

**Ciclo de Gestão**

2022

**Designação do Serviço/Organismo:**

Instituto da Segurança Social, I.P.

**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.

**Objetivos Estratégicos (OE)**

OE1: Promover a coesão social e a inclusão

OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social

OE4: Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

OE5: Modernizar e humanizar os serviços

**Objetivos Operacionais (OP)**

**EFICÁCIA**

PESO: 25%

**OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário**

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1 % de respostas sociais acompanhadas	42%	55%	42%	51%	45%	2 pp	50%	80%	$(N.º \text{ Respostas acompanhadas} / N.º \text{ Respostas } 31/12/n-1) * 100$			
Ind.2 % de protocolos pagos no mês	100%	100%	95%	100%	95%		100%	20%	$(N.º \text{ de Protocolos pagos no mês} / n.º \text{ de protocolos em condições de pagamento}) * 100$			
<b>Taxa de Realização do OP1</b>											<b>0%</b>	

**OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas**

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3 Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7770	5.524	5.500	5.776	5.500	300	6.380	25%	Nº Processos de fiscalização a contribuintes			
Ind.4 Nº de processos inquérito crime concluídos	1771	1.579	1.395	1.426	1.550	100	1.815	35%	Nº de processos Inquérito crime concluídos			
Ind.5 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte	94%	97%	95%	99%	95%		100%	40%	$(N.º \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N.º \text{ contribuintes estratégicos}) * 100$			
<b>Taxa de Realização do OP2</b>											<b>0%</b>	

**OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais**

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.6 % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	83%	96%	80%	85%	80%	5 pp	88%	40%	$(N.º \text{ de processos tratados no prazo} / N.º \text{ de processos tratados}) * 100$			
Ind.7 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	100%	67%	60%	65%	90%	2pp	100%	60%	$[N.º \text{ primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível)} / N.º \text{ Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)}] * 100$			
<b>Taxa de Realização do OP3</b>											<b>0%</b>	

**EFICIÊNCIA**

PESO: 30%

**OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos**

Peso: 15%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.8 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	96%	100%	95%	98%	75%		83%	100%	$(\text{Montante de dívida de contribuições participado} / \text{Montante de dívida gerada}) * 100$			
<b>Taxa de Realização do OP4</b>											<b>0%</b>	

**OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema**

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.9 Taxa de atendimento nos canais não presenciais	85%	96%	90%	96%	90%	2 pp	96%	30%	$(N.º \text{ de atendimentos não presenciais} / N.º \text{ de atendimentos totais}) * 100$			
Ind.10 % de NISS com password de acesso à SSD	50%	56%	58%	60%	60%	2 pp	65%	30%	$(N.º \text{ de NISS ativos e registados na SSD} / N.º \text{ de NISS ativos}) * 100$			
Ind.11 % de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ	14%	18%	19%	22%	20%	1 pp	22%	20%	$(N.º \text{ de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ} / N.º \text{ de NISS ativos de PS sem data de óbito}) * 100$			
Ind.12 Taxa de execução das medidas SIMPLEX	-	100%	90%	90%	90%		100%	20%	$(N.º \text{ de medidas concluídas} / N.º \text{ de medidas previstas}) * 100$			
<b>Taxa de Realização do OP5</b>											<b>0%</b>	

**OP6: Desenvolver o potencial humano**

Peso: 45%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.13 % de trabalhadores com formação	69%	48%	65%	78%	71%	6pp	78%	30%	$(N.º \text{ acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação}) / (\text{média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS}) * 100$			
Ind.14 Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	72	72	75	68	70	4	75	25%	Pontuação média obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores			
Ind.15 Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	-	63%	90%	95%	90%		100%	20%	$(N.º \text{ de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional} / N.º \text{ total de trabalhadores}) * 100$			
Ind.16 Promover o envolvimento dos trabalhadores com o ISS, IP	-	-	60	65	60	-	66	25%	Pontuação média obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores			
<b>Taxa de Realização do OP6</b>											<b>0%</b>	

QUALIDADE												PESO:	45%
<b>OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>												<b>Peso:</b>	<b>24%</b>
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.17	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	-	85%	80,5%	88%	92%	4 pp	99%	11%	(Nº requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo / Nº Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos) * 100			
Ind.18	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	98,6%	97%	90%	97%	93%	3 pp	99%	89%	(Nº requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo / Nº Requerimentos do sistema previdencial deferidos) * 100			
<b>Taxa de Realização do OP7</b>												<b>0%</b>	
<b>OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>												<b>Peso:</b>	<b>19%</b>
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.19	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85%	86%	85%	84%	85%		95%	40%	(Nº Requerimentos CSI deferidos até 30dias / Nº Requerimentos deferidos CSI) * 100			
Ind.20	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	-	119%	120%	133%	115%		125%	30%	(N.º de processos encerrados / n.º de processos entrados) * 100			
Ind.21	Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	-	27%	40%	48%	40%		30%	30%	(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]			
<b>Taxa de Realização do OP8</b>												<b>0%</b>	
<b>OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social</b>												<b>Peso:</b>	<b>57%</b>
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.22	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,4	3,3	3,5	3,7	3,6	0,1	4	50%	Pontuação média nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico)			
Ind.23	% de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (mín) e 5 (máx)	-	n.d.	80%	94%	85%	3pp	95%	50%	(Nº de respostas dos Contribuintes Estratégicos com pontuação maior ou igual a 4 / N.º total de respostas dos Contribuintes Estratégicos) * 100			
<b>Taxa de Realização do OP9</b>												<b>0%</b>	
<b>Objetivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento</b>													
		OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9			
Objetivo Estratégico 1		•	•			•							
Objetivo Estratégico 2			•	•	•	•	•	•					
Objetivo Estratégico 3						•			•	•			
Objetivo Estratégico 4							•			•			
Objetivo Estratégico 5						•	•			•			
<b>OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)</b>			<b>Peso dos parâmetros na avaliação final</b>				<b>Peso dos objetivos no respetivo parâmetro</b>			<b>Peso de cada objetivo na avaliação final</b>		<b>Objetivos Relevantes</b>	
<b>Eficácia</b>							100%						
OP1	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário						30%			8%			
OP2	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas		25%				40%			10%		Relevante	
OP3	Combater a Fraude e Evasão Prestacionais						30%			8%			
<b>Eficiência</b>							100%						
OP4	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						15%			5%			
OP5	Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema		30%				40%			12%		Relevante	
OP6	Desenvolver o potencial humano						45%			14%		Relevante	
<b>Qualidade</b>							100%						
OP7	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas						24%			11%		Relevante	
OP8	Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		45%				19%			9%			
OP9	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social						57%			26%		Relevante	
<b>Total</b>			100%				São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.			72%			

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2022 (só considerados feriados)			228
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2022			Pontuação efetivos Executados 2022			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	912	80		0	0		0%	0,00%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	922	210.216	14.752		0	0		0%	0,00%	
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	3.383	771.324	40.596		0	0		0%	0,00%	
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0		-	-	
Assistente Técnico	8	3.984	908.352	31.872		0	0		0%	0,00%	
Assistente Operacional	5	430	98.040	2.150		0	0		0%	0,00%	
		8.723	1.988.844	89.450	0	0	0	0	0%	0,00%	
RECURSOS FINANCEIROS											
DESIGNAÇÃO	Planeado (a)	Corrigido (b)	Execução (30.jun.22)	Execução (31.dez.22)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)					
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	403.305.213,00	373.073.182,00	137360661,57		34%	37%					
Despesas c/Pessoal	239.221.423,00	239.219.905,00	110.787.410,47		46,31%	46,31%					
Aquisições de Bens e Serviços	162.697.790,00	133.508.977,00	26.417.888,24		16,24%	19,79%					
Outras despesas correntes	1.386.000,00	344.300,00	155.362,86		11,21%	45,12%					
Despesas de Capital	0,00	0,00	0,00								
Orçamento de Projetos (Investimento)	16.203.588,00	11.236.166,00	204.716,83		1%	2%					
Despesas correntes	0,00	0,00	0,00								
Despesas de capital	16.203.588,00	11.236.166,00	204.716,83		1,26%	1,82%					
Outras	26.975.703.044,00	27.498.476.891,18	12.269.523.868,40		45%	45%					
<b>Total</b>	<b>27.395.211.845,00</b>	<b>27.882.786.239,18</b>	<b>12.407.089.246,80</b>	<b>0,00</b>	<b>45%</b>	<b>44%</b>					

## EXPRESSÃO QUALITATIVA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

### QUAR 2022

	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respectivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final
<b>Eficácia</b>	25%		
OP1		30%	8%
<b>OP2 (Relevante)</b>		<b>40%</b>	<b>10%</b>
OP3		30%	8%
<b>Eficiência</b>	30%		
OP4		15%	5%
<b>OP5 (Relevante)</b>		<b>40%</b>	<b>12%</b>
<b>OP6 (Relevante)</b>		<b>45%</b>	<b>14%</b>
<b>Qualidade</b>	45%		
<b>OP7 (Relevante)</b>		<b>24%</b>	<b>11%</b>
OP8		19%	9%
<b>OP9 (Relevante)</b>		<b>57%</b>	<b>26%</b>
<b>Avaliação final</b>	100%		100%
REGRA: Para este efeito, são considerados <b>objetivos mais relevantes</b> aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objectivos.			<b>72%</b>

## Memória descritiva - QUAR 2022

<b>Objetivo operacional (OP_1)</b>	<b>Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário</b>
Dimensão/perspectiva	EFICÁCIA
Indicador 1 (Ind_1)	% de respostas sociais acompanhadas
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de respostas sociais acompanhadas no universo das respostas sociais registadas em SISSCOOP
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: $(N.º \text{ Respostas acompanhadas} / N.º \text{ Respostas } 31/12/n-1) * 100$
Meta global   por UO:	45%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	50%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afetação às actividades, competências e absentismo), Recursos Tecnológicos ( <i>software</i> , <i>hardware</i> e rede) e disponibilidade de viaturas. Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SESS\COOP. Sharepoint DDS.
Indicador 2 (Ind_2)	% de protocolos pagos no mês
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de protocolos com IPSS pagos no mês face aos protocolos que se encontram em condições de pagamento
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: $(N.º \text{ de Protocolos pagos no mês} / n.º \text{ de protocolos em condições de pagamento}) * 100$ Consideram-se "protocolos em condições de pagamento" todos os que têm certidão de não dívida válida, entregaram a documentação de faturação dentro do prazo e têm a fatura corretamente emitida pela instituição
Meta global   por UO:	95%
Tolerância:	0
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efetivos, taxas de afetação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos ( <i>software</i> , <i>hardware</i> e rede).
Referência para o valor crítico:	O valor crítico definido corresponde à totalidade de casos do universo considerado no indicador. Não é possível atingir um resultado superior.
Fonte de verificação:	SIF-SAP e Ficheiro Excel, responsável nacional objetivo.

## Memória descritiva - QUAR 2022

<b>Objetivo operacional (OP_2)</b>	<b>Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>
Dimensão/perspectiva	EFICÁCIA
<b>Indicador 3 (Ind_3)</b>	<b>Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes</b>
Descrição:	Este indicador visa medir o número total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes através da contagem do número de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes, no ano.
Fórmula de Cálculo:	Nº Processos de fiscalização a contribuintes
Meta global   por UO:	5.500
Tolerância:	300
Valor crítico:	6.380
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efetivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo), Recursos Tecnológicos ( <i>software</i> , <i>hardware</i> e rede) e disponibilidade de viaturas.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SESS\SAF_601_CTR
<b>Indicador 4 (Ind_4)</b>	<b>Nº de processos inquérito crime concluídos</b>
Descrição:	Este indicador visa medir o número total de processos inquérito crime concluídos através da contagem do número de processos de inquérito crime concluídos, no ano.
Fórmula de Cálculo:	Nº de processos Inquérito crime concluídos
Meta global   por UO:	1.550
Tolerância:	100
Valor crítico:	1.815
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos ( <i>software</i> , <i>hardware</i> e rede) e disponibilidade de viaturas.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SESS\GIL_1006a_Arq e SESS\GIL_1005a_Acus
<b>Indicador 5 (Ind_5)</b>	<b>% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte</b>
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte face ao total contribuintes estratégicos identificados nas listagens aprovadas periodicamente pelo CD.
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: $(N.^{\circ} \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N.^{\circ} \text{ contribuintes estratégicos}) * 100$
Meta global   por UO:	95%
Tolerância:	0
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos ( <i>software</i> , <i>hardware</i> e rede) e disponibilidade de viaturas.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SESS\GC e Ficheiro Excel, Responsável nacional objetivo.

## Memória descritiva - QUAR 2022

<b>Objetivo operacional (OP_3)</b>	<b>Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>
Dimensão/perspectiva	EFICÁCIA
Indicador 6 (Ind_6)	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: $(N.º \text{ de processos tratados no prazo} / N.º \text{ de processos tratados}) * 100$
Meta global   por UO:	80%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	88%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos ( <i>software</i> , <i>hardware</i> e rede) e disponibilidade de viaturas.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SESS\SAF_512_70d
Indicador 7 (Ind_7)	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5.º nível da bolsa de convocáveis
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5.º nível da bolsa de convocáveis
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: $[(N.º \text{ primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível)} / N.º \text{ Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)})] * 100$
Meta global   por UO:	90%
Tolerância:	2pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro, excluindo-se os meses em que vigorem restrições decorrentes da pandemia.
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos ( <i>software</i> , <i>hardware</i> e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	O valor crítico definido corresponde à totalidade de casos do universo considerado no indicador. Não é possível atingir um resultado superior.
Fonte de verificação:	SESS\SVI_0509a

## Memória descritiva - QUAR 2022

Objetivo operacional (OP_4)	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos
Dimensão/perspectiva	EFICIÊNCIA
Indicador 8 (Ind_8)	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)
Descrição:	Este indicador visa medir o montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: (Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada) * 100
Meta global   por UO:	75%
Tolerância:	0
Valor crítico:	83%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos ( <i>software</i> , <i>hardware</i> e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SID – Sistema Integrado de Dívida



## Memória descritiva - QUAR 2022

<b>Objetivo operacional (OP_5)</b>	<b>Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>
Dimensão/perspectiva	EFICIÊNCIA
Indicador 9 (Ind_9)	Taxa de atendimento nos canais não presenciais
Descrição:	Este indicador visa apurar a taxa de atendimento nos canais não presenciais (Segurança social Direta, Atendimento telefónico, e-mail)
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: (N.º de atendimentos não presenciais / N.º de atendimentos totais) * 100
Meta global  por UO:	90%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	96%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SIGA, SSD e Contact Center.
Indicador 10 (Ind_10)	% de NISS com password de acesso à SSD
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de NISS com password de acesso à SSD
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: (N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos) * 100
Meta global  por UO:	60%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	65%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	IDQ e SSD
Indicador 11 (Ind_11)	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ.
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte 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
Meta global  por UO:	20,0%
Tolerância:	1 pp
Valor crítico:	22,0%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	IDQ
Indicador 12 (Ind_12)	Taxa de execução das medidas SIMPLEX
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem de medidas SIMPLEX implementadas.
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: (N.º medidas concluídas / N.º de medidas previstas) * 100
Meta global  por UO:	90%
Tolerância:	
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anualmente
Iniciativas/ações:	Cumprimento da Lei. Aferido pela aplicação do b) do n.º 1 do artigo 25.º da proposta de Lei do Orçamento de Estado de 2021 (LOE)
Referência para o valor crítico:	O valor crítico definido corresponde à totalidade de casos do universo considerado no indicador. Não é possível atingir um resultado superior.
Fonte de verificação:	Ficheiro Excel, responsável pelo acompanhamento Simplex no ISS, IP.

## Memória descritiva - QUAR 2022

<b>Objetivo operacional (OP_6)</b>	<b>Desenvolver o potencial humano</b>
Dimensão/perspectiva	EFICIÊNCIA
<b>Indicador 13 (Ind_13)</b>	<b>% de trabalhadores com formação</b>
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem de trabalhadores com formação.
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: (Nº acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS) * 100
Meta global   por UO:	71%
Tolerância:	6pp
Valor crítico:	78%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Gesformação. Plano de Formação aprovado.
<b>Indicador 14 (Ind_14)</b>	<b>Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar</b>
Descrição:	O apuramento deste indicador decorre dos resultados obtidos no inquérito de satisfação dos trabalhadores. O resultado é apurado através da média do total de respostas numa única questão (retirada de uma dimensão onde são apurados diversos fatores relativos às condições de trabalho).
Fórmula de Cálculo:	Pontuação média obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores
Meta global   por UO:	70
Tolerância:	4
Valor crítico:	75
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anualmente
Iniciativas/ações:	Cumprimento da Lei. Aferido pela aplicação do a) do n.º 1 do artigo 25.º da proposta de Lei do Orçamento de Estado de 2021 (LOE)
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Relatório de aplicação do questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores.
<b>Indicador 15 (Ind_15)</b>	<b>Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional</b>
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: (Nº de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional / Nº total de trabalhadores) * 100
Meta global   por UO:	90%
Tolerância:	0
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Implica a aquisição dos serviços de Medicina do Trabalho. Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Monitorização do Plano Estratégico 2019 - 2021   Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente do ISS aprovado.
<b>Indicador 16 (Ind_16)</b>	<b>Promover o envolvimento dos trabalhadores com o ISS, IP</b>
Descrição:	Este indicador visa aferir a pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores, na dimensão da Satisfação face ao Envolvimento Ativo e Participação dos Trabalhadores. O resultado em cada dimensão é apurado através da média do total das respostas no conjunto das respetivas perguntas.
Fórmula de Cálculo:	Pontuação média obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores
Meta global   por UO:	60
Tolerância:	-
Valor crítico:	66
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anualmente
Iniciativas/ações:	Cumprimento da Lei. Aferido pela aplicação do a) do n.º 1 do artigo 25.º da proposta de Lei do Orçamento de Estado de 2021 (LOE)
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Relatório de aplicação do questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores.

## Memória descritiva - QUAR 2022

<b>Objetivo operacional (OP_7)</b>	<b>Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>
Dimensão/perspectiva	QUALIDADE
Indicador 17 (Ind_17)	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo. Inclui as prestações de Parentalidade social, Desemprego social, Abono e RSI. Em 2020 passa a incluir a Prestação Social para a Inclusão.
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: $(N^{\circ} \text{ requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo} / N^{\circ} \text{ Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos}) * 100$
Meta global   por UO:	92%
Tolerância:	4 pp
Valor crítico:	99%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos ( <i>software</i> , <i>hardware</i> e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SESS\ITPT; SESS\DES; SESS\PF; SESS\RSI
Indicador 18 (Ind_18)	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo. Agrega as prestações de Desemprego, Doença e Parentalidade
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: $(N^{\circ} \text{ requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo} / N^{\circ} \text{ Requerimentos o sistema previdencial deferidos}) * 100$
Meta global   por UO:	93%
Tolerância:	3 pp
Valor crítico:	99%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos ( <i>software</i> , <i>hardware</i> e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	O valor crítico definido corresponde à totalidade de casos do universo considerado no indicador. Não é possível atingir um resultado superior.
Fonte de verificação:	SESS\ITPT; SESS\DES; SESS\PF

## Memória descritiva - QUAR 2022

<b>Objetivo operacional (OP_8)</b>	<b>Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>
Dimensão/perspectiva	QUALIDADE
Indicador 19 (Ind_19)	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias.
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: (Nº Requerimentos CSI deferidos até 30dias / Nº Requerimentos deferidos CSI) * 100
Meta global  por UO:	85%
Tolerância:	0
Valor crítico:	95%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos ( <i>software</i> , <i>hardware</i> e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SESS\CSI_0718b_30d
Indicador 20 (Ind_20)	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)
Descrição:	Este indicador avalia a evolução da conclusão de processos de pensões de velhice, invalidez e sobrevivência face ao fluxos de requerimentos entrados em 2020, o que, por inerência, conduz a uma redução das pendências indedependente do volume de entradas em 2020.
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: (N.º de processos encerrados / n.º de processos entrados) * 100
Meta global  por UO:	115%
Tolerância:	0
Valor crítico:	125%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador novo, sem histórico de mensuração, justificável pelo esforço de redução de pendências em curso no CNP
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Ficheiro Excel, responsável nacional objetivo.
Indicador 21 (Ind_21)	Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)
Descrição:	Este indicador avalia a evolução da redução de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência.
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: (N.º de processos pendente > 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]
Meta global  por UO:	40%
Tolerância:	0
Valor crítico:	30%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento negativo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas/ações:	Indicador novo, sem histórico de mensuração, justificável pelo esforço de redução de pendências em curso no CNP
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Ficheiro Excel, responsável nacional objetivo.

## Memória descritiva - QUAR 2022

<b>Objetivo operacional (OP_9)</b>	<b>Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social</b>
Dimensão/perspectiva	QUALIDADE
Indicador 22 (Ind_22)	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço
Descrição:	Mede o grau de satisfação dos Cidadãos e das Empresas relativo à qualidade do serviço prestado (presencial, email e telefónico). C método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado: presencial, email e telefónico)
Fórmula de Cálculo:	Pontuação média nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico)
Meta global   por UO:	3,6
Tolerância:	0,1
Valor crítico:	4,0
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Cumprimento da Lei. Aferido pela aplicação do c) do n.º 1 do artigo 25.º da proposta de Lei do Orçamento de Estado de 2021 (LOE)
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Relatório de aplicação do questionário de avaliação da satisfação da qualidade do serviço prestado (presencial, email e telefónico).
Indicador 23 (Ind_23)	% de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (máx)
Descrição:	Avalia a % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (máx)
Fórmula de Cálculo:	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: $(N^{\circ} \text{ de respostas dos Contribuintes Estratégicos com pontuação maior ou igual a } 4 / N^{\circ} \text{ total de respostas dos Contribuintes Estratégicos}) * 100$
Meta global   por UO:	85%
Tolerância:	3pp
Valor crítico:	95%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Cumprimento da Lei. Aferido pela aplicação do c) do n.º 1 do artigo 25.º da proposta de Lei do Orçamento de Estado de 2021 (LOE)
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Relatório de aplicação do questionário de avaliação da satisfação da qualidade do serviço prestado (presencial, email e telefónico).

## Matriz de Alinhamento

Nível 1 - Política Pública	Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Gestão Operacional	
Objetivos Estratégicos/Eixos de Intervenção do MTSSS 2020-2023 (*) (***)	Enquadramento Estratégico		Enquadramento operacional	
OE/Eixo Intervenção	Objectivo Estratégico (OE)	Relação com Nível 1 (**)	Objetivos Operacionais (OP)	Relação com Nível 2 (**)
Erradicar a pobreza [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Erradicar a pobreza [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas	RD
Erradicar a pobreza [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	RD
Erradicar a pobreza [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	RD
Erradicar a pobreza [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RD	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RD
Erradicar a pobreza [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	RD
Erradicar a pobreza [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	RD
Reforçar o acesso a serviços e equipamentos de apoio à família [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Reforçar o acesso a serviços e equipamentos de apoio à família [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RI	OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas	RI
Reforçar o acesso a serviços e equipamentos de apoio à família [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RI	OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	RI
Reforçar o acesso a serviços e equipamentos de apoio à família [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RI	OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	RI
Reforçar o acesso a serviços e equipamentos de apoio à família [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RI	OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	RI
Adaptar a segurança social aos desafios do envelhecimento [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	RD
Adaptar a segurança social aos desafios do envelhecimento [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	RD
Adaptar a segurança social aos desafios do envelhecimento [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RI	OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	RI
Adaptar a segurança social aos desafios do envelhecimento [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RI	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RI
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas	RD
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	RD
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	RD
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RD	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RD
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE4: Valorizar as pessoas e reforçar o orgão organizacional	RD	OP6: Desenvolver o potencial humano	RD
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RI	OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	RI
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RI	OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	RI
Investir na qualidade dos serviços públicos [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	RD
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	RD
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	RD
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	RD
Fortalecer o acompanhamento integrado e de proximidade [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Fortalecer o acompanhamento integrado e de proximidade [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RI	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RI
Proteger os idosos em situação de dependência ou isolamento [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Proteger os idosos em situação de dependência ou isolamento [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Proteger os idosos em situação de dependência ou isolamento [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RI	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RI
Proteger os idosos em situação de dependência ou isolamento [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	RD
Proteger os idosos em situação de dependência ou isolamento [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	RD
Proteger os idosos em situação de dependência ou isolamento [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	RD
Assegurar serviços de proximidade em todos os territórios [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE1: Promover a coesão social e a inclusão	RD	OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	RD
Assegurar serviços de proximidade em todos os territórios [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RD	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RD
Assegurar serviços de proximidade em todos os territórios [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social	RD	OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social	RD
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RD	OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas	RD
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RI	OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	RI
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social	RI	OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	RI
Simplificar ainda mais a atividade administrativa [Programa do XXII Governo Constitucional; GOP 2020-2023]	OE5: Modernizar e humanizar os serviços	RD	OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	RD

(\*) Programa do XXII Governo Constitucional/GOP 2020-2023/ Outros documentos políticos setoriais/OE do MTSSS 2020-23

(\*\*) RD – Evidência de relação direta

RI – Evidência de relação indireta

(\*\*\*) A atualizar quando conhecidos os Eixos Estratégicos que enquadram as áreas de intervenção do ministério.