 5.1

5.1.1	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ							Meta	20%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ / N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito)*100					Sup	22%	Set.2022	24,4%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DCGC	QUAR	11	2021	21,7%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	1pp	2020	18,0%
5.1.2	Taxa de atendimento nos canais não presenciais							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de atendimentos não presenciais / N.º de atendimentos totais)*100					Sup	96%	Set.2022	95,4%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DCGC	QUAR	9	2021	96,4%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2pp	2020	95,9%
5.1.4	% de NISS com password de acesso à SSD							Meta	60%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos)* 100					Sup	65%	Set.2022	61,6%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DCGC	QUAR	10	2021	59,8%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância	2pp	2020	55,8%
5.1.6	Nº de atendimentos diários efetuados através de atendimento remoto							Meta	47	Histórico	
	Fórmula	Nº de atendimentos diários efetuados através de atendimento remoto					Sup	52	Set.2022	2057	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	Maria José Freire	QUAR		2021	n.a.	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância		2020	-

Assegurar a eficiência da gestão dos recursos P E 5.2

5.2.1	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total							Meta	1%	Histórico	
	Fórmula	(Despesas de Administração / Despesa Total)*100					Sup	0,9%	Set.2022	0,8%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	DGCF	QUAR		2021	0,9%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância		2020	0,8%

Aumentar a sustentabilidade ambiental P E 5.3

5.3.1	N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS							Meta	25	Histórico	
	Fórmula	N.º veículos elétricos na frota automóvel do ISS					Sup	40	Set.2022	n.a.	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Pontual	Responsável	DAP	QUAR		2021	39	
	Tipo	Eficiência	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância		2020	39
5.3.2	Taxa de Execução do Plano de Obras Anual							Meta	65%	Histórico	
	Fórmula	(Valor cabimentado / Valor Orçamentado)*100					Sup	75%	Set.2022	45,3%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Mensal	Responsável	UTAE	QUAR		2021	37,8%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância		2020	37,8%
5.3.3	% de processos arquivados unicamente em suporte digital							Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(n.º de processos de ajuste direto simplificado (ADS) arquivados única/ em suporte digital / n.º Total de ADS) * 100					Sup	95%	Set.2022	100,0%	
	Periodicidade	jan-dez	Monitorização	Trimestral	Responsável	DAP	QUAR		2021	100,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	Tolerância		2020	84,1%

Juntos vamos lá!