

Relatório Atividades 2024



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024

AUTOR/EDITOR

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

Av. Manuel da Maia, n.º 58 • 1049-002 Lisboa

Tel: 21 843 33 00 • Fax: 21 843 37 20

E-mail: igfss@seg-social.pt

CONCEÇÃO TÉCNICA

Departamento de Gestão e Administração

Direção de Qualidade e Comunicação

DATA DE EDIÇÃO

junho 2025

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	6
MENSAGEM DO CONSELHO DIRETIVO	7
1. ENQUADRAMENTO CONJUNTURAL	8
2. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO QUAR 2024	10
A. RESULTADOS DOS OBJETIVOS	11
B. SÍNTESE	27
3. ATIVIDADE DESENVOLVIDA	28
A. AVALIAÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES	28
A.1. DESTAQUES	29
B. INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	41
B.1. MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	46
B.2. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	47
4. MEIOS DISPONÍVEIS – RECURSOS FINANCEIROS, HUMANOS E MATERIAIS	49
A. RECURSOS FINANCEIROS	49
B. RECURSOS HUMANOS	49
B.1. PLANO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	51
B.2. RESULTADO GLOBAL DO SIADAP 3	52
C. RECURSOS MATERIAIS	53
C.1. CONTRATAÇÃO PÚBLICA	55
5. APRECIACÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	58
6. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES	61
7. COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÉNEAS - <i>BENCHMARKING</i> EXTERNO	63
A. SÍNTESE	68
8. PRÉMIOS E MENÇÕES DE ENTIDADES EXTERNAS	69
9. INICIATIVAS DE PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	70
10. GESTÃO DO PATRIMÓNIO	71
11. BALANÇO SOCIAL	73
A. CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS	73
12. FORMAÇÃO EXECUÇÃO 2024	75
AVALIAÇÃO FINAL	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 VALOR DE DÍVIDA RECUPERADA E VALOR DE DÍVIDA PARTICIPADA (EM MILHÕES DE EUROS) EM 2024	12
GRÁFICO 2 RECUPERAÇÃO DE DÍVIDA À SEGURANÇA SOCIAL (EM MILHÕES DE EUROS) – 2021 A 2024	12
GRÁFICO 3 EVOLUÇÃO DA DÍVIDA LÍQUIDA ATIVA (EM MILHÕES DE EUROS) – 2021 A 2024	13
GRÁFICO 4 RECUPERAÇÃO DE DÍVIDA POR TIPO DE PAGAMENTO (EM MILHÕES DE EUROS) EM 2024	14
GRÁFICO 5 TAXA LÍQUIDA (%) OBTIDA NAS APLICAÇÕES CEDIC EM 2024	15
GRÁFICO 6 EVOLUÇÃO DA RECEITA DE ARRENDAMENTO (EM MILHÕES DE EUROS) – 2021-2024	16
GRÁFICO 7 VALOR DOS PAGAMENTOS EFETUADOS (PAGOS) EM MILHÕES DE EUROS NO ÂMBITO DA TESOURARIA ÚNICA	18
GRÁFICO 8 RESULTADO DO QUAR 2024 (%)	27
GRÁFICO 9 MAPA DA ESTRATÉGIA CORPORATIVA 2024 - DESEMPENHO GLOBAL POR TRIMESTRE (PONTOS)	28
GRÁFICO 10 RECURSOS HUMANOS DO IGFSS PLANEADOS E EXECUTADOS (PONTUAÇÃO) PARA O ANO DE 2024	50
GRÁFICO 11 DISTRIBUIÇÃO DOS NÍVEIS DE AVALIAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL (N=317)	53
GRÁFICO 12 VALOR ADJUDICADO (PREÇO CONTRATUAL) EM MILHÕES DE EUROS POR TIPO DE PROCEDIMENTO E POR TIPOLOGIA – 2024	57
GRÁFICO 13 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR TIPOLOGIA DE CLIENTES 2024	59
GRÁFICO 14 <i>BENCHMARKING</i> - RESULTADOS QUAR (2021 A 2023)	63
GRÁFICO 15 <i>BENCHMARKING</i> - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTES EXTERNOS (2021 A 2023)	64
GRÁFICO 16 <i>BENCHMARKING</i> – <i>CALL CENTER</i> - TAXA DE ATENDIMENTO DE CHAMADAS (2021 A 2023)	64
GRÁFICO 17 <i>BENCHMARKING</i> - VALORES DA COBRANÇA PELA AT E IGFSS (EM MILHÕES DE EUROS) (2021 A 2023)	65
GRÁFICO 18 % DAS DESPESAS DE FUNCIONAMENTO VS ORÇAMENTO DE DESPESAS DE FUNCIONAMENTO (2021 A 2023)	66
GRÁFICO 19 DISTRIBUIÇÃO DO EFETIVO 2024 POR ÁREAS (N=406)	74

ÍNDICE DE QUADROS

QUADRO 1 PERFIL DE CONTRIBUINTES EM FUNÇÃO DAS PRINCIPAIS RÚBRICAS DE NEGÓCIO EM 2024	14
QUADRO 2 RECEITAS DE ARRENDAMENTO DO PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO DA SEGURANÇA SOCIAL (EM EUROS) EM 2024	15
QUADRO 3 RESULTADOS DOS INDICADORES 1,2 E 3 E DO OP1 – QUAR 2024	16
QUADRO 4 RESULTADOS DOS INDICADORES 4 E 5 E DO OP2 – QUAR 2024	17
QUADRO 5 NÚMERO DE PAGAMENTOS EFETUADOS NO ÂMBITO DA TESOURARIA ÚNICA EM 2024	18
QUADRO 6 RESULTADOS DOS INDICADORES 6 E 7 E DO OP3 – QUAR 2024	19
QUADRO 7 RESULTADOS DOS INDICADORES 8,9 E 10 E DO OP4 – QUAR 2024	20
QUADRO 8 RESULTADOS DO INDICADOR 11 E DO OP5 – QUAR 2024	21
QUADRO 9 RESULTADOS DOS INDICADORES 12,13 E 14 E DO OP6 – QUAR 2024	24
QUADRO 10 RESULTADOS DOS INDICADORES 15,16 E 17 E DO OP7 – QUAR 2024	27
QUADRO 11 PAGAMENTOS NO ÂMBITO DA TESOURARIA ÚNICA (CNP E PRESTAÇÕES SOCIAIS – SICC) 2024	30

QUADRO 12 RECEITA, DESPESA E SALDO DE GERÊNCIA DO FCE NOS ANOS DE 2023 E 2024	35
QUADRO 13 RECURSOS FINANCEIROS IGFSS PLANEADOS E EXECUTADOS EM 2024	49
QUADRO 14 RECURSOS HUMANOS DO IGFSS PLANEADOS E EXECUTADOS PARA O ANO DE 2024	50
QUADRO 15 TAXA DE CONCRETIZAÇÃO DO PMI 2024	54
QUADRO 16 CONTRATOS ADJUDICADOS TIPO DE PROCEDIMENTO E POR TIPOLOGIA – 2024	56
QUADRO 17 VALOR ADJUDICADO (PREÇO CONTRATUAL) POR TIPO DE PROCEDIMENTO E POR TIPOLOGIA – 2024	56
QUADRO 18 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR TIPOLOGIA DE CLIENTES E GLOBAL - 2024	59
QUADRO 19 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR DIMENSÃO (%)	62
QUADRO 20 <i>BENCHMARKING</i> - CARTEIRA DE DÍVIDA DA AT E DO IGFSS (2022 A 2024)	65
QUADRO 21 <i>BENCHMARKING</i> – IGFSS, ISS, II, IGFSS, REGIÕES AUTÓNOMAS NOS ANOS DE 2021 A 2023	66
QUADRO 22 <i>BENCHMARKING</i> – IRHU E DO IGFSS PARA OS ANOS 2022 E 2023	67
QUADRO 23 <i>BENCHMARKING</i> - COMPARAÇÃO DO DESEMPENHO COM A INSPEÇÃO-GERAL DO MTSS - 2023	68
QUADRO 24 DISTRIBUIÇÃO DO EFETIVO POR CARGOS/CATEGORIA E SEXO EM 2024	73
QUADRO 25 DISTRIBUIÇÃO DO EFETIVO 2024 POR ÁREAS (N=406)	74

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 % DE INDICADORES SUPERADOS E CUMPRIDOS DO QUAR 2024 DO IGFSS	27
FIGURA 2 EDIFÍCIO DA AVENIDA DA REPÚBLICA ARP LISBOA	71

NOTA INTRODUTÓRIA

O Relatório de Atividades do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P. (IGFSS) foi elaborado de acordo com o estabelecido no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro na sua redação atual, e no Decreto-Lei n.º 12/2024, de 10 de janeiro, e tem como primeiro objetivo caracterizar a atividade desenvolvida, bem como os resultados obtidos pelo Instituto no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2024.

A atividade do IGFSS foi orientada com base na missão, visão e valores estabelecidos no seu Plano Estratégico 2022-2024 e no Plano de Atividades 2024, tendo como objetivo cumprir as suas atribuições definidas em consonância com os objetivos estratégicos e operacionais constantes no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 2024 e tendo em conta os recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

O Relatório de Atividades apresenta o desenvolvimento deste trabalho, bem como uma análise sumária sobre a execução global do Orçamento de 2024. Integra a demonstração qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados, incluindo o balanço social e o relatório de autoavaliação previstos nos termos da lei.

MENSAGEM DO CONSELHO DIRETIVO

O ano de 2024 representou um período de consolidação e afirmação do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I. P. (IGFSS), enquanto pilar fundamental da sustentabilidade e modernização do sistema de Segurança Social em Portugal. Este Relatório de Atividades espelha o empenho das nossas equipas em prosseguir ações responsáveis e próximas dos cidadãos.

Num contexto económico desafiante, marcado por uma desaceleração do crescimento económico, o IGFSS superou a totalidade dos seus objetivos estratégicos e operacionais estabelecidos no QUAR 2024. Com uma taxa de realização global de 168,58%, não só foram cumpridos os 17 indicadores definidos, como 11 deles foram superados.

Destacamos os avanços significativos na rentabilização dos ativos da Segurança Social, na eficiência da Tesouraria Única, na valorização dos recursos humanos e na modernização administrativa. A receita de cobrança de dívida registou um crescimento relevante, os procedimentos de auditoria e certificação mantiveram elevados padrões de qualidade e os níveis de satisfação dos utentes foram reforçados, mesmo perante as exigências inerentes à missão institucional.

Este desempenho só foi possível graças ao compromisso e dedicação dos trabalhadores do Instituto, bem como ao trabalho conjunto com os nossos parceiros institucionais. A todos os que contribuíram para estes resultados, expressamos o nosso mais profundo reconhecimento.

Com os olhos postos no futuro, concluímos o ciclo do Plano Estratégico 2022–2024 certos de que os alicerces estão lançados para um triénio de mais inovação, robustez financeira e qualidade nos serviços prestados à sociedade portuguesa.

Continuaremos a trabalhar com rigor, transparência e ambição, reforçando a confiança nas instituições públicas e contribuindo ativamente para uma Segurança Social moderna, sustentável e centrada nas pessoas.

1. ENQUADRAMENTO CONJUNTURAL

O dinamismo da economia portuguesa abrandou em 2024, registando o PIB um crescimento real de 1,9% (2,6% em 2023). Esta moderação reflete, por um lado, o impacto negativo em 0,6% da procura externa líquida e, por outro, uma desaceleração da formação bruta de capital fixo pública e, principalmente, empresarial. O consumo privado foi o principal motor do crescimento económico, tendo crescido 3,2% (1,9% em 2023), alimentado pelo aumento expressivo do rendimento disponível em 7,1%. A evolução positiva das exportações abrandou para 3,4% (3,8% em 2023), refletindo a desaceleração da componente de serviços, uma vez que as exportações de bens aceleraram. As importações de bens também aceleraram, sendo responsáveis pelo aumento do ritmo de crescimento das importações totais. O maior expansionismo da política orçamental, designadamente via despesa pública, traduziu-se, por seu turno, numa aceleração do consumo público de 0,6% em 2023 para 1,1%.

Para 2025, a generalidade das previsões aponta para uma modesta reaceleração do crescimento, assente no investimento e na procura externa.

A população residente manteve um ritmo de crescimento na ordem de 1%, num contexto de crescimento natural negativo e fluxos migratórios positivos. Consequentemente, o aumento do rendimento per capita ficou aquém do crescimento do PIB. Todavia, o hiato poderá reduzir-se em 2025, verificando-se um abrandamento da taxa de crescimento migratório.

O mercado de trabalho manteve-se robusto, não tendo o ligeiro arrefecimento da atividade económica impedido a aceleração do crescimento do emprego e a descida da taxa de desemprego para 6,4%.

Os salários nominais cresceram 6,3% em 2024, perspetivando-se um abrandamento do ritmo de crescimento em 2025. O índice de preços no consumidor beneficiou da desaceleração dos preços dos bens, designadamente os importados, fixando-se em 2,7%, substancialmente abaixo do pico de 5,3% registado em 2023, esperando-se nova desaceleração em 2025. As remunerações ajustadas pelo deflator do consumo privado registaram um ganho real de 4,6%, valor substancialmente acima das médias de 2015-19 ou de 2000-19, antevendo-se uma moderação em 2025. A variação das remunerações reais e do crescimento das transferências recebidas pelas famílias, designadamente pensões, explicam a forte expansão do rendimento disponível. Este crescimento permitiu às famílias portuguesas elevar a sua taxa de poupança para os níveis registados durante a pandemia (2020-21) e marcadamente acima da média de 7% do período 2015-19. Para 2025 espera-se uma desaceleração do crescimento do rendimento disponível e a manutenção da taxa de poupança.

Ao nível das contas públicas, observou-se em 2024 a manutenção de um excedente orçamental (0,7% do PIB) e da trajetória descendente da dívida pública (94,9% do PIB em 2024 e de 97,7% do PIB em 2023), antevendo-se idêntico cenário em 2025. As contribuições para a Segurança Social cresceram 10,2% em 2024 e as despesas com prestações sociais 12,3%, antecipando-se para 2025 crescimentos menos significativos e uma expansão da receita acima do crescimento da despesa. Para a evolução das receitas

em 2024 contribuiu o alargamento da base de incidência das contribuições e quotizações para a Segurança Social por via do aumento em 22% dos contribuintes estrangeiros e de 9,5% das remunerações declaradas, que inclui o efeito da atualização da retribuição mínima mensal garantida, de 760 € em 2023 para 820 € em 2024, nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2023, de 17 de novembro. A nível da despesa destaca-se o incremento das pensões de velhice, o abono de família, as transferências para as instituições sem fins lucrativos enquadradas em programas de ação social, as prestações de desemprego, o complemento solidário para idosos e a prestação Social para a Inclusão. As alterações nas prestações sociais em 2024 tiveram um impacto de 1% no rendimento disponível das famílias, fazendo-se sentir sobretudo nos dois primeiros decis da distribuição de rendimentos, não obstante serem dominantes face às medidas sobre o IRS até ao 4º decil.

As contas externas apresentam um maior excedente em 2024, tanto ao nível da balança de bens e serviços (2,4% do PIB), como da balança corrente e de capital (3,6% do PIB). Em 2025, o crescimento previsto destas transferências para 2,7% do PIB deverá permitir uma melhoria do excedente da balança corrente e de capital.

2. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO | QUAR 2024

A avaliação dos resultados e do desempenho do IGFSS, terá por base, tal como anteriormente referido, o Plano Estratégico 2022-2024, o Plano de Atividades 2024 e o QUAR|2024, os quais constituem a base da avaliação do desempenho no âmbito da Administração Pública. O QUAR está estruturado em objetivos estratégicos plurianuais e em objetivos operacionais anuais, os quais se relacionam com os objetivos anteriores.

Os objetivos estratégicos definidos para o triénio 2022-2024 e que suportaram o QUAR|2024 foram:

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

Este quadro constitui um “referencial sobre a razão de ser e de existência dos serviços (missão), dos seus propósitos de ação (objetivos estratégicos), da aferição da sua concretização e da explicitação sumária dos desvios apurados no fim do ciclo de gestão”. Os objetivos operacionais são classificados em três parâmetros:

A. Eficácia:

- **Objetivo operacional 1 (OP1)** | Rentabilizar os Ativos da Segurança Social;
- **Objetivo operacional 2 (OP2)** | Apresentar o OSS e a Conta da SS;
- **Objetivo operacional 3 (OP3)** | Otimizar o Planeamento e Controlo Financeiro do Sistema de SS.

B. Eficiência:

- **Objetivo operacional 4 (OP4)** | Reduzir os Encargos com a Atividade Corrente.

C. Qualidade:

- **Objetivo operacional 5 (OP5)** | Desenvolver o Sistema de Gestão;
- **Objetivo operacional 6 (OP6)** | Adotar Medidas de Boa Gestão dos Trabalhadores;
- **Objetivo operacional 7 (OP7)** | Garantir a Resposta Social e a Qualidade do Serviço Público.

Importa referir que, em 31/05/2024, o QUAR|2024 foi objeto de uma revisão. Esta alteração incidiu especificamente sobre o **OP2** - Indicador 5 – “Prazo de entrega da Conta da Segurança Social de 2023 (em

dias úteis)¹. Esta alteração resulta da alínea c) do número 3 da Resolução n.º 3/2023, de 12 de janeiro de 2024, a qual dispõe sobre a prestação de contas referentes ao exercício de 2023 e às gerências partidas de 2024. De acordo com o disposto no artigo 52.º, n.º 4, da Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas (LOPTC), a “Conclusão do Dossier de Consolidação e entrega ao TC”, foi alterada para o prazo limite, de 30 de junho, atendendo a que algumas instituições só encerrariam as contas de forma definitiva no dia 24 de maio.

A. RESULTADOS DOS OBJETIVOS

Apresentam-se, de seguida os resultados por parâmetro, por objetivos e indicadores do QUAR|2024 do IGFSS:

Resultado
Eficácia - 160,3%

Eficácia – 40%:

– **Objetivo operacional 1 (OP1 – 35%) | Rentabilizar os Ativos da Segurança Social**

A rentabilização dos Ativos da Segurança Social é uma das prioridades do IGFSS, sendo um objetivo fulcral na manutenção do Sistema da Segurança Social. A taxa de realização deste objetivo foi de 184,44%, a qual se deve ao aumento da cobrança de dívida, da rendibilidade média das aplicações financeiras e das receitas provenientes do arrendamento de imóveis, durante o ano de 2024.

Indicador 1 | Valor cobrado de dívida à Segurança Social (em milhões de euros): Em 2024, o valor cobrado de dívida à Segurança Social foi de em 759,1 milhões de euros, e no ano a dívida participada fixou-se nos 1.127, 4 milhões de euros, conforme se apresenta no **Gráfico 1**.

O incremento do valor cobrado acompanha, em relação estreita e direta, o índice de crescimento dos valores instaurados, uma vez que, a dívida instaurada mais recentemente é a dívida com maior índice de ressarcimento, logo, potenciando o valor cobrado. Inversamente, o stock de dívida com maior antiguidade tem menor índice de ressarcimento no cômputo geral no período, não obstante as medidas coercivas desenvolvidas, uma vez que as iniciativas do contribuinte no enquadramento das mesmas tendem a diminuir ao longo do tempo.

¹ A meta do indicador, anteriormente estabelecida em 115 dias úteis, com um valor crítico de 114 dias úteis e uma fórmula definida como “N.º de dias úteis que medeia entre o início dos trabalhos - 02/01/2024 - e a data de entrega - 17/06/2024”, foi alterada para uma meta de 124 dias úteis, com valor crítico de 123 dias úteis, e a fórmula ajustada para “N.º de dias úteis que medeia entre o início dos trabalhos - 02/01/2024 - e a data de entrega - 30/06/2024”.

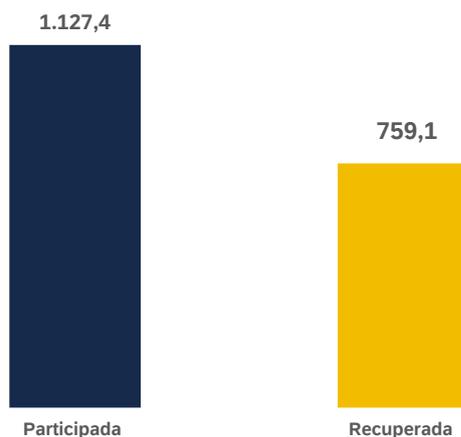


Gráfico 1 | Valor de dívida participada e valor de dívida recuperada (em milhões de euros) em 2024

Como se demonstra no **Gráfico 2**, verificou-se um aumento significativo, de cerca de 15,7%, em relação aos 656 milhões de euros cobrados em 2023. Este crescimento reflete os esforços contínuos para a recuperação da dívida e a melhoria da gestão da dívida no sistema de Segurança Social.

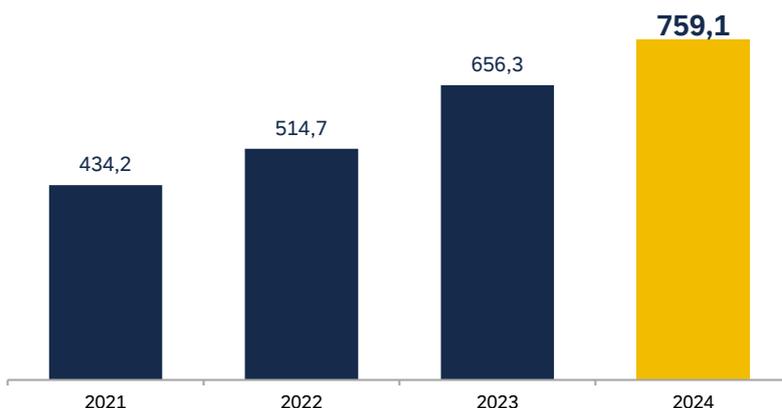


Gráfico 2 | Recuperação de dívida à Segurança Social (em milhões de euros) – 2021 a 2024

No que respeita à eficiência da recuperação de dívida², o rácio é de 28,5%, o que significa que, por cada 100 euros de dívida líquida existente no final do ano, cerca de 28,55 euros foram recuperados ao longo do exercício, representando um ligeiro acréscimo face a 2023, cujo valor se situou nos 27,15 euros. Esta evolução, embora aparentemente modesta, representa um ganho relevante em contexto institucional, já que evidencia uma maior capacidade operacional do IGFSS para converter dívida em receita, mesmo num cenário de crescimento da carteira de dívida total.

A dívida líquida em carteira a 31 de dezembro de 2024 cifrava-se em 2.657,8 milhões de euros, em comparação com os 2.416,5 milhões de euros registados no mês homólogo (**Gráfico 3**). Estes valores refletem um acréscimo de 9,9% na dívida líquida, evidenciando a continuidade de desafios

² Rácio de eficiência da recuperação de dívida: Montante recuperado durante o ano vs. valor da dívida líquida existente no final do mesmo período

na gestão da cobrança, mas também a estratégia de atualizar o Sistema de Execuções Fiscais com registos fidedignos de suspensões registadas.

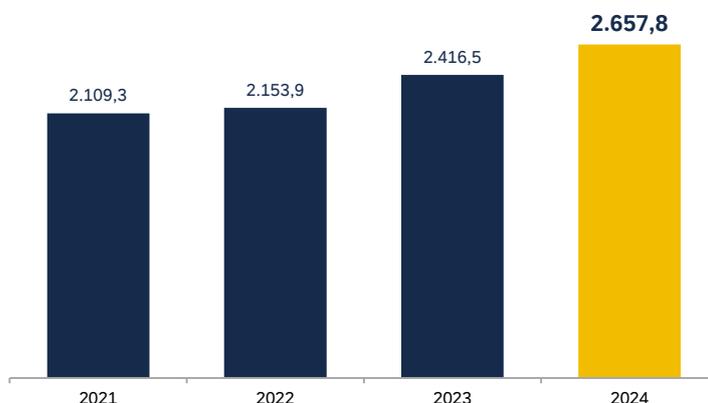


Gráfico 3 | Evolução da dívida líquida ativa (em milhões de euros) – 2021 a 2024

No ano de 2024, procedeu-se a um levantamento rigoroso de suspensões que se tenham revelado indevidas, contribuindo de forma significativa para o aumento do valor de dívida líquida no referido ano.

Conforme se apresenta no **Gráfico 4**, a distribuição dos pagamentos registados em 2024 reflete as formas de regularização das dívidas à Segurança Social, e, mantendo a tendência do negócio, os pagamentos prestacionais representam a maior parte, com 49,7% (377,5 milhões de euros), indicando que praticamente metade dos pagamentos realizados foram feitos em sede de planos prestacionais celebrados com os contribuintes. Os pagamentos voluntários, que correspondem a 27,9% (211,4 milhões de euros), indicam que uma parte significativa dos contribuintes regularizou as suas obrigações de forma espontânea, no prazo das citações emitidas.

Por fim, os pagamentos coercivos, que representam 22,4% (170,2 milhões de euros), refletem os pagamentos efetuados como resultado de ações de cobrança coerciva, como penhoras ou outras medidas de execução fiscal, designadamente negociações feitas em fase posterior à citação. Esta distribuição demonstra a diversidade de estratégias adotadas na recuperação da dívida e o grau de cumprimento voluntário versus o recurso a medidas coercivas.

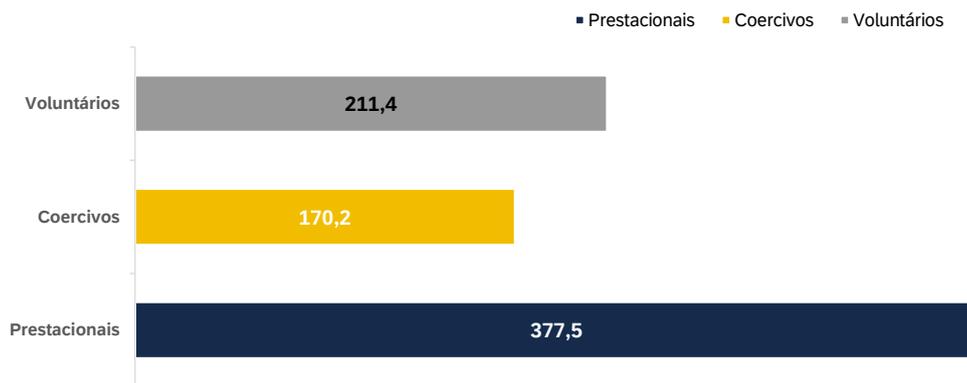


Gráfico 4 | Recuperação de dívida por tipo de pagamento (em milhões de euros) em 2024

Em 2024, a análise da representatividade dos devedores, tanto em valor cobrado, como em valor participado, e em dívida líquida, revela uma concentração significativa nas entidades empregadoras, com mais de 80,9% de expressão nestes valores face a trabalhadores independentes com valores a rondar os 10,3% (**Quadro 1**). As prestações sociais e as entidades contratantes apresentam uma representatividade ainda mais reduzida, com uma expressão mínima nesta análise, o que sugere que a cobrança nestes segmentos não tem um impacto relevante no total da dívida líquida ou dos valores cobrados.

Já no que diz respeito ao número de contribuintes ativos, as entidades empregadoras e os trabalhadores independentes têm representatividade semelhante (de 37,6% e 36,1%, respetivamente) e o número de devedores de prestações sociais (onde se incluem os Fundos) representa já um quarto do total de devedores em execução fiscal (25,1%).

	N.º Contribuintes			Valor Participado			Dívida Líquida Associada		
	2024	Variação face a 2023		2024	Variação face a 2023		2024	Variação face a 2023	
		Absoluta	Relativa		Absoluta	Relativa		Absoluta	Relativa
Ent. Empregadoras	37,6%	2,0%	-6,1%	81,9%	2,4%	1,2%	80,9%	10,6%	0,5%
Trab. Independentes	36,1%	41,7%	5,9%	10,4%	4,5%	0,4%	10,3%	0,7%	-1,0%
P. Sociais (incluí Fundos)	25,1%	18,5%	0,0%	6,7%	-25,1%	-2,3%	8,4%	15,7%	0,4%
Ent. Contratantes	1,2%	38,2%	0,2%	1,0%	344,4%	0,7%	0,3%	53,2%	0,1%
Total	100%			100%			100%		

Fonte: SEF e Mapas SESS

Quadro 1 | Perfil de contribuintes em função das principais rúbricas de negócio em 2024

Indicador 2 | Rendibilidade média das aplicações financeiras: No ano de 2024, o IGFSS alcançou uma rendibilidade média de 312 pontos base nas aplicações financeiras. Importa destacar que estas aplicações resultam de excedentes de tesouraria aplicados na ótica da gestão eficiente dos recursos financeiros da Segurança Social.

No ano em apreço, algumas instituições do sistema bancário português aumentaram a remuneração dos saldos em depósitos à ordem, destacando-se a Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida

Pública (IGCP), o NovoBanco, o EURO Bic e ainda o BBVA e o Deutsche Bank, com taxas indexadas à Euribor, acrescidas de um *spread*. Em média, a remuneração obtida nos saldos em depósitos à ordem foi de 1,7%, aproximadamente.

Esta conjuntura permitiu a rendibilização dos excedentes de tesouraria, maioritariamente através de aplicação em Certificados Especiais de Dívida Pública de Curto Prazo (CEDIC), instrumento financeiro disponibilizado pelo IGCP.

Em 2024, os juros líquidos obtidos dos excedentes de tesouraria aplicações em CEDIC, no IGCP, ascenderam a 139,3 milhões de euros, para um capital aplicado de 13,3 mil milhões de euros.

Conforme demonstrado no **Gráfico 5**, em 2024 a taxa líquida situou-se entre 2,5% e os 3,75%, tendo tal facto contribuído para rendibilidade média de 312 pontos base nas aplicações financeiras no ano de 2024.

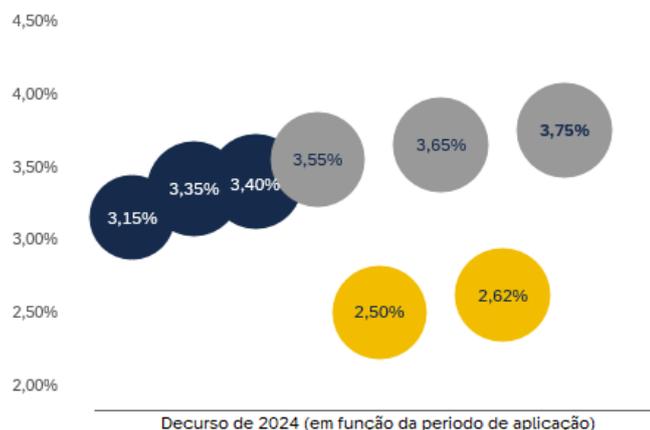


Gráfico 5 | Taxa líquida (%) obtida nas aplicações CEDIC em 2024

Indicador 3 | **Receitas de arrendamento do património imobiliário da Segurança Social:** Em 2024, a receita global foi de 2,7 milhões de euros, aproximadamente. Neste valor incluem-se os valores cobrados por indemnizações e acordos de confissão de dívida.

	Receita de arrendamento	
	Valor	%
Multas de Rendas	20.165,16 €	0,8%
Rendas de Habitação	165,12 €	0,01%
Outras entidades RS, RL	1.561.519,16 €	58,1%
Instituições Seg. Social	20.020,36 €	0,7%
Rendas edifícios e outras entidades	1.076.435,28 €	40,1%
Onerosidade - Seg. Social	7.944,00 €	0,3%
Onerosidade - Outras entidades	0,00 €	0,0%
Total	2.686.249,08 €	100%

Fonte: DPI
RL - Renda livre | RS - Renda social

Quadro 2 | **Receitas de arrendamento do património imobiliário da Segurança Social (em euros) em 2024**

Conforme se demonstra no **Gráfico 6**, em 2024 registou-se um aumento significativo de 0,66 milhões de euros nas receitas arrecadadas face a 2023, o que representa um crescimento de aproximadamente 32,5%.

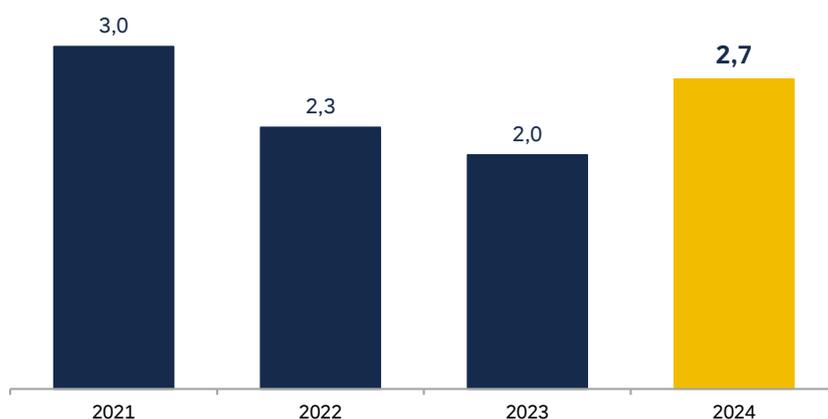


Gráfico 6 | Evolução da receita de arrendamento (em milhões de euros) – 2021-2024

Conclusão:

De acordo com o apresentado e demonstrado no **Quadro 3**, dois indicadores do **OP1** foram superados (com uma taxa de realização superior a 135%) e um indicador registou uma taxa de realização de 100%.

INDICADORES		PESO	META	REALIZADO	TAXA REALIZAÇÃO
1	Valor cobrado de dívida à Segurança Social (Milhões de €)	34%	660	759,08	137,5%
2	Rendibilidade média das aplicações financeiras	34%	100	312	312%
3	Receitas de arrendamento do património imobiliário da Segurança Social (Milhões de €)	32%	2,2	2,69	100%
				Taxa de realização do OP1	184,8%

Quadro 3 | Resultados dos indicadores 1,2 e 3 e do OP1 – QUAR|2024

– **Objetivo operacional 2 (OP2 – 35%) | Apresentar o Orçamento da Segurança Social (OSS) e a Conta da Segurança Social (SS)**

O IGFSS é responsável pela elaboração do Orçamento da Segurança Social (OSS), competindo-lhe definir os critérios e as normas para a sua elaboração e execução. Neste contexto, este objetivo operacional registou uma taxa de realização de 187,5%.

Indicador 4 | Prazo de entrega do Orçamento da Segurança Social de 2025: Pese embora o cumprimento do prazo de entrega do OSS ter natureza legal, conforme estabelecido na Lei de Enquadramento Orçamental (LEO), a qual determina que a proposta de Lei do Orçamento do Estado

para o ano económico seguinte deve ser entregue à Assembleia da República até 10 de outubro de cada ano, em 2024 o OSS foi apresentado e entregue a 1 de outubro de 2024.

Traduziu-se em 168 dias úteis, tendo-se superado a meta definida de 175 dias úteis e resultando numa taxa de realização de 275%. Importa referir que este resultado decorre do facto de não terem sido solicitadas pela Tutela simulações adicionais para o OSS 2025, ao contrário do que aconteceu em anos anteriores.

Indicador 5 | Prazo de entrega da Conta da Segurança Social de 2023: O prazo definido para apresentação da Conta foi o estabelecido na alínea c) do n.º 3 da Resolução n.º 3/2023, do Tribunal de Contas, de 12 de janeiro de 2024, que regula a prestação de contas relativas ao exercício de 2023 e às gerências partidas de 2024.

A Conta da Segurança Social de 2023 foi apresentada em 28/06/2024 traduzindo-se assim num total de 124 dias úteis. Não obstante, é importante destacar que a Conta da Segurança Social de 2023 foi elaborada pela primeira vez ao abrigo do novo normativo contabilístico SNC-AP (Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas) e que ocorreram pedidos de prorrogação dos prazos de prestação eletrónica das contas individuais ao Tribunal de Contas por parte de algumas entidades do subsetor.

Conclusão:

De acordo com o apresentado e demonstrado no **Quadro 4**, um indicador do **OP2** foi superado com uma taxa de realização de 275% e outro foi atingido (taxa de realização de 100%).

INDICADORES		PESO	META	REALIZADO	TAXA REALIZAÇÃO
4	Prazo de entrega do Orçamento da Segurança Social de 2025 (dias úteis)	50%	175	168	275%
5	Prazo de entrega da Conta da Segurança Social de 2023 (dias úteis)	50%	124	124	100%
Taxa de realização do OP2				187,5%	

Quadro 4 | Resultados dos indicadores 4 e 5 e do OP2 – QUAR|2024

– **Objetivo operacional 3 (OP3 -30%) | Otimizar o Planeamento e Controlo Financeiro do Sistema de SS**

A taxa de realização deste objetivo foi de 100%.

Indicador 6 | Taxa de cumprimento dos pagamentos no âmbito da Tesouraria Única da Segurança Social: A taxa de cumprimento dos pagamentos foi, em 2024, de 97,5%, tendo ocorrido apenas 109 pagamentos fora da data calendarizada (2,5%), conforme se apresenta no **Quadro 5**.

	Número de pagamentos efetuados 2024 (acumulado)				
	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre	%
Cumpridos	819	1.468	2.400	4.312	97,5%
Não cumpridos	0	3	10	109	2,5%
Total	819	1.471	2.410	4.421	100%
Taxa cumprimento	100%	99,8%	99,6%	97,5%	

Quadro 5 | Número de pagamentos efetuados no âmbito da Tesouraria Única em 2024

Importa referir que, em 2024, os pagamentos efetuados no âmbito da Tesouraria Única (TU) ascenderam a 31,6 mil milhões de euros, tendo-se registado um aumento superior a 3 mil milhões de euros face ao ano de 2023 (12%).

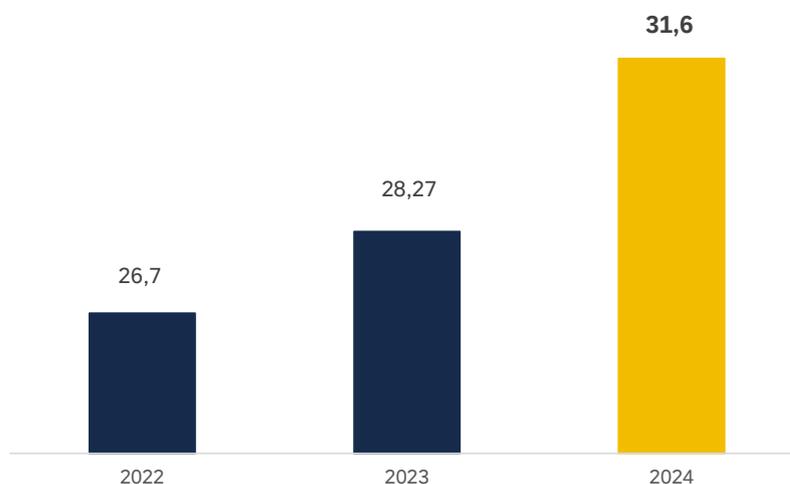


Gráfico 7 | Valor dos pagamentos efetuados (pagos) em milhões de euros no âmbito da Tesouraria Única

Indicador 7 | Taxa de cumprimento de realização do Plano Anual de Auditorias: O Plano Anual de Auditorias (PAA) de 2024 foi aprovado pelo Conselho Diretivo em 09/11/2023. Posteriormente, foi alvo de revisão, tendo a nova versão sido aprovada a 19/06/2024. A sua taxa de cumprimento foi de 80%.

Importa referir que foram auditadas três entidades, representando 25%³ das entidades abrangidas pelo âmbito de atuação do Gabinete de Auditoria ao Sistema da Segurança Social (GASSS).

³ Na utilização deste indicador, deve ser considerado que o Plano Anual de Auditorias, aprovado pelo CD, baseia-se nas áreas da Segurança Social que se entende que devem ser objeto de auditoria/accompanhamento numa lógica não só de conformidade, como, sobretudo preventiva. Assim, a atividade do Gabinete poderá incidir, conforme o ano, numa única entidade com várias auditorias ou em várias entidades de uma mesma área de intervenção.

Conclusão:

De acordo com o apresentado e demonstrado no **Quadro 6**, os dois indicadores do **OP3** foram atingidos.

	INDICADORES	PESO	META	REALIZADO	TAXA REALIZAÇÃO
6	Taxa de cumprimento dos pagamentos no âmbito da TU da SS	50%	95	98	100%
7	Taxa cumprimento realização Plano Anual Auditorias (%)	50%	80	80	100%
				Taxa de realização do OP3	100%

Quadro 6 | Resultados dos indicadores 6 e 7 e do OP3 – QUAR|2024

Resultado
Eficiência - 202,2%

Eficiência – 5%:

– **Objetivo operacional 4 (OP4 – 100%) | Reduzir os Encargos com a Atividade Corrente**

Em qualquer organização, é fundamental otimizar os recursos disponíveis, assegurando a eficiência no cumprimento dos respetivos objetivos. Neste sentido, o IGFSS tem procurado reduzir os custos associados à sua atividade corrente ao longo do tempo, adotando uma política de gestão de recursos eficiente e socialmente responsável. Esta abordagem tem produzido resultados muito positivos, tendo sido alcançada uma taxa de realização do objetivo de 202,2%.

Indicador 8 | Taxa de redução de encargos com a atividade corrente face a 2018: A taxa de realização foi de 260,5%, refletindo a política, implementada no Instituto, de gestão de recursos eficiente e socialmente responsável, para o qual contribuiu:

- O projeto em curso de renovação e eficiência das infraestruturas – foram implementadas diversas medidas de eficiência energética, que incluíram o reforço do isolamento térmico, substituição de caixilharias e janelas, instalação de painéis fotovoltaicos e modernização dos sistemas de climatização;
- A centralização das impressões em impressoras partilhadas de alta eficiência, reduzindo o número de equipamentos em funcionamento e os consumíveis utilizados;
- A implementação de uma política de impressão, destacando-se a configuração de Impressão por defeito - a impressão preferencial em preto e branco, impressão frente e verso (duplex) e com qualidade normal, contribuindo para uma redução significativa dos custos com consumíveis;
- A monitorização e controlo de impressões que permitiu identificar padrões de utilização e promover ações corretivas junto das unidades orgânicas (UO);
- A celebração de novos contratos de aquisição de bens e serviços, onde se incluem os procedimentos centralizados na categoria de compra de energia: eletricidade, combustível rodoviário, pela ESPAP, I. P., nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 78/2017, de 6 de junho.

Indicador 9 | Taxa de redução de volume de impressão: Em 2024, atingiu-se um desempenho significativamente acima do objetivo estabelecido (a taxa de realização foi de 177,5%), refletindo um compromisso firme com a desmaterialização, a modernização administrativa e a racionalização dos recursos públicos.

O resultado deve-se, sobretudo, à implementação de medidas estruturais, como a desmaterialização do expediente e a emissão de comunicações eletrônicas obrigatórias através da Segurança Social Direta (SSD).

Com estas ações, foi possível reduzir a impressão, melhorar os processos internos e comunicar de forma mais eficaz com os cidadãos.

Indicador 10 | Taxa de contratos celebrados com redução igual ou superior a 1%: A taxa de realização de 176,9% evidencia o forte compromisso do IGFSS com a gestão rigorosa e eficiente dos recursos públicos. Graças a uma atuação estratégica e criteriosa nos procedimentos de contratação, foi possível reduzir o preço contratual em diversos contratos, traduzindo-se em ganhos efetivos para o Instituto, com ganhos de otimização da gestão orçamental.

Importa salientar que os resultados alcançados têm sido fortemente sustentados por um planeamento rigoroso dos procedimentos de contratação pública, pela adoção de critérios de adjudicação sustentáveis e economicamente mais vantajosos, bem como pela análise prévia das condições do mercado, nomeadamente através da realização de consulta preliminar ao abrigo do artigo 35.º-A do Código dos Contratos Públicos.

Conclusão:

De acordo com o apresentado e demonstrado no **Quadro 7**, todos os indicadores do **OP4** foram superados (com uma taxa de realização superior a 175%).

INDICADORES		PESO	META	REALIZADO	TAXA REALIZAÇÃO
8	Taxa redução de encargos com atividade corrente face a 2018 (%)	30%	10	23	260,5%
9	Taxa de redução de volume de impressão face a 2023 (%)	30%	40	62	177,5%
10	Taxa contratos celebrados com redução igual ou superior a 1% (%)	40%	65	87	176,9%
				Taxa de realização do OP4	202,2%

Quadro 7 | Resultados dos indicadores 8,9 e 10 e do OP4 – QUAR|2024

Qualidade – 55%:

Resultado
Qualidade - 171,5%

– **Objetivo operacional 5 (OP5 – 8%) | Desenvolver o Sistema de Gestão**

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do IGFSS é um instrumento estratégico que assegura a eficácia, consistência e melhoria contínua dos processos e serviços prestados pela instituição.

Implementado em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2015, o SGQ visa garantir elevados padrões de qualidade na gestão, promover a satisfação das partes interessadas (internas e externas), e assegurar uma utilização eficiente e transparente dos recursos públicos.

Indicador 11 | Manutenção da certificação NP EN ISO 9001:2015 (dias úteis): A manutenção da certificação NP EN ISO 9001:2015 foi formalizada a 3 de dezembro 2024, contabilizando-se 45 dias úteis entre a data de início (1 de outubro de 2024) e a comunicação da decisão pela entidade certificadora. Este desempenho traduziu-se numa taxa de realização de 575%, superando largamente a meta estabelecida.

Este resultado excecional reflete um desempenho consistentemente elevado em todas as fases do processo de auditoria e acompanhamento da certificação, evidenciando a maturidade, eficácia e robustez do SGQ implementado.

Entre os principais fatores que contribuíram para este desempenho destacam-se:

- A consolidação e resiliência do SGQ, comprovadas pela consistência dos processos e pela conformidade sistemática com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015;
- A reduzida identificação de oportunidades de melhoria por parte da entidade certificadora (APCER), refletindo a eficácia dos mecanismos internos de controlo e melhoria contínua;
- A resposta pronta, rigorosa e eficaz do Instituto às situações pontualmente assinaladas pela APCER, demonstrando um elevado grau de compromisso, proatividade e alinhamento com os princípios da qualidade;
- A antecipação da decisão de manutenção da certificação pela APCER, em reconhecimento da solidez dos processos e da maturidade do sistema em vigor.

A conjugação destes fatores permitiu que o processo de manutenção da certificação decorresse de forma significativamente mais célere e eficiente do que o previsto, reforçando o posicionamento do IGFSS como uma organização orientada para a qualidade, a melhoria contínua e a excelência na gestão dos seus processos.

Conclusão:

De acordo com o apresentado e demonstrado no **Quadro 8**, o único indicador do **OP5** foi amplamente superado.

INDICADORES		PESO	META	REALIZADO	TAXA REALIZAÇÃO
11	Manutenção da certificação ISO 9001 (dias úteis)	100%	64	45	575%
Taxa de realização do OP5					575%

Quadro 8 | Resultados do indicador 11 e do OP5 – QUAR|2024

– **Objetivo operacional 6 (OP6 – 43%) | Adotar medidas de boa gestão dos trabalhadores**

Este objetivo operacional visou promover práticas de gestão que valorizem o capital humano do Instituto, assegurando o bem-estar, a qualificação e o envolvimento dos trabalhadores na prossecução da missão institucional.

Com uma taxa de realização de 164,9%, este objetivo reflete o compromisso da organização com uma gestão responsável, inclusiva e orientada para a melhoria contínua das condições de trabalho e do desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores. A superação significativa da meta traçada para este objetivo demonstra o impacto positivo das medidas implementadas e evidencia uma cultura organizacional centrada nas pessoas, na capacitação e na promoção de um ambiente de trabalho motivador e sustentável.

Indicador 12 | Iniciativas de responsabilidade social com a participação dos trabalhadores: Em 2024, o Instituto promoveu um conjunto de iniciativas de responsabilidade social, com vista a reforçar o envolvimento dos seus trabalhadores na vida institucional, fomentar o sentimento de pertença e contribuir para uma cultura organizacional mais coesa, inclusiva e solidária.

Por outro lado, estas iniciativas visaram ainda criar oportunidades de participação ativa dos trabalhadores em ações com impacto social, cultural e institucional, incentivando o seu contributo para além das funções estritamente profissionais.

Em 2024, destacaram-se duas ações emblemáticas inseridas neste indicador:

- “O IGFSS visto pelas crianças” | Uma iniciativa de cariz lúdico-pedagógico que promoveu a aproximação entre os trabalhadores e os seus filhos, valorizando o papel social do Instituto e proporcionando momentos de partilha e integração;
- “Visita ao Museu da Presidência da República e aos Jardins do Palácio de Belém” | Uma ação de cariz cultural que promoveu o acesso à história e ao património nacional, reforçando o espírito de grupo e a valorização do conhecimento.

Deste modo, alcançou-se uma taxa de realização de 200%, desempenho que reflete a aposta do IGFSS numa gestão participativa e humanizada, em que os trabalhadores são reconhecidos como agentes ativos na construção de uma cultura organizacional saudável, solidária e alinhada com os princípios do serviço público.

Indicador 13 | Taxa de execução de consultas de medicina no trabalho: A taxa de realização foi de 162,9%, refletindo o compromisso do Instituto na promoção da Segurança e Saúde no Trabalho (SST). Este resultado reflete ainda o grau de eficácia e organização dos serviços internos na área da saúde ocupacional.

Foram realizadas 333 consultas médicas — incluindo consultas de admissão e periódicas e realizado o inquérito anual de consulta aos trabalhadores, com o propósito de:

- Avaliar a perceção dos trabalhadores relativamente às condições de SST existentes, com especial enfoque nos riscos profissionais e nas condições do ambiente laboral a que estão expostos;
- Fomentar a participação ativa dos trabalhadores enquanto parte integrante do sistema de gestão da SST, promovendo o seu envolvimento na identificação de oportunidades de melhoria e na construção de ambientes de trabalho mais seguros, saudáveis e humanizados.

Importa destacar que este processo de auscultação representa um instrumento fundamental para o alinhamento das práticas institucionais com as reais necessidades dos trabalhadores, contribuindo para uma cultura organizacional centrada na prevenção, no bem-estar e na valorização do capital humano.

Indicador 14 | Taxa de trabalhadores abrangidos por formação: A formação e qualificação dos trabalhadores constitui uma prioridade estratégica para o IGFSS, estando devidamente consagrada no seu Plano Estratégico 2022–2024, na orientação estratégica “valorizar as pessoas e melhorar o clima organizacional apostar na formação e qualificação”. Este compromisso traduz-se numa aposta contínua no desenvolvimento de competências técnicas, comportamentais e digitais, essenciais para a modernização dos serviços e para a prestação de um serviço público de excelência.

No ano de 2024, os resultados alcançados neste domínio foram particularmente positivos:

- 98,3% dos trabalhadores participaram em pelo menos uma ação de formação, demonstrando um elevado grau de envolvimento e valorização das oportunidades de aprendizagem;
- Foi registada uma média de 25 horas de formação por trabalhador, o que reflete um esforço significativo de capacitação individual e coletiva.

Importa salientar que, apesar de a formação ter decorrido maioritariamente à distância, com recurso intensivo às novas tecnologias de informação e comunicação, os objetivos traçados para o ano foram superados, assegurando:

- A continuidade dos processos formativos em regime presencial e não presencial;
- A democratização do acesso à formação, independentemente da localização geográfica dos trabalhadores;
- A consolidação de uma cultura organizacional assente na aprendizagem contínua e na valorização profissional.

Este desempenho reforça o compromisso do IGFSS com o investimento nas pessoas, enquanto fator-chave para o aumento da eficácia interna, a inovação nos processos e a qualidade do serviço prestado aos cidadãos.

Conclusão:

De acordo com o apresentado e demonstrado no **Quadro 9**, todos os indicadores do **OP6** foram superados (com uma taxa de realização superior a 135%).

INDICADORES		PESO	META	REALIZADO	TAXA REALIZAÇÃO
12	Iniciativas de responsabilidade social com a participação dos trabalhadores (N.º)	30%	1	2	200%
13	Taxa de execução de consultas de medicina no trabalho (%)	35%	70	98	163%
14	Taxa de trabalhadores abrangidos por formação (%)	35%	80	98	136,9%
Taxa de realização do OP6					165%

Quadro 9 | Resultados dos indicadores 12,13 e 14 e do OP6 – QUAR|2024

– **Objetivo operacional 7 (OP7 – 49%) | Garantir a resposta social e a qualidade do serviço público**

Garantir uma resposta social eficaz e assegurar a qualidade do serviço público constitui uma das principais prioridades do IGFSS, em alinhamento com a sua missão enquanto entidade gestora dos recursos financeiros da Segurança Social. Este compromisso traduz-se na disponibilização de serviços acessíveis, céleres, transparentes e ajustados às necessidades da sociedade, contribuindo para o reforço da coesão social e da confiança dos cidadãos nas instituições públicas.

Por outro lado, a qualidade do serviço público é garantida nomeadamente através da:

- Promoção da inovação tecnológica, com especial enfoque na digitalização dos serviços e na utilização de canais eletrónicos de comunicação com os cidadãos;
- Monitorização regular da satisfação dos contribuintes, permitindo identificar oportunidades de melhoria e reforçar a proximidade e confiança.

A concretização deste objetivo operacional reforça o papel do IGFSS enquanto instituição pública moderna, orientada para as pessoas, que valoriza a qualidade na resposta, a equidade no acesso e a responsabilidade na utilização dos recursos públicos.

A taxa de realização foi de 111,4%.

Indicador 15 | Taxa de satisfação de contribuintes com dívida à Segurança Social: Em 2024, o indicador de satisfação dos contribuintes registou um resultado de 65%, correspondendo a uma taxa de realização de 100% face à meta estabelecida para o período. Este valor, embora positivo no cumprimento do objetivo definido, deve ser interpretado à luz de fatores contextuais relevantes que influenciam diretamente a perceção da experiência de atendimento.

Importa destacar que o perfil específico dos “clientes” do IGFSS, que recorrem aos serviços não por escolha, mas por obrigação decorrente das suas obrigações contributivas ou da gestão financeira com a Segurança Social, tende a afetar negativamente a forma como avaliam o contacto com a instituição.

Esta dimensão, de natureza estrutural, influencia a satisfação global, independentemente da qualidade efetiva do atendimento prestado. No entanto, destaca-se como evolução metodológica relevante a alteração do modelo de recolha de opinião, com a substituição dos inquéritos anuais por inquéritos mensais. Esta mudança possibilitou:

- Uma monitorização mais contínua, próxima e representativa das interações ao longo do ano;
- Uma melhoria na segmentação dos dados, permitindo distinguir com maior clareza entre os serviços prestados pelo IGFSS e os do Instituto da Segurança Social (ISS), reduzindo assim distorções na avaliação da satisfação dos contribuintes.

Esta abordagem mais dinâmica e precisa ao nível da recolha de *feedback* permitiu não apenas refinar os mecanismos de análise da experiência dos contribuintes, mas também identificar com maior agilidade oportunidades de melhoria, contribuindo para a qualidade do serviço público prestado.

Indicador 16 | Taxa de satisfação dos arrendatários: Em 2024, a Taxa de Satisfação dos Arrendatários registou um resultado de 59%, correspondendo a uma taxa de realização de 100% face ao objetivo fixado. Este resultado representa o cumprimento da meta estabelecida para o indicador, embora permaneçam desafios relevantes que condicionam a obtenção de níveis de satisfação mais elevados.

Entre os principais fatores que explicam a limitação dos níveis de satisfação destacam-se:

- O estado de conservação do parque habitacional afeto ao IGFSS, em muitos casos envelhecido e com necessidades de reabilitação que condiciona a capacidade de resposta imediata;
- A necessidade de elaboração prévia de projetos de arquitetura e de especialidades, que tem condicionado a realização de obras de manutenção profunda e de reabilitação do parque habitacional de forma mais abrangente, atrasando a implementação de intervenções estruturais que poderiam melhorar significativamente as condições de habitabilidade.

Apesar destes constrangimentos, foi introduzida, em 2024, uma revisão metodológica ao modelo de avaliação, que incluiu pela primeira vez os arrendatários atendidos via *Contact Center*. Esta alteração permitiu:

- Alargar o universo de inquiridos, proporcionando uma amostra mais abrangente e representativa da diversidade de experiências dos arrendatários;
- Reforçar a robustez da informação recolhida, tornando-a mais útil e fiável para efeitos de análise e planeamento;
- Apoiar de forma mais eficaz a identificação de áreas prioritárias de intervenção, promovendo uma melhoria contínua na gestão do parque habitacional e na qualidade do serviço prestado.

A monitorização regular da satisfação dos arrendatários, conjugada com o esforço para modernizar os instrumentos de avaliação, reforça o compromisso do IGFSS com uma gestão mais próxima e centrada nas necessidades do cidadão.

Indicador 17 | Taxa de cumprimento do prazo de tratamento das reclamações do Livro Amarelo: A taxa de cumprimento do prazo de tratamento das reclamações submetidas através do Livro Amarelo constitui um importante indicador da qualidade do serviço público, refletindo a capacidade de resposta atempada às manifestações de insatisfação por parte dos “clientes” e o grau de eficácia dos procedimentos internos de gestão de reclamações.

Em 2024, o Instituto assegurou um elevado nível de cumprimento dos prazos legais, respondendo, em média, às reclamações do Livro Amarelo no prazo de 12 dias úteis, face ao limite legal de 15 dias úteis previsto na legislação aplicável.

De referir que, ao longo do ano de 2024, foram rececionadas 93 reclamações, das quais 90 no âmbito da gestão da dívida e 3 no âmbito da gestão do Património Imobiliário, o que representa uma redução de 17 reclamações face a 2023 (decrécimo) na ordem dos 15,4%.

Este resultado demonstra:

- A eficácia dos circuitos internos de receção, análise e resposta às reclamações;
- O compromisso com a transparência, a escuta ativa e a melhoria contínua do serviço prestado aos cidadãos;
- A capacidade de prevenir a acumulação de pendências, assegurando que cada reclamação é devidamente tratada e respondida dentro dos prazos estabelecidos.

O cumprimento sistemático deste indicador contribui para reforçar a credibilidade institucional e consolida uma cultura organizacional assente na responsabilização, proximidade com o cliente e valorização do *feedback* como instrumento de melhoria.

Conclusão:

De acordo com o apresentado e demonstrado no **Quadro 10**, dois indicadores do **OP7** foram atingidos e um indicador foi superado (taxa de realização de 128,6%).

INDICADORES		PESO	META	REALIZADO	TAXA REALIZAÇÃO
15	Taxa de satisfação de contribuintes com dívida à SS (%)	40%	61	65	100%
16	Taxa de satisfação dos arrendatários (%)	20%	61	59	100%
17	Taxa cumprimento prazo tratamento reclamações do livro amarelo (%)	40%	92	100	128,6%
				Taxa de realização do OP7	111,4%

Quadro 10 | Resultados dos indicadores 15,16 e 17 e do OP7 – QUAR|2024

B. SÍNTESE

No que respeita ao grau de cumprimento dos indicadores de desempenho definidos no QUAR | 2024, dos 17 indicadores estabelecidos, 11 foram superados e 6 cumpridos (Figura 1), não se registando qualquer indicador incumprido. Estes resultados evidenciam um elevado nível de execução e de desempenho institucional, refletindo o compromisso do IGFSS com a concretização dos seus objetivos estratégicos e a eficácia na gestão e monitorização dos seus processos operacionais.

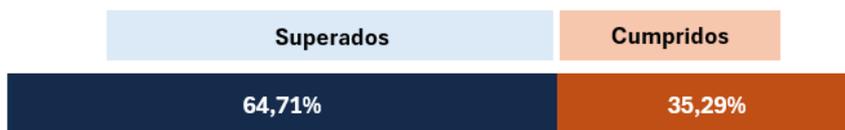


Figura 1 | % de indicadores superados e cumpridos do QUAR 2024 do IGFSS

Importa referir que a gestão por objetivos, reforçada pela metodologia BSC (*Balanced Scorecard*), demonstrou maturidade e alinhamento com os princípios da boa gestão pública, promovendo a transparência, a responsabilização e a melhoria contínua dos serviços.

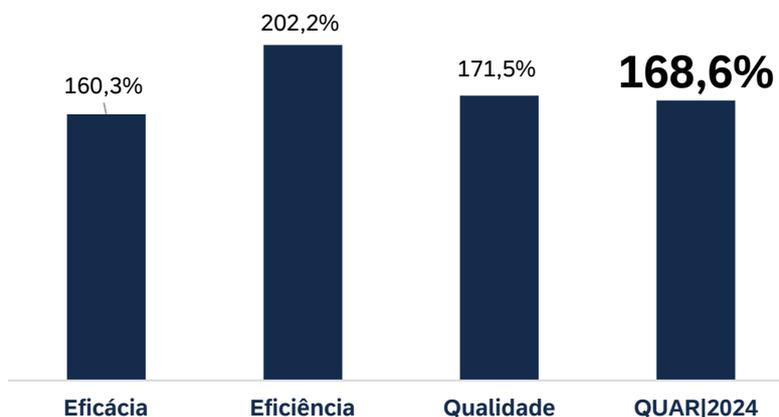


Gráfico 8 | Resultado do QUAR|2024 (%)

A menção do resultado do QUAR|2024, como **BOM**, resulta do critério de classificação estabelecido pelo artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, com uma avaliação global de 168,58% (Gráfico 8).

3. ATIVIDADE DESENVOLVIDA

A. AVALIAÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES

Com base no Plano Estratégico para o triénio 2022-2024, foi elaborado o Plano de Atividades 2024 e o respetivo Mapa de Estratégia Corporativa (MEC), que, através de um conjunto estruturado de indicadores e iniciativas estratégicas, traduz na prática o compromisso do IGFSS em assegurar o desenvolvimento sustentável dos seus recursos tecnológicos e humanos, assim como do seu modelo organizativo e de gestão. Este esforço visa a melhoria contínua dos processos internos, como forma de garantir a satisfação das necessidades dos seus clientes e demais *stakeholders*, alinhando-se com o propósito fundamental de maximizar a rentabilidade dos ativos da Segurança Social.

No âmbito deste plano e do MEC, o Instituto procede a uma avaliação trimestral rigorosa dos resultados alcançados, através da aferição dos objetivos e indicadores que materializam a sua estratégia, permitindo um acompanhamento constante do progresso e a identificação de áreas de melhoria.

No ano de 2024, o desempenho global refletido no MEC foi muito positivo, com uma pontuação final de 80,74 pontos (Gráfico 9). Este resultado demonstra a eficácia das ações implementadas e reforça o compromisso do IGFSS em continuar a promover a excelência na gestão dos seus recursos e serviços.

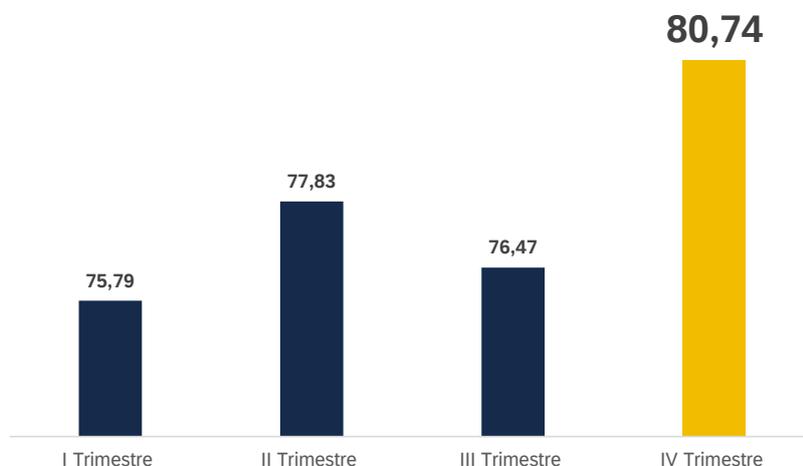


Gráfico 9 | Mapa da estratégia corporativa 2024 - Desempenho global por trimestre (pontos)

Importa salientar que todos estes indicadores e iniciativas estão também integrados nos mapas estratégicos das várias unidades orgânicas (por processo), onde são monitorizados mensalmente.

Durante o ano de 2024, foi necessário proceder ao ajuste de uma meta associada a um indicador do MEC, em resposta a alterações do contexto externo e à conseqüente necessidade de reorientação estratégica.

No caso do indicador relativo ao “Prazo de entrega da conta da Segurança Social (CSS)”, a data de conclusão do projeto foi prorrogada de 17 para 30 de junho de 2024. Este adiamento resultou de fatores externos ao IGFSS.

A.1. DESTAQUES

ÁREA DA GESTÃO DA DÍVIDA

Uma das principais novidades da atividade, em 2024, passou pela implementação das notificações previstas no artigo 200.º do Código de Procedimento e de Processo Tributário (CPPT). No âmbito dos desenvolvimentos aplicacionais na Segurança Social Direta, foram implementadas as notificações eletrónicas previstas na lei para os devedores com prestações em atraso nos acordos celebrados com o IGFSS. Isto permitiu um maior grau de transparência e de comunicação com os contribuintes, garantindo que estes fossem devidamente recordados das suas obrigações e das consequências de incumprimento em que estavam a incorrer. Esta medida visou otimizar o processo de cobrança, melhorar a eficácia na gestão da dívida e assegurar o cumprimento das normas tributárias de forma mais célere e eficiente.

Em junho de 2024, o IGFSS recebeu a primeira ação de participação de dívida da Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores (CPAS), no âmbito do artigo 18.º-A do Decreto-Lei n.º 42/2001, de 09 de fevereiro: execução de dívidas à CPAS, implementando-se os procedimentos e circuitos que vinham sendo articulados com aquela Caixa de Previdência nos anos anteriores.

ÁREA DO PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO

Em 2024, o Instituto desenvolveu um conjunto de ações estruturantes para a valorização, rentabilização e sustentabilidade do património imobiliário da Segurança Social, organizadas em quatro eixos estratégicos:

- ▣ **Sustentabilidade Financeira:** Foram submetidos 22 processos (17 arrendamentos, 5 alienações) relativos a imóveis avaliados em cerca de 9 milhões de euros. A receita obtida com alienações atingiu 374.819 euros, enquanto as rendas e outras receitas totalizaram 2,7 milhões de euros. Procedeu-se à revisão de 360 contratos de arrendamento social e constituição de 54 novos condomínios, promovendo a gestão partilhada e o equilíbrio contratual. Estão em curso candidaturas para reabilitação de 103 frações no âmbito do PRR;
- ▣ **Sustentabilidade Ambiental e Reabilitação:** Iniciaram-se intervenções em 12 frações de renda livre e num edifício completo, criando 11 novos fogos. Foram preparadas obras para reabilitação de 61 frações de renda social e concluídas 16 para o Programa Mais Habitação;
- ▣ **Qualidade da Informação de Gestão:** Estão constituídos 557 condomínios de um total de 606 imóveis em propriedade horizontal (91,9%). Reforçou-se o acompanhamento das assembleias e o cumprimento das obrigações contratuais. O Sistema de Gestão de Imóveis foi melhorado com alertas automáticos para revisão contratual;
- ▣ **Resposta e Qualidade de Serviço:** Foram tratados 374 pedidos de intervenção, com uma taxa de execução de 86%. A participação nas assembleias de condomínio foi garantida,

sobretudo em casos estruturais. Continuou-se o esforço para melhorar a satisfação dos arrendatários através da reestruturação dos procedimentos e acompanhamento técnico.

Destacam-se, também em 2024:

- A avaliação de 215 imóveis de investimento resultou numa valorização média de 170,18%, reforçando a fiabilidade da mensuração do património e a sua capacidade futura de aferir a sua rentabilização. Prosseguiu-se, igualmente, a transferência de património das antigas Casas do Povo, Casas dos Pescadores e Compromissos Marítimos para as Autarquias Locais;
- A atualização, até final de 2024, de um total de 526 contratos de arrendamento, correspondendo a um impacto médio de atualização de 43%, tendo por base um universo de 1.224 contratos ativos de arrendamento de renda social;
- Um investimento de 0,19 milhões de euros em projetos de arquitetura desde 2021, com previsão de mais 0,18 milhões de euros para 2025-2026, no âmbito da reabilitação habitacional.

ÁREA FINANCEIRA

No âmbito da Tesouraria Única da Segurança Social:

- Os pagamentos efetuados em 2024 totalizaram 31,6 mil milhões de euros, conforme evidenciado no **Quadro 11**.
- Os recebimentos da receita afeta ao Sistema de Segurança Social, acompanhados através de protocolos, relativos a contribuições, processos executivos, rendas, Regime Público de Capitalização e devoluções de prestações recebidas indevidamente pelos beneficiários (notas de reposição) atingiram em 2024 o valor de cerca de 27 mil milhões de euros, representando um aumento de 10,1% face ao ano de 2023.

Prestações	2024	
	Milhões euros	%
Prestações diferidas - CNP	23.123,36	73,17%
Pensões	22.667,91	98,03%
Subsídio por morte	55,17	0,24%
Outras Prestações	398,50	1,72%
Ação Social (a) - IPSS	0,00	0,00%
Reenvios TU-CNP	1,78	0,01%
Prestações Sociais - SICC	8.479,26	26,83%
Pensões	101,95	1,20%
Subsídio por morte	85,40	1,01%
Prestações Familiares	1.239,48	14,62%
Doença	855,46	10,09%
Desemprego	1.431,50	16,88%
Ação Social	2.221,16	26,20%
Rendimento Social Inserção	337,98	3,99%
Administração	0,02	0,00%
Outras Prestações	2.204,21	26,00%
Outras	2,10	0,02%
□ Total de pagamentos efetuados - TU	31.602,62	100,00%

Quadro 11 | Pagamentos no âmbito da Tesouraria Única (CNP e Prestações Sociais – SICC) 2024

Adicionalmente, a centralização das receitas do ISS cobradas nas tesourarias do Sistema de Segurança Social totalizou 9,5 milhões de euros, o que corresponde a um aumento de 12,6% face a 2023 e representa cerca de 5,60% do total das cobranças registadas na aplicação GT (Gestão de Tesourarias).

O IGFSS atua como entidade responsável pela realização das transferências financeiras para as entidades beneficiárias dos apoios atribuídos pelos diversos Programas Operacionais. Esta atribuição resulta de Protocolos estabelecidos entre o IGFSS, a Agência para o Desenvolvimento e Coesão e cada Programa Operacional, que definem a partilha de responsabilidades: a gestão operacional dos processos compete a cada Programa Operacional, que envia ao IGFSS os ficheiros com os valores a pagar, os dados dos beneficiários e a indicação da componente orçamental a utilizar (Orçamento da Segurança Social/Orçamento do Estado, Previdencial, Ação Social ou FEAC).

Os pagamentos são processados quase diariamente, assegurando a atualização contínua dos saldos e o envio regular de informação detalhada a cada Programa Operacional. Os prazos de pagamento são: 6 dias para o PT2020 e 3 dias para o PT2030, contados a partir do momento em que as ordens de transferência são recebidas pelo IGFSS.

ÁREA DA GESTÃO DOS FUNDOS

O IGFSS assegura a gestão dos Fundos Autónomos, nomeadamente do Fundo de Socorro Social (FSS), Fundo de Garantia Salarial (FGS), Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT), Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores (FGADM), Fundo Especial de Segurança Social dos Profissionais de Banca dos Casinos (FESSPBC), entre outros Fundos Especiais e Programas, como o Fundo Especial da Segurança Social dos Profissionais da Área da Cultura (FESSPAC), Fundo de Cobrança Executiva (FCE), Fundo de Reestruturação do Setor Solidário (FRSS), Fundo dos Profissionais dos Seguros (FESSPS), Apoio Social a Idosos Carenciados das Comunidades Portuguesas (ASIC-CP) e Apoio Social a Emigrantes Carenciados das Comunidades Portuguesas (ASEC-CP).

O detalhe dos resultados obtidos encontra-se disponível nos respetivos relatórios de cada Fundo, sendo que, de forma sintética, a atividade registada em 2024 a seguinte:

Fundo de Socorro Social (FSS):

No âmbito da sua missão de apoiar situações de carência social e garantir a proteção dos trabalhadores e suas famílias, o FSS desempenhou, em 2024, um papel fundamental na atribuição de apoios e compensações financeiras.

Em 2024, foram concedidos 97 apoios, num total de aproximadamente 10,06 milhões de euros. Os pagamentos destes apoios são realizados conforme as necessidades efetivas, cabendo ao Instituto de Segurança Social (ISS) a avaliação dessas necessidades e a garantia da correta aplicação financeira e técnica. No mesmo ano, os subsídios pagos ascenderam a cerca de 11,1 milhões de euros.

De acordo com a Lei n.º 10/2016, de 4 de abril, é garantido o direito a uma compensação por morte emergente de doença profissional aos trabalhadores da Empresa Nacional de Urânio, S.A. (ENU), regulamentado pela Portaria n.º 183/2016, de 11 de julho. A ENU explorou minas de urânio em Portugal até ao seu encerramento, no final de 2004. A compensação é requerida por meio de requerimento, instruído com os respetivos meios de prova, apresentado no serviço de Segurança Social da residência do titular do direito ou do seu representante. Em 2024, foram pagas compensações no valor total de 170 mil euros, referentes a cinco processos.

Adicionalmente, o FSS assegura a indemnização aos senhorios pelas rendas não pagas, no âmbito do diferimento da desocupação de imóveis arrendados para habitação, quando a resolução do contrato se deva ao não pagamento de rendas e seja comprovada a carência de meios do inquilino. Neste contexto, o FSS substitui-se ao arrendatário mediante decisão judicial, ficando sub-rogado nos direitos do senhorio. Em 2024, foram apoiadas 58 famílias, com um montante total de cerca de 62,1 mil euros.

Fundo de Garantia Salarial (FGS):

Com a missão de assegurar o pagamento de compensações devidas aos trabalhadores em situações de insolvência, o FGS desempenha um papel fundamental na proteção dos direitos laborais.

Em 2024, foram instaurados 12.765 novos processos relativos a trabalhadores, com destaque para a participação das entidades empregadoras no volume destes requerimentos. Foram apreciados 16.955 requerimentos, distribuídos da seguinte forma:

- 1.695 foram deferidos na totalidade, correspondendo a 10% do total;
- 13.513 obtiveram deferimento parcial, representando 80%;
- 1.747 foram indeferidos, equivalendo a 10% do total.

Esta atividade demonstra o papel ativo do Fundo na resposta e gestão dos processos laborais no âmbito da garantia salarial.

Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT):

O FGCT tem como missão assegurar a proteção dos trabalhadores em situações de incumprimento por parte dos empregadores, garantindo o pagamento das compensações devidas.

Em 2024, foram apresentados 11 requerimentos para acionamento do Fundo, dos quais 8 foram indeferidos e 1 deferido.

Relativamente às disponibilidades financeiras do FGCT, estas registaram um aumento significativo de 41%, passando de 50,4 milhões de euros em 31 de dezembro de 2023 para 71,2 milhões de euros em 2024. Esta evolução resulta do reforço do Fundo, em conformidade com as alterações

introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 115/2023, de 15 de dezembro, bem como da devolução efetuada pelo Fundo de Compensação a do Trabalho (FCT) de 15,5 milhões de euros e de 3,2 milhões de euros relativos a dívidas das entidades empregadoras ao FGCT, apuradas na sequência da fusão das contas individuais.

Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores (FGADM):

O FGADM, criado pela Lei n.º 75/98, de 19 de novembro e regulamentado pelo Decreto-Lei n.º 164/99, de 13 de maio, integra-se na missão do Estado de garantir os direitos fundamentais das crianças e jovens, assegurando o pagamento de prestações de alimentos sempre que o responsável legal, geralmente um dos progenitores, não o faça.

Este apoio social destina-se a menores integrados em agregados familiares com rendimentos *per capita* inferiores ao valor do Indexante dos Apoios Sociais (IAS), sendo o valor da prestação definido por decisão judicial e atribuído enquanto se mantiverem as condições que justificaram a sua concessão.

O valor global das prestações de alimentos pagas pelo FGADM totalizou aproximadamente 22 milhões de euros, abrangendo uma média mensal de 12.635 processos.

Este valor representa uma redução de cerca de 7% face a 2023, evidenciando uma evolução positiva na diminuição da despesa do Fundo. Registou-se também uma diminuição de novas prestações atribuídas em cerca de 10% e uma redução de 28% nas manutenções de prestações em curso.

No âmbito da recuperação de dívida, nos casos em que o FGADM é condenado a pagar a prestação em substituição do devedor, este fica sub-rogado nos direitos de crédito, podendo exigir posteriormente ao progenitor incumpridor a devolução dos montantes pagos.

Em 2024, a dívida registada no Sistema Integrado de Conta Corrente (SICC) apresentou um decréscimo, embora o montante efetivamente cobrado tenha aumentado, o que reflete uma maior eficácia nos mecanismos de recuperação dos valores adiantados.

O IGFSS, enquanto entidade responsável pela gestão do FGADM, continua a assegurar o pagamento regular destas prestações, garantindo proteção às crianças e jovens em situações de incumprimento parental, enquanto reforça os mecanismos de responsabilização dos devedores.

Fundo de Reestruturação do Setor Solidário (FRSS)

O FRSS é um fundo autónomo, com personalidade jurídica própria e dotado de autonomia administrativa e financeira, que não integra o Orçamento da Segurança Social nem o perímetro de Consolidação da Segurança Social. A sua missão é apoiar financeiramente a reestruturação e fortalecimento das instituições do setor solidário.

Em 2014 e 2023, respetivamente, concluíram-se os processos de seleção das candidaturas a financiar nas primeira e segunda linhas de apoio. O montante total das candidaturas aprovadas para pagamento ascendeu a cerca de 23,7 milhões de euros na primeira linha e 7,7 milhões de euros na segunda linha.

Importa referir que a demora no pagamento do financiamento aprovado resultou das dificuldades em obter a autorização para a concessão dos mesmos, tendo por despacho n.º 279/2024, de 16/10 do SEAO sido autorizada a concessão de financiamentos nos termos do artigo 88.º do Decreto-Lei n.º 17/2024, de 29 de janeiro - Orçamento de Estado de 2024. Durante os meses de novembro e dezembro de 2024, foram assinados os protocolos de cooperação entre o FRSS e as instituições selecionadas, formalizando o apoio financeiro.

Fundo Especial de Segurança Social dos Profissionais da Área de Cultura (FESSPAC):

O FESSPAC tem como missão assegurar a aplicação do regime especial de proteção social previsto no Estatuto dos Profissionais da Área da Cultura, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 105/2021, de 29 de novembro. Este Estatuto é destinado aos profissionais das artes do espetáculo, audiovisual, artes visuais e criação literária que exerçam atividade autoral, artística, técnico-artística ou de mediação cultural, estando inscritos no Registo de Profissionais da Área da Cultura (RPAC).

As receitas do Fundo provêm essencialmente das contribuições relativas a este grupo, nomeadamente:

- 7,5 % da taxa contributiva devida pelas entidades empregadoras no regime de contratos de muito curta duração;
- 5,1 % da taxa contributiva devida pelas entidades beneficiárias da prestação;
- 3,8 % da taxa contributiva devida pelos trabalhadores independentes, até à revogação desta taxa em 1 de junho de 2024.

No ano de 2024, as contribuições cobradas totalizaram aproximadamente 2,45 milhões de euros.

Para garantir a operacionalização do Estatuto, encontra-se em desenvolvimento um sistema informático, fruto de uma colaboração entre o IGFSS, o Instituto da Segurança Social (ISS), o Instituto de Informática (II), as Regiões Autónomas dos Açores e Madeira, a Autoridade Tributária, a Inspeção-Geral das Atividades Culturais e a Agência para a Modernização Administrativa, que deverá permitir já em 2025 o processamento automático dos pagamentos pelo SICC.

Implementou-se o requerimento online através da plataforma Segurança Social Direta, eliminando a necessidade de documentação em papel e automatizando a validação da informação. Um protocolo de cooperação interinstitucional foi igualmente celebrado para facilitar o acesso e a troca de dados.

As principais despesas do Fundo correspondem ao pagamento do subsídio por suspensão da atividade cultural. Até dezembro de 2024, foram processados todos os requerimentos submetidos até novembro, com 64 pedidos deferidos.

Fundo de Cobrança Executiva (FCE):

O artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 56/2019, de 26 de abril, criou o Fundo de Cobrança Executiva (FCE) da Segurança Social, destinado à atribuição de prémios de desempenho e ao pagamento de seguros de responsabilidade civil que cobrem os riscos associados à atividade profissional dos trabalhadores do IGFSS que exercem funções de cobrança de dívida no Departamento de Gestão da Dívida. As regras de constituição e funcionamento do Fundo estão definidas no anexo daquele diploma.

Já o artigo 5.º estabelece um sistema de recompensa para dirigentes e trabalhadores do IGFSS envolvidos na fiscalização e cobrança da dívida à Segurança Social, baseado nos resultados obtidos neste âmbito. Este sistema concretiza-se através da atribuição de prémios de desempenho, de acordo com os critérios definidos na Portaria n.º 173/2019, de 5 de junho.

Em 2024, a receita do FCE foi fixada para o em 13% das receitas provenientes das taxas de justiça, totalizando aproximadamente 1,9 milhões de euros. Quanto à despesa, em 2024, esta ascendeu a cerca de 1,35 milhões de euros, registando um decréscimo de 2,91% em relação a 2023.

FCE	2023	2024	Δ
Receita Taxa de justiça	1.434.494,00 €	1.885.421,00 €	31,43%
Despesa Prémios de desempenho	1.389.235,11 €	1.348.836,92 €	-2,91%
Saldo de gerência do FCE	2.175.520,90 €	2.711.896,30 €	24,66%

Quadro 12 | Receita, despesa e saldo de gerência do FCE nos anos de 2023 e 2024

Fundo Especial de Segurança Social dos Profissionais de Banca dos Casinos (FESSPBC):

O FESSPBC é um fundo sem personalidade jurídica, sem autonomia administrativa, patrimonial ou financeira. A sua gestão administrativa é assegurada pelo IGFSS desde janeiro de 2022.

Nos termos legais, é permitido ao pessoal das salas de jogo aceitar gratificações espontaneamente atribuídas pelos frequentadores, estando estas sujeitas a uma quotização de 15% a favor do Fundo, destinada a efeitos de previdência social.

Durante o ano de 2024, foram analisados todos os requerimentos apresentados e atribuídas as prestações complementares de invalidez, velhice e sobrevivência, em conformidade com o plano de atividades. No final do ano, estavam registados 728 beneficiários: 92 recebiam a prestação complementar de invalidez, 431 a de velhice e 205 a de sobrevivência (por morte).

A receita do Fundo registou um aumento de 5,8% face ao ano anterior, explicado sobretudo por um acréscimo de 11,2% nas transferências provenientes do Turismo de Portugal, I.P., que constituem a principal fonte de financiamento do FESSPBC. Em consequência deste acréscimo de receita, aliado a uma ligeira redução da despesa, o saldo de gerência evidenciou um crescimento de 22% em 2024.

Foi igualmente realizada, no decurso do ano, uma avaliação da sustentabilidade económica e financeira do Fundo, suportada por um estudo técnico e atuarial. Esta análise permitiu concluir que o FESSPBC se mantém sustentável a médio e longo prazo, essencialmente devido às receitas provenientes do imposto especial sobre o jogo, não se antevendo, no curto prazo, desequilíbrios que comprometam o atual modelo de prestações.

Fundo Especial de Segurança Social dos Profissionais de Seguros (FESSPS)

A Portaria 233/90, de 29 de março, estabelece as normas a que deve obedecer a gestão do Fundo Especial de Segurança Social dos Profissionais de Seguros, (FESSPS) e as condições de atribuição das prestações suportadas pelo mesmo, ou seja, o subsídio de lar e os subsídios eventuais. A gestão financeira do FESSPS compete ao Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P. (IGFSS), conforme estabelecido no artigo 23.º da Portaria n.º 233/90, de 29 de março.

O valor do subsídio de lar é determinado anualmente pelo IGFSS, com base no número de beneficiários e no valor das contribuições arrecadadas no exercício económico anterior, aplicando-se, para o efeito, a fórmula prevista no artigo 8º da citada Portaria, com a alteração introduzida pela Portaria n.º 287/93, de 12 de março. O valor apurado vigora desde 1 de abril de cada ano até março do ano civil seguinte, inclusive. Para o ano de 2024, o subsídio de lar foi de 32,16 EUR. A 31/12/2024, existiam 12.252 beneficiários de subsídio de lar.

No que se refere às prestações de apoio social, o seu montante é fixado casuisticamente, e sempre sujeito à condição de recursos. No ano de 2024, foi atribuído apoio social a 12.515 beneficiários.

Em 2024, observou-se um aumento de aproximadamente 9% no volume de contribuições, face a 2023.

A 31/12/2024, a dívida das entidades empregadoras para com o FESSPS totaliza 369.018 EUR, encontrando-se 42% participada para execução fiscal.

Do total da despesa registada em 2024, cerca de 98% foi destinada ao pagamento do subsídio de lar, sendo os restantes 2% afetos a apoios sociais. Em 2024, as receitas aumentaram 10,9% (+660.454 EUR) enquanto as despesas diminuiriam 3,8% (-191.465 EUR).

Apoio Social a Idosos Carenciados das Comunidades Portuguesas (ASIC-CP) e Apoio Social a Emigrantes Carenciados das Comunidades Portuguesas (ASEC-CP):

O Apoio Social a Idosos Carenciados das Comunidades Portuguesas (ASIC-CP) e o Apoio Social a Emigrantes Carenciados das Comunidades Portuguesas (ASEC-CP) são instrumentos de ação social do Estado português, com financiamento público, que visam responder a situações de carência extrema de cidadãos nacionais residentes fora de Portugal.

O ASIC-CP, criado pelo Despacho Conjunto n.º 17/2000, de 7 de janeiro, e regulamentado pelo Decreto Regulamentar n.º 33/2002, é atribuído a idosos portugueses residentes no estrangeiro em situação de absoluta carência de meios de subsistência, não colmatada pelos sistemas de proteção social dos países de acolhimento. Os pedidos são submetidos nos postos consulares, analisados por uma Comissão de Avaliação e validados pelas Secretarias de Estado das Comunidades Portuguesas (MNE) e da Segurança Social (MTSSS).

Já o ASEC-CP, previsto na Lei do Orçamento de Estado de 2002 e também regulamentado pelo Decreto Regulamentar n.º 33/2002, tem caráter pontual e destina-se a portugueses e seus familiares em situação de grande vulnerabilidade ou emergência social, para as quais não exista resposta no país de residência.

Em 2024, o montante total pago no âmbito destes dois apoios ascendeu a 722.843,06 euros, dos quais:

- 689.386,95 euros foram destinados ao ASIC-CP (356 beneficiários);
- 33.456,11 euros ao ASEC-CP, abrangendo 22 beneficiários.

Apesar do número de beneficiários reconhecidos, as dificuldades nos pagamentos fora do Espaço SEPA continuam a justificar discrepâncias entre os beneficiários com direito e os efetivamente pagos.

Evolução nos Processos de Pagamento:

- Até ao 1.º trimestre de 2024, os apoios eram processados em Oracle e pagos por carta-cheque internacional, enviada via mala diplomática aos consulados, exceto nos casos do Brasil e da África do Sul, que só aceitam transferência bancária;
- A partir do 2.º trimestre, iniciou-se a transição para o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), com os pagamentos a serem processados pelo SICC, em articulação com a CGD (por carta-cheque internacional) ou via IBAN PT50 para beneficiários residentes na Venezuela;
- No caso dos beneficiários em Moçambique e Angola, devido a dificuldades logísticas nos correios, foi solicitado que abrissem contas bancárias fora do espaço SEPA, tendo os pagamentos sido processados através do SIP (Sistema de Pensões) no início de 2025;
- Os residentes no Brasil e na África do Sul ainda aguardam definição de um banco de apoio fora do espaço SEPA, razão pela qual não foram ainda integrados no SISS.

O IGFSS, enquanto entidade responsável pela operacionalização financeira destes apoios, tem vindo a reforçar os mecanismos de pagamento internacional, assegurando a continuidade e eficácia desta importante resposta social a portugueses em situação de maior fragilidade, residentes fora do território nacional.

ÁREA ORÇAMENTAL

No âmbito das suas competências, o Instituto assegurou em 2024 a gestão global do Orçamento da Segurança Social (OSS) e o acompanhamento rigoroso da execução orçamental, que resultou num excedente global de 5.536,3 milhões de euros no subsetor da Segurança Social, representando um aumento de 57,9 milhões de euros face a 2023 (dados em contabilidade pública).

Este resultado positivo baseou-se num crescimento da receita efetiva de 3.858,8 milhões de euros, que atingiu um total de 42.192,1 milhões de euros, correspondendo a um aumento de 10,1% relativamente a 2023. Destacam-se os seguintes fatores contributivos para este incremento:

- Aumento de (+) 10,3% da receita de contribuições e quotizações, correspondente a uma variação absoluta de (+) 2.575,1 milhões de euros que representa cerca de 2/3 do acréscimo da receita efetiva. Esta evolução positiva decorre do alargamento da base de incidência das contribuições e quotizações para a Segurança Social pelo efeito conjugado:
- Do aumento das remunerações por trabalhador em (+) 6,4%, para o qual concorre a atualização da retribuição mínima mensal garantida (RMMG) em (+) 7,9% - de 760 euros em 2023, para 820 euros em 2024 - nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2023, de 17 de novembro;
- Do acréscimo de (+) 3,4% do número de contribuintes, 65,2% dos quais com nacionalidade estrangeira, reflexo da expansão moderada da economia em 2024, com o PIB a registar um crescimento real de (+) 1,9 % impulsionado pelo consumo final, e a população empregada e remunerada no território nacional a crescer (+) 1%.
- Acréscimo de (+) 8,9% nas “Transferências correntes da Administração Central”, num valor absoluto de (+) 979,1 milhões de euros, em grande medida decorrentes de (+) 399,2 milhões de euros provenientes da Direção Geral do Tesouro e Finanças para custear o suplemento extraordinário das pensões, de (+) 305,8 milhões de euros de transferências do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana para suportar os apoios à renda, e de (+) 235,5 milhões de euros transferidos diretamente do Orçamento do Estado, em cujo agregado se destaca o crescimento em (+) 5,5% das transferências do “IVA Social”, em (+) 2,0% das transferências para cumprimento da Lei de Bases da Segurança Social e ainda o registo de verbas referentes ao reembolso do IVA, associado a projetos no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência no montante de 14,2 milhões de euros;
- Aumento das transferências correntes líquidas da União Europeia em (+) 39,7 milhões de euros ou seja (+) 4,1% face a 2023, a que corresponde uma variação oposta nas verbas

destinadas a projetos de programas operacionais (-) 32,4 milhões de euros e as associadas ao Plano Recuperação e Resiliência (+) 72,1 milhões de euros;

- Incremento das outras receitas correntes em (+) 265,4 milhões de euros dos quais 82,5% se referem a rendimentos.

Quanto à despesa efetiva, esta atingiu 36.655,8 milhões de euros, mais 11,6% do que no período homólogo, resultado que se explica sobretudo pelos seguintes aumentos:

- Pensões e complementos, que cresceram 2.613,2 milhões de euros (+12,7%), refletindo atualizações legais e suplementos extraordinários;
- Abono de família, com aumento de 37,9% (mais 373,9 milhões de euros), decorrente da atualização dos escalões e montantes das prestações;
- Programas e prestações de ação social, que cresceram 18,2% (mais 455,6 milhões de euros), impactados por atualizações de acordos de cooperação, alargamento da gratuidade das creches e participações extraordinárias;
- Apoio extraordinário à renda, com um acréscimo de 39,5 milhões de euros;
- Prestações por desemprego, que aumentaram 17,3% (mais 234,5 milhões de euros);
- Complemento Solidário para Idosos, com crescimento de 69,5% (mais 163,5 milhões de euros), devido a recálculos e atualizações efetuadas em conformidade com portarias;
- Prestação social para a inclusão e respetivo complemento, que aumentaram 20,0% (mais 118,7 milhões de euros);
- Prestações de parentalidade, com acréscimo de 11,1% (mais 88,8 milhões de euros);
- Subsídio e complemento por doença, com aumento de 4,4% (mais 38,5 milhões de euros);
- Rendimento social de inserção, que cresceu 7,8% (mais 25,8 milhões de euros);
- Subsídio de apoio ao cuidador informal, que aumentou 45,5% (mais 8,0 milhões de euros);
- Transferências para emprego, higiene e formação profissional, que subiram 13,4% (mais 112,1 milhões de euros).

Por outro lado, registaram-se reduções significativas nas seguintes rubricas:

- Apoio extraordinário a famílias mais vulneráveis (-340,5 milhões de euros);
- Complemento ao apoio extraordinário para crianças e jovens (-197,2 milhões de euros);
- Subsídios e transferências correntes na vertente de ação social, com decréscimo de 61,7% (menos 117,7 milhões de euros);
- Subsídios e transferências correntes para ações de formação profissional, que diminuíram 12,9% (menos 102,4 milhões de euros).

Destaca-se que a gestão orçamental realizada refletiu um equilíbrio sólido entre receitas e despesas, contribuindo para a sustentabilidade financeira do sistema de Segurança Social e respondendo adequadamente às necessidades sociais da população.

Na área das projeções, foram desenvolvidos trabalhos de apoio à preparação do Orçamento da Segurança Social, à respetiva previsão de execução, bem como ao Programa de Estabilidade e

Crescimento (com enfoque plurianual). Adicionalmente, foram elaborados relatórios de acompanhamento relativos às diversas prestações e contribuições, assim como o relatório analítico da Conta da Segurança Social, centrado na evolução da execução da receita e da despesa, com especial detalhe nas prestações sociais, tanto imediatas como diferidas.

Para além destas projeções, o Instituto é também responsável pela realização de estudos de impacto associados à implementação de várias medidas legislativas, como, por exemplo, o suplemento extraordinário de pensão, a atualização do valor de referência do complemento solidário para idosos equiparado à remuneração mínima garantida, e os benefícios adicionais de saúde.

A nível individual, o IGFSS registou um resultado líquido positivo de 768 milhões de euros, impulsionado por um aumento de 2.504 milhões de euros nas contribuições declaradas face ao ano anterior. As principais componentes do ativo líquido foram a dívida de contribuintes e outros devedores.

Cerca de 20% do património imobiliário foi avaliado a preços de mercado, resultando numa valorização de 24,7 milhões de euros.

Nos fundos próprios e passivo, destacou-se a variação dos resultados transitados e o efeito da transferência para o FEFSS, registada como gasto, influenciando negativamente o resultado líquido.

Em termos consolidados, a Segurança Social apresentou um resultado líquido de 6.309,9 milhões de euros. Os principais gastos corresponderam às prestações sociais, enquanto os principais rendimentos foram:

- Contribuições e impostos: 29.282,7 milhões de euros;
- Transferências e subsídios correntes (principalmente do OE): 12.273,8 milhões de euros;
- Outros rendimentos: 8.107,5 milhões de euros.

O ativo total da Segurança Social atingiu 54.326,8 milhões de euros, dos quais 96,8% correspondem a ativo corrente. Destacam-se:

- Ativos financeiros para negociação: 35.152,4 milhões de euros (64,7%);
- Outros ativos financeiros: 7.211,5 milhões de euros (13,3%);
- Dívida de clientes, contribuintes e utentes: 3.969,6 milhões de euros (7,3%).

O património líquido ascendeu a 52.478,4 milhões de euros, com um acréscimo de 7.031,7 milhões de euros face a 2023.

O passivo total cifrou-se em 1.848,4 milhões de euros, sendo 95,3% corrente. As rubricas mais relevantes foram:

- Diferimentos: 51,5% do passivo corrente e 49,1% do passivo total;
- Outras contas a pagar: 18,7% do passivo total.

ÁREA JURÍDICA E CONTENCIOSO

Nesta área de suporte, que engloba todo o contencioso e controlo do pós-contencioso, assim como a vertente extrajudicial, que contempla a assessoria e apoio jurídico transversais, garantindo o cumprimento dos princípios da legalidade, da boa administração e da defesa do interesse público, destaca-se a atuação eficaz na representação do IGFSS em diversas ações judiciais, assegurando o patrocínio judiciário em processos em que o Instituto intervém como parte, contrainteressado ou interveniente accidental.

Esta intervenção contenciosa contempla todo o procedimento judicial, quer através da instauração de ações, apresentação de contestações, de recursos, dedução de pedidos de indemnização cível, reclamação de créditos e, sempre que necessário, a apresentação de queixas-crime. Todas estas ações, com impacto direto na defesa dos interesses do IGFSS e das suas Unidades Orgânicas, têm como fim último contribuir para a salvaguarda dos recursos públicos e da integridade institucional. No final de 2024, encontravam-se ativos 378 processos judiciais num universo de 533 processos pendentes.

Na vertente extrajudicial, destacam-se como áreas de atuação a assessoria prestada ao Conselho Diretivo e às entidades em que o IGFSS tem representação, o apoio e a consultoria jurídica transversal, em diversas áreas do direito, assegurados de forma contínua e transversal a todas as Unidades Orgânicas, através da emissão de pareceres, informações técnico-jurídicas, apoio em procedimentos pré-contratuais e contratuais e na regularização voluntária de situações de incumprimento.

Quanto à articulação com entidades externas, promoveu-se a resposta a pedidos de informação, elaboração de pontos de situação e redação de esclarecimentos dirigidos ao IGFSS, pugnando pela afirmação das posições do Instituto e pela salvaguarda do interesse público. Estas intervenções de cariz preventivo revelam-se fundamentais na mitigação de riscos jurídicos, pela resolução amigável, na fase pré-contenciosa e na resolução de litígios por via extrajudicial, evitando, sempre que possível, o recurso ao contencioso.

B. INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

A concretização dos objetivos definidos no Plano de Atividades 2024 e o respetivo Mapa de Estratégia Corporativa (MEC) assentou na execução de um conjunto de iniciativas estratégicas, entendidas como projetos, ações ou intervenções estruturadas, orientadas para a prossecução das prioridades estratégicas da instituição.

Constituindo um instrumento essencial para promover a melhoria contínua, estimular a inovação organizacional e fortalecer a capacidade de resposta às necessidades dos clientes e demais *stakeholders*, o progresso destas iniciativas foi acompanhado mensalmente, encontrando-se informação mais detalhada nos relatórios de monitorização da *performance*, disponíveis no site institucional.

Segue-se uma síntese do estado de implementação destas iniciativas, com referência a 31 de dezembro de 2024, destacando-se o seu papel determinante para o cumprimento da estratégia institucional.

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



Em 2024, deu-se continuidade aos avanços nas funcionalidades da plataforma Segurança Social Direta (SSD), com o propósito de otimizar processos e facilitar a interação entre funcionários, cidadãos e empresas. A implementação dos planos prestacionais na SSD, acompanhada do envio de notificações eletrónicas de deferimento, tem-se revelado uma ferramenta eficaz, contribuindo significativamente para a desmaterialização dos procedimentos e para a redução dos custos operacionais.

Neste âmbito, o número de notificações e citações eletrónicas emitidas em 2024 ultrapassou o número de um milhão, resultando numa poupança estimada superior a 2,8 milhões de euros em despesas relacionadas com impressão, acabamento e portes de correio, face aos métodos tradicionais de envio postal. É igualmente relevante destacar que a utilização deste meio digital permitiu poupar mais de 4 milhões de folhas de papel, evitando assim o abate de mais de 400 árvores, para além de reforçar a segurança jurídica dos processos.

Relativamente ao modelo de relacionamento, que integra e agiliza numa única plataforma os diversos canais de interação dos cidadãos e empresas com a Segurança Social (referimo-nos ao *e-clic*), foram concluídas, em 2024, pelas Secções de Processo Executivo (SPE) e pelo serviço de atendimento telefónico, cerca de 121 mil atividades originadas neste novo canal. Estes números refletem a crescente adesão e a eficácia do modelo omnicanal no atendimento e na interação com os cidadãos.

Adicionalmente, foram finalizados os trabalhos pelo Instituto de Informática (II) para a adaptação do Sistema de Execuções Fiscais (SEF), incluindo a respetiva componente financeira e contabilística, possibilitando a cobrança coerciva de dívidas à Caixa de Previdência de Advogados e Solicitadores. Em resultado, foram instaurados 1.380 processos executivos, relativos a 690 contribuintes, para a cobrança coerciva destas dívidas. Salienta-se que esta é a primeira entidade fora do sistema integrado da Segurança Social a beneficiar do serviço legalmente estabelecido pelo IGFSS para a cobrança coerciva de dívidas.

PROGRAMA MAIS HABITAÇÃO | REABILITAÇÃO E ARRENDAMENTO DE FOGOS HABITACIONAIS



No âmbito do protocolo celebrado com o Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU), o IGFSS comprometeu-se a promover a reabilitação e entrega de 120 fogos habitacionais de renda livre até 31 de dezembro de 2026. Esta iniciativa integra-se no Programa Mais

Habitação, cujo objetivo é aumentar a oferta de imóveis para habitação e alargar o mercado de arrendamento em Portugal.

Em 2024, foram celebrados 21 contratos de arrendamento, correspondendo a um valor patrimonial de mercado estimado em cerca de 9,7 milhões de euros, determinado por avaliadores independentes. A receita anual prevista com base nestes contratos ascende a aproximadamente 0,5 milhões de euros. No mesmo ano, tendo em conta a data de início dos contratos, foram arrecadados rendimentos de rendas no valor de 0,32 milhões de euros.

Relativamente ao progresso da reabilitação dos 120 fogos, destacam-se os seguintes resultados alcançados em 2024:

- Conclusão das obras em 23 frações, das quais 21 já celebraram contratos de arrendamento;
- Para 2025, está prevista a conclusão de mais 13 frações;
- Para 2026, estima-se a conclusão de 72 frações, sendo que, até ao momento, estão asseguradas as obras de 35 fogos através do lançamento dos procedimentos em curso e autos de consignação de empreitadas.

Face a constrangimentos maioritariamente de natureza orçamental, detetados em 37 fogos inicialmente previstos, e recorrendo à possibilidade de substituição contemplada no protocolo, o IGFSS tem vindo a analisar imóveis devolutos de renda livre no seu portfólio, prevendo lançar empreitadas que permitirão disponibilizar mais 25 fogos até ao final de 2025.

Para garantir o cumprimento do objetivo global do protocolo, será necessário concluir, em 2026, pelo menos 12 fogos adicionais. Esta meta poderá ser alcançada por duas vias:

- Conclusão dos fogos inicialmente previstos, nomeadamente os 37 em que persistem constrangimentos;
- Conclusão dos fogos para os quais o IGFSS já realizou trabalhos preparatórios, com 21 frações identificadas, peças desenhadas e prontas para o lançamento das respetivas empreitadas.

DESENVOLVIMENTO E MELHORIA CONTÍNUA DAS FUNCIONALIDADES DO SAP4HANA



Em 2024, o IGFSS prosseguiu a sua estratégia de modernização e consolidação do sistema de informação financeira, focando-se na evolução sustentada do SAP4HANA. Este processo centrou-se no reforço da qualidade, fiabilidade e integração dos dados financeiros, essenciais para o suporte eficaz à gestão institucional.

Durante o ano, foram realizados 48 pedidos de desenvolvimento aplicacional, em estreita colaboração com o II, com o objetivo de ajustar funcionalidades dos módulos já existentes no sistema. No entanto, dada a dimensão e complexidade dos sistemas, no ano de 2024 ainda se encontravam em curso os trabalhos relacionados com o desenvolvimento de diversos processos contabilísticos no novo sistema de informação financeira da Segurança Social e a realização de inúmeros testes de operações de cariz funcional relacionados com as *interfaces* a montante do sistema de informação financeira da Segurança Social. Estas melhorias resultaram numa maior automatização dos processos, diminuição dos erros manuais e aumento da eficiência operacional. Consequentemente, existe um reforço na qualidade do sistema financeiro - SAP4HANA, alinhado com os requisitos legais vigentes e em conformidade com as normas do Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP).

Este progresso reforça a capacidade do Instituto em responder eficazmente às exigências administrativas e legais, promovendo uma gestão financeira moderna e integrada

MONITORIZAÇÃO DOS IMPACTOS DAS MEDIDAS DE POLÍTICA



A presente iniciativa visa acompanhar o impacto das alterações legislativas quer ao nível das receitas provenientes das contribuições, quer no enquadramento das despesas associadas às diversas prestações sociais. O objetivo central é compreender e avaliar os efeitos destas medidas, bem como disponibilizar um instrumento de suporte à decisão para a eventual implementação de novas políticas.

A operacionalização deste processo inicia-se com a análise detalhada dos diplomas legais que enquadram as medidas a implementar, recorrendo, sempre que necessário, à articulação com o Instituto da Segurança Social (ISS) e com o Instituto de Informática (II), de forma a clarificar eventuais dúvidas.

Posteriormente, procede-se a uma consulta ao Instituto de Informática para verificar a disponibilidade de informação estatística que permita medir, acompanhar e avaliar a evolução, em termos físicos e financeiros, de cada uma das medidas legislativas. O processo culmina na elaboração de um quadro detalhado que desagrega todas as medidas, apresentando a evolução mensal do número de beneficiários abrangidos e a respetiva despesa associada.

No ano de 2024, deu-se continuidade ao estudo dos impactos das medidas já em vigor dos anos anteriores, com especial enfoque nas pensões, prestações de desemprego, parentalidade e doença.

ACOMPANHAMENTO DAS PARCERIAS ESTRATÉGICAS



Os parceiros da organização desempenham um papel fundamental no cumprimento da missão do IGFSS. Nesse sentido, no planeamento da sua atividade e para garantir as condições necessárias à execução da sua estratégia, o IGFSS identificou, em cada área de negócio,

as parcerias essenciais para a concretização dos seus objetivos, estabelecendo os respetivos níveis de serviço (*SLA – Service Level Agreements*).

Durante o ano de 2024, foram monitorizados 37 SLA, o que representa 82,2% do total de 45 SLA contratualizados com os parceiros estratégicos. Os resultados desta monitorização evidenciaram as seguintes taxas de cumprimento:

- ▣ Instituto de Informática (25 SLA): 69,6%, registando um aumento de 16,1% face a 2023;
- ▣ Instituto da Segurança Social (11 SLA): 65,3%, com um acréscimo de 13,6% em relação a 2023;
- ▣ Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social (1 SLA): 100%, mantendo o desempenho do ano anterior.

IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA NP 4552:2022 SOBRE CONCILIAÇÃO ENTRE A VIDA PROFISSIONAL, FAMILIAR E PESSOAL



A implementação da Norma NP 4552:2022 foi condicionada pelo processo de revisão do respetivo referencial normativo, que apenas foi concluído no final de 2022, com a publicação da nova versão da norma. Esta atualização implicou a necessidade de redefinir requisitos, rever procedimentos e ajustar diversos aspetos, tendo em conta as alterações introduzidas.

Com o objetivo de salvaguardar a integridade do planeamento previamente efetuado decorrente de ajustamentos à norma, a execução do projeto de implementação foi temporariamente suspensa, mantendo-se em *standby* durante o ano de 2024.

Não obstante, a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal continua a ser uma prioridade, enquadrando-se como um domínio fundamental no âmbito da igualdade de género e do desenvolvimento sustentável, bem como na melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores em múltiplas dimensões, constituindo um dos pilares da estratégia de gestão de recursos humanos do Instituto.

IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA NP 4469:2019 SOBRE A RESPONSABILIDADE SOCIAL



A implementação da Norma NP 4469:2019, relativa à Responsabilidade Social, foi adiada. A decisão estratégica centrou-se na necessidade de reavaliar o momento mais oportuno para a sua adoção, de modo a garantir que a organização dispõe de capacidade adequada para absorver e integrar eficazmente os requisitos normativos. Esta abordagem visa também assegurar um alinhamento efetivo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), potenciando o contributo do Instituto para a promoção da responsabilidade social de forma sustentável e estruturada.

GESTÃO OPERACIONAL DO REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)

No âmbito da gestão operacional do RGPD, ao longo de 2024 foram desenvolvidas diversas ações essenciais visando o reforço da conformidade e da maturidade do sistema de proteção de dados pessoais no IGFSS. A estratégia nesta matéria encontra-se em constante atualização e evolução, para melhor responder aos desafios e exigências legais.



Destacam-se, em particular, as ações de formação e sensibilização interna dirigidas a dirigentes e trabalhadores, com o objetivo de aprofundar o conhecimento sobre o RGPD e promover a adoção generalizada das melhores práticas no tratamento de dados pessoais.

O conjunto destas ações permitiu reforçar o compromisso institucional do IGFSS com a proteção de dados pessoais, consolidando uma cultura organizacional mais consciente e responsável em matéria de privacidade e segurança da informação.

FORMAÇÃO INTERNA SOBRE O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

Com o objetivo de promover a melhoria contínua da eficiência e eficácia do SGQ e complementando a divulgação realizada através da intranet do IGFSS e por meio de cartazes nos diversos espaços do Instituto, é realizada uma sessão de formação integrada no processo de acolhimento de novos trabalhadores. Esta sessão visa enquadrar e apresentar o Sistema, bem como os aspetos fundamentais relacionados com a monitorização da *performance*.



Durante o ano de 2024 foram realizadas 22 sessões de acolhimento, abrangendo 51 novos trabalhadores, nas quais foram apresentados o SGQ, os meios tecnológicos disponíveis no Instituto, os procedimentos e instruções relativos à utilização dos recursos, bem como realizadas ações de sensibilização sobre temáticas essenciais como a segurança informática (*cibersegurança*) e a proteção de dados pessoais.

Estas sessões obtiveram uma taxa de satisfação dos formandos de 93,3%.

B.1. MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

No âmbito do esforço nacional de modernização e desburocratização da Administração Pública, o IGFSS tem vindo a consolidar a sua atuação enquanto organismo promotor de boas práticas administrativas e tecnológicas, alinhado com os princípios da eficiência, inovação e proximidade ao cidadão.

No IGFSS, o planeamento e implementação de medidas no quadro da RIMA e do programa SIMPLEX — com enfoque na desmaterialização de processos, automatização e eficiência operacional — têm permitido transformar e melhorar significativamente os serviços prestados aos cidadãos e às empresas. Em 2024, destacam-se as seguintes iniciativas de modernização administrativa:

- Digitalização do processo executivo: conclusão da implementação das notificações e citações eletrónicas e implementação do processo automático de penhoras no sistema da Autoridade Tributária (AT);
- Aprimoramento das ferramentas de gestão de dívida: início dos trabalhos que virão a permitir o alargamento do módulo lista de devedores aos contribuintes com dívida em reversão e expansão do Módulo Integrado de Penhoras (MIPE) para penhora de diferentes tipologias de bens;
- Automação inteligente de processos (RPA): desenvolvimento de soluções de automação robótica, em articulação com o Instituto de Informática (II), com destaque para um projeto-piloto na área do património imobiliário, que permite ultrapassar limitações na integração de sistemas e reduzir tarefas manuais;
- Desmaterialização e transparência: implementação do Livro Amarelo Eletrónico, ferramenta de participação cívica e melhoria contínua e conclusão da implementação da Plataforma de Gestão Patrimonial, promovendo a centralização e digitalização da gestão de bens imóveis;
- Melhoria de serviços digitais e novos canais de cobrança:
 - Conclusão do desenvolvimento para transferências internacionais, conforme requisitos do banco de apoio;
 - Extensão do canal IBAN Virtual para receção de valores de custas e retenções de dívida de fornecedores públicos;
 - Entrada em produção do IBAN Virtual para pagamento de valores indevidamente recebidos em prestações sociais, incluindo prestações de alimentos devidos a menores e contribuições.

Estas iniciativas reforçam o posicionamento do IGFSS enquanto entidade pública moderna, orientada para resultados, que aposta na inovação, na digitalização e na melhoria contínua como vetores estratégicos para uma Administração Pública mais ágil, eficiente e centrada no cidadão.

B.2. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Em 2024, o IGFSS destacou-se por um conjunto de ações relevantes, sobretudo no âmbito da cooperação com entidades nacionais e internacionais, nomeadamente:

- Cooperação com Timor-Leste: no âmbito do apoio técnico ao Instituto da Segurança Social timorense, foi realizada uma ação formativa prática em contabilidade pública, dinamizada pelo Departamento de Orçamento e Conta, com o objetivo de mapear processos financeiros, uniformizar nomenclaturas e estruturar a informação no sistema contabilístico local;
- Participação na Secção Especializada de Normas e Metodologias do Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno (SCI): o IGFSS integrou os trabalhos que

levaram à aprovação da estrutura do Documento Global Enquadrador da Atividade do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado, assim como de quatro Guias de Aplicação Prática, nas áreas da integridade pública e transparência, gestão de meios financeiros líquidos, apoios financeiros, e gestão patrimonial e inventários;

- Intervenção internacional em Cabo Verde e Angola: a convite do coordenador nacional do projeto ACTION/Portugal, duas dirigentes do IGFSS participaram como formadoras num curso sobre Gestão Financeira da Segurança Social, promovido pelos Institutos de Segurança Social daqueles países, em Luanda.

4. MEIOS DISPONÍVEIS – RECURSOS FINANCEIROS, HUMANOS E MATERIAIS

A. RECURSOS FINANCEIROS

Quanto aos recursos financeiros, o grau de execução orçamental do IGFSS atingiu os 80,5% (35,5 milhões de euros). Os valores apresentados no **Quadro 13** correspondem ao comparativo entre o orçamento aprovado, a dotação corrigida e a execução do IGFSS para 2024, que poderá ser consultada em maior pormenor no Relatório de Gestão | 2024.

Designação	Recursos Financeiros			
	Planeado	Corrigido	Execução (a)	
			€	%
Orçamento de Funcionamento (OF)	35.576.248,00 €	34.940.530,00 €	29.888.419,63 €	84,17%
Despesas c/Pessoal	20.855.560,00 €	18.512.765,00 €	15.543.572,78 €	83,96%
Aquisições de Bens e Serviços	13.667.725,00 €	15.511.667,00 €	13.440.478,67 €	86,65%
Outras despesas correntes	1.052.963,00 €	916.098,00 €	904.368,18 €	98,72%
Despesas de Capital	-	-	-	-
Orçamento de Investimento (OI)	18.902.484,00 €	9.169.914,00 €	5.621.183,52 €	15,83%
Despesas correntes	-	-	-	-
Despesas de capital	18.902.484,00 €	9.169.914,00 €	5.621.183,52 €	61,30%
Outras (OV)	-	-	-	-
Total (OF+OI+OV)	54.478.732,00 €	44.110.444,00 €	35.509.603,15 €	80,50%

(a) a 31-12-2024

Fonte: SAPHANA

Quadro 13 | Recursos Financeiros IGFSS planeados e executados em 2024

Em termos globais, o valor executado ficou abaixo do previsto em 19 milhões de euros (-34,82%). O desvio negativo pode ser aferido nas atividades do orçamento de investimento, nomeadamente nas despesas de capital.

Importa destacar que a execução do orçamento afeto a despesas de funcionamento atingiu uma taxa de 84,17%.

B. RECURSOS HUMANOS

No que respeita aos Recursos Humanos afetos ao Mapa de Pessoal do IGFSS, à data de 31 de dezembro de 2024 contabilizavam-se 341 trabalhadores, 4 cargos de direção superior e 61 cargos de direção intermédia, num total de 406. No **Quadro 14** apresenta-se o quadro de Recursos humanos do IGFSS para 2024.

DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2024			Pontuação efetivos Executados 2024			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (a)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31. dez. (b)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	4	1.008	80	4	909	80	0	100,00%	90,18%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	62	15.624	992	61	13787	976	-1	98,39%	88,24%
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	312	78.624	3.744	241	49250	2892	-71	77,24%	62,64%
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Assistente Técnico/Técnico de Informática	8	141	35.532	1.128	96	21168	768	-45	68,09%	59,57%
Assistente Operacional	5	8	2.016	40	4	1312	20	-4	50,00%	65,08%
		527	132.804	5.984	406	86.426	4.736	-121	79,14%	65,08%

(a) Mapa de Pessoal aprovado
 (b) Balanço Social
 Fonte: DRH

Quadro 14 | Recursos humanos do IGFSS planeados e executados para o ano de 2024

Conforme evidenciado no **Quadro 14** e no respetivo **Gráfico 10**, constata-se que, em termos globais, o desvio entre a pontuação planeada⁴ e a efetivamente realizada apresenta um valor negativo. Isto significa que o IGFSS operou com menos recursos do que o inicialmente previsto. A taxa de desvio da pontuação total realizada face à planeada fixou-se em -20,86%.



Gráfico 10 | Recursos humanos do IGFSS planeados e executados (pontuação) para o ano de 2024

Na gestão de recursos humanos, a estratégia do Instituto assenta num alinhamento rigoroso e sustentável do capital humano com os objetivos organizacionais definidos para o longo prazo. Este processo estratégico é dinâmico e contínuo, exigindo uma análise antecipada das necessidades futuras do IGFSS, de modo a preparar e capacitar os trabalhadores para os desafios e exigências que se irão colocar.

Para tal, o Instituto investe no desenvolvimento das competências técnicas, comportamentais e socioprofissionais necessárias, assegurando que o capital humano dispõe das ferramentas e conhecimentos

⁴ Pontuação planeada e a efetivamente realizada: Decorre da análise ao QUAR e Circular n.º 2/2025/GEP/EPACOA do GEP.

adequados para responder de forma eficaz às suas funções. Paralelamente, são criadas condições organizacionais que promovem um ambiente de trabalho motivador e envolvente, que valoriza o desempenho individual e coletivo, fomentando o compromisso e a produtividade.

Esta estratégia teve e tem como objetivo não apenas potenciar o desempenho individual e coletivo dos trabalhadores, mas também fortalecer o seu sentido de pertença e o alinhamento com a missão e visão do Instituto. Ao promover um compromisso profundo dos trabalhadores com os valores institucionais, esta abordagem contribui decisivamente para a sustentabilidade e inovação dos serviços públicos prestados, garantindo maior qualidade e eficiência no atendimento às necessidades da sociedade.

Para operacionalizar esta estratégia, foram definidas linhas concretas de atuação que se traduzem em investimentos e políticas específicas, entre as quais se destacam:

- Investimento contínuo na formação profissional, com enfoque no desenvolvimento tanto das competências técnicas como das competências comportamentais, de modo a preparar os trabalhadores para responder eficazmente às exigências atuais e futuras;
- Adoção de modelos flexíveis de organização do trabalho, incluindo modalidades como o teletrabalho e horários adaptados, que promovem a conciliação da vida profissional e pessoal, aumentam a motivação e o bem-estar dos trabalhadores, e contribuem para uma maior produtividade e satisfação;
- Implementação de uma política integrada de segurança e saúde no trabalho, garantindo condições laborais seguras e saudáveis, prevenindo riscos e promovendo o bem-estar físico dos trabalhadores, fundamental para assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

Estas linhas de ação foram e são essenciais para criar um ambiente de trabalho estimulante e resiliente, que apoia o desenvolvimento sustentável do IGFSS e fortalece a sua capacidade de inovação e resposta às necessidades dos cidadãos.

B.1. PLANO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Ainda no âmbito da gestão de recursos humanos, o Plano Anual de Gestão de Recursos Humanos constitui um instrumento estratégico fundamental para o IGFSS, tendo como principal objetivo desenvolver e implementar um conjunto de iniciativas que visam reforçar as equipas de trabalho. Este reforço pretende criar as sinergias necessárias para o envolvimento de todos na prossecução de objetivos comuns, contribuindo assim para a concretização das metas e resultados globais definidos.

Durante o ano de 2024, foram desenvolvidas as seguintes ações relacionadas com o recrutamento de trabalhadores:

- Publicitação de 36 ofertas de emprego na Bolsa de Emprego Público (BEP), tendo sido recebidas 169 candidaturas;
- Abertura de 10 procedimentos concursais comuns para preenchimento de 20 postos de trabalho: 15 na carreira/categoria de técnico superior, 4 na carreira/categoria de assistente técnico e 1 na carreira/categoria de assistente operacional, para vinculação por tempo indeterminado no mapa de pessoal do IGFSS, recebendo-se 118 candidaturas;
- Abertura de 12 procedimentos no âmbito do procedimento concursal centralizado para oferta de colocação, para preenchimento de 21 postos de trabalho na carreira/categoria de técnico superior, recebendo 699 candidaturas.

Em 2024, o IGFSS registou um total de 66 entradas e 58 saídas de trabalhadores. As saídas ocorreram maioritariamente por aposentação, mobilidade e procedimentos concursais.

B.2. RESULTADO GLOBAL DO SIADAP 3

A avaliação de desempenho dos trabalhadores do IGFSS, no âmbito do SIADAP 3 – Subsistema de Avaliação de Desempenho dos Trabalhadores da Administração Pública, foi realizada de acordo com os requisitos e metodologias estabelecidos na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual.

Este processo avaliativo, referente ao ciclo de 2023/2024, foi devidamente concluído, abrangendo um universo de 317 trabalhadores com vínculo ao Instituto. A avaliação teve por base critérios de desempenho previamente definidos, orientados por objetivos individuais, competências comportamentais e alinhamento com as metas da unidade orgânica.

No seguimento da conclusão do processo, apuraram-se os seguintes resultados globais, para o universo de 317 trabalhadores avaliados:

- 40% dos trabalhadores obtiveram a menção de desempenho "**Regular**", representando a proporção mais significativa do total avaliado;
- 30% foram avaliados com a menção "**Muito Bom**", evidenciando um desempenho de elevada qualidade, alinhado com os objetivos e competências exigidas;
- 29,7% receberam a menção de "**Bom**", demonstrando um cumprimento adequado das funções e metas atribuídas.

Importa ainda destacar que, entre os trabalhadores com avaliação de "Muito Bom", foi atribuído reconhecimento de desempenho excelente a 20 trabalhadores, o que corresponde a 6,31% do total de avaliados. Este reconhecimento resulta de um desempenho claramente acima das expectativas, refletindo um grau excepcional de compromisso, qualidade e contributo para os objetivos institucionais.

Estes resultados evidenciam uma distribuição equilibrada das avaliações, com uma percentagem significativa de trabalhadores a alcançar níveis elevados de desempenho. O processo de avaliação assume, assim, um papel central na valorização profissional e no incentivo à melhoria contínua, contribuindo para a consolidação de uma cultura organizacional baseada na excelência, mérito e responsabilização.

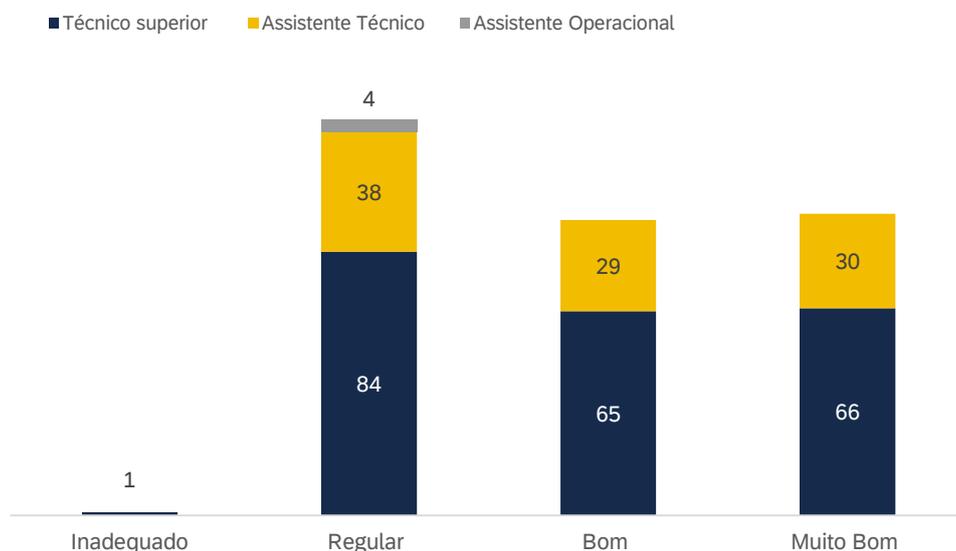


Gráfico 11 | Distribuição dos níveis de avaliação por categoria profissional (N=317)

O IGFSS reafirma, assim, o seu compromisso com uma gestão baseada na valorização dos recursos humanos, garantindo a equidade e a transparência em todos os processos de avaliação de desempenho.

C. RECURSOS MATERIAIS

Em 2024, o Instituto deu continuidade a uma política ativa e estratégica no domínio da gestão dos recursos materiais, orientada por princípios de racionalização, modernização e valorização do património sob sua responsabilidade. Esta abordagem teve como objetivos principais garantir condições adequadas ao normal funcionamento dos serviços e, simultaneamente, reforçar a sustentabilidade operacional e ambiental das atividades desenvolvidas, em alinhamento com os compromissos assumidos no quadro de uma Administração Pública (AP) mais sustentável e eficiente.

A estratégia de valorização do património imobiliário afeto aos serviços do Instituto centrou-se numa gestão eficaz, com especial incidência na reabilitação e manutenção das infraestruturas físicas que suportam a atividade administrativa. Neste contexto, assumem particular relevância as intervenções realizadas nos edifícios localizados na Avenida da República (Lisboa) e na Avenida da Boavista (Porto).

As referidas intervenções foram orientadas para a melhoria da eficiência energética, da funcionalidade e do conforto térmico dos espaços, tendo incluído, entre outras, as seguintes ações:

- Aplicação de isolamento térmico nas fachadas exteriores, com vista à melhoria do desempenho energético e à preservação do edificado;
- Substituição integral da caixilharia e instalação de janelas com vidros duplos, contribuindo para a redução de perdas energéticas e para o aumento da eficiência dos sistemas de climatização;
- Instalação de painéis fotovoltaicos, permitindo a produção de energia proveniente de fonte renovável e a conseqüente diminuição da dependência da rede elétrica;
- Requalificação dos sistemas de climatização, visando uma maior eficiência energética e o reforço das condições de conforto nos locais de trabalho.

Estas intervenções representam um investimento estruturante na modernização das infraestruturas e na promoção da sustentabilidade ambiental, enquadrando-se nos princípios do Programa de Eficiência de Recursos na Administração Pública (ECO.AP) e nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), com os quais o Instituto se encontra comprometido.

Para além das intervenções de carácter estruturante, foi igualmente executado o Plano de Manutenção de Infraestruturas (PMI 2024), o qual prevê um conjunto abrangente de ações de manutenção preventiva e corretiva.

A execução do plano atingiu uma taxa de concretização de 91,9%, ultrapassando significativamente a meta previamente definida de 80%, o que evidencia a eficácia dos mecanismos de planeamento, acompanhamento e operacionalização das intervenções. Este desempenho traduz-se no reforço da segurança, da funcionalidade e da durabilidade das infraestruturas, assegurando as condições físicas adequadas ao exercício das funções do Instituto.

Taxa	Trimestre				ANUAL
	1.º	2.º	3.º	4.º	
Taxa Manutenção Planeada (TMP)	88,8%	85,9%	87,3%	88%	88%
Taxa de cumprimento de manutenção no período em avaliação (TCMF)	82,4%	85,1%	91,7%	91,7%	91,7%
Taxa Crítica Manutenção agendada (TCMA)	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de concretização do PMI - Infraestruturas Físicas	88,5%	88,4%	91,6%	91,9%	91,9%

Fonte: Relatório de execução PMI|2024

Quadro 15 | Taxa de concretização do PMI 2024

Em síntese, a atuação do IGFSS em 2024 no domínio da gestão de recursos materiais evidenciou uma abordagem integrada, orientada para a modernização, valorização patrimonial e promoção da sustentabilidade. As intervenções realizadas, tanto de carácter estruturante como de manutenção regular, contribuíram decisivamente para o reforço da capacidade operacional do Instituto, assegurando melhores condições para a prestação de um serviço público eficaz, seguro e resiliente.

Importa, ainda, destacar que estas ações se revelaram fundamentais não apenas na resposta às necessidades funcionais imediatas, mas também na adoção de práticas alinhadas com os compromissos

ambientais e os princípios da eficiência energética. O investimento contínuo na manutenção e modernização das infraestruturas físicas constitui, por isso, um dos pilares estratégicos para garantir a qualidade dos serviços públicos e a robustez institucional numa perspetiva de médio e longo prazo.

Em 2024, o IGFSS reafirmou o seu compromisso com a sustentabilidade e a modernização administrativa, consolidando a política de desmaterialização como um vetor central na otimização da gestão dos recursos materiais. Esta estratégia permitiu não só ganhos significativos em termos económicos, mas também contribuiu para a redução do impacto ambiental das suas operações.

Destacam-se, em particular, os seguintes resultados:

- ▣ A emissão de mais de 1 milhão de notificações e citações eletrónicas, substituindo os métodos postais tradicionais. Esta transição gerou uma poupança estimada de 2,8 milhões de euros, decorrente da redução dos custos associados à impressão e aos portes de correio;
- ▣ A eliminação do consumo de mais de 4 milhões de folhas de papel, o que evitou o abate aproximado de 400 árvores, evidenciando um contributo direto para a preservação ambiental e a promoção de práticas sustentáveis no âmbito da Administração Pública;
- ▣ O reforço da segurança jurídica nas comunicações oficiais com os contribuintes, assegurado pela adoção de canais digitais autenticados e auditáveis, garantindo assim a integridade, confidencialidade e validade legal das informações transmitidas;
- ▣ O alargamento do canal digital de cobrança IBAN Virtual, solução que potenciou a eficiência e rapidez nos fluxos financeiros, promovendo uma melhor experiência para os contribuintes e uma gestão mais eficaz dos recursos financeiros do Instituto.

Este conjunto de medidas reforça a posição do IGFSS como uma instituição empenhada na modernização dos seus processos, alinhada com as melhores práticas de sustentabilidade e inovação tecnológica, contribuindo de forma significativa para uma Administração Pública (AP) mais eficiente, transparente e ambientalmente responsável.

C.1. CONTRATAÇÃO PÚBLICA

A contratação pública desempenha um papel fundamental no funcionamento e desempenho do Instituto, constituindo um instrumento estratégico que assegura a aquisição de bens, serviços e empreitadas necessárias à prossecução da sua missão.

No contexto do IGFSS, a contratação pública é essencial para garantir a eficiência, a transparência e a sustentabilidade na gestão dos recursos públicos. Adicionalmente, a contratação pública tem um impacto direto na qualidade dos serviços prestados pelo IGFSS, influenciando a eficácia das suas intervenções junto dos cidadãos. Através de processos bem planeados e monitorizados, é possível

garantir que os bens e serviços adquiridos correspondam aos padrões exigidos, contribuindo para a melhoria contínua dos resultados institucionais.

Nessa ótica anualmente é elaborado o Plano Anual de Contratação Pública (PACP) do IGFSS, assente, em primeiro lugar na identificação exaustiva das necessidades de aquisição, bem como, da sua priorização (sistema de ponderação baseado no grau de severidade - impacto na missão do IGFSS -, do término dos contratos vigentes, incumprimento de obrigações e determinações legais e perda de qualidade ou celeridade na prestação do serviço público. O PACP para o ano de 2024 foi aprovado por deliberação do Conselho Diretivo, em 28 de dezembro de 2023.

No **Quadro 16** apresenta-se o número de contratos adjudicados em 2024, discriminados por tipo de procedimento e por tipologia, destacando-se que os contratos para aquisição de serviços correspondem a 69,9% (172), enquanto os contratos no âmbito das empreitadas de obras públicas representam 26,4% (65).

Tipos de contratos	Números de contratos por tipos de procedimentos			TOTAL	
	Concurso público (a)	Consulta Prévia	Ajuste Direto (b)	Número	%
Aquisição de serviços	35	5	132	172	69,92%
Empreitadas de obras públicas	23	5	37	65	26,42%
Locação ou aquisição de bens móveis	6	0	3	9	3,66%
Número total	64	10	172	246	100,00%
% Total	26,02%	4,07%	69,92%	100,00%	

Fonte: SAP-HANA - Mapa adjudicações por tipo de procedimento | 2024

(a) Incluir os concursos públicos publicitados no JOUE (CPI)

(b) Incluir os ajustes diretos simplificados e ajustes diretos por critérios materiais

Quadro 16 | Contratos adjudicados tipo de procedimento e por tipologia – 2024

Conforme evidenciado no quadro anterior, 69,9% (172) dos contratos celebrados em 2024 resultaram de procedimentos com recurso ao ajuste direto — seja no regime simplificado, geral ou por critérios materiais. Contudo, importa salientar que, apesar da elevada representatividade em número, estes contratos corresponderam apenas a cerca de 1,6 milhões de euros em encargos estimados (valor adjudicado), conforme demonstrado no **Quadro 17** e **Gráfico 12**.

Este dado evidência a importância da promoção da concorrência e da utilização de procedimentos mais concorrenciais, pelo Instituto, garantindo maior transparência, eficiência e racionalização da despesa pública.

Tipos de contratos	Preço contratual por tipos de procedimentos			TOTAL	
	Concurso público (a)	Consulta Prévia	Ajuste Direto (b)	TOTAL	%
Aquisição de serviços	9.272.877,34 €	108.973,00 €	1.490.250,44 €	10.872.100,78 €	67%
Empreitadas de obras públicas	4.935.488,19 €	81.220,43 €	141.587,12 €	5.158.295,74 €	32%
Locação ou aquisição de bens móveis	216.666,68 €	- €	5.453,29 €	222.119,97 €	1%
Número total	14.425.032,21 €	190.193,43 €	1.637.290,85 €	16.252.516,49 €	100,00%
% Total	88,76%	1,17%	10,07%	100,00%	

Fonte: SAP-HANA - Mapa adjudicações por tipo de procedimento | 2024

(a) Incluir os concursos públicos publicitados no JOUE (CPI)

(b) Incluir os ajustes diretos simplificados e ajustes diretos por critérios materiais

Quadro 17 | Valor adjudicado (preço contratual) por tipo de procedimento e por tipologia – 2024

Também se verifica que 88,8% do valor global dos contratos celebrados em 2024 resultaram de procedimentos concursais abertos à concorrência, como concursos públicos ou concurso públicos publicitados no Jornal Oficial da União Europeia (JOUE). Este dado evidencia de forma clara o compromisso do Instituto com os princípios fundamentais da boa gestão pública, nomeadamente a legalidade, a transparência, a eficiência e a economicidade.

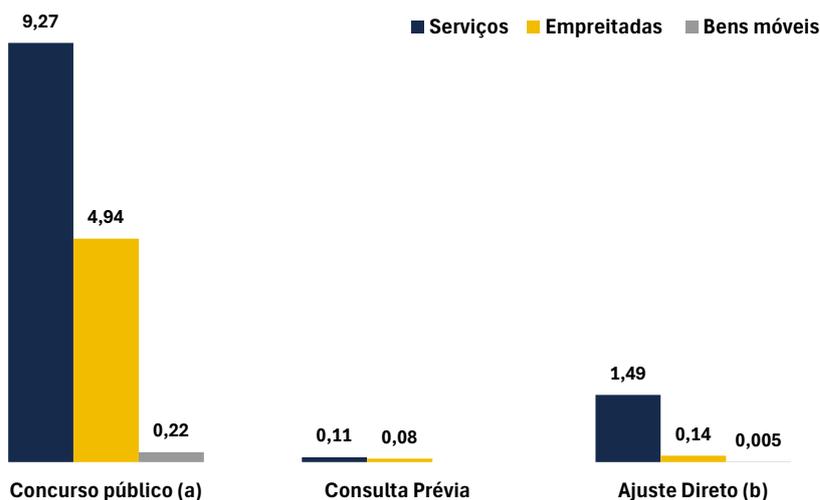


Gráfico 12 | Valor adjudicado (preço contratual) em milhões de euros por tipo de procedimento e por tipologia – 2024

(a) Incluir os concursos públicos publicitados no JOUE (CPI)

(b) Incluir os ajustes diretos simplificados e ajustes diretos por critérios materiais

A aposta consistente na utilização de procedimentos mais concorrenciais traduz-se numa prática que favorece a obtenção de melhores condições contratuais, assegura uma gestão mais rigorosa dos recursos públicos e promove a igualdade de oportunidades entre os operadores económicos. Esta orientação estratégica contribui, assim, para a maximização do valor obtido pelo erário público e para o reforço da confiança na atuação do Instituto, enquanto entidade pública comprometida com os objetivos da boa governação e da sustentabilidade financeira.

5. APRECIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

A avaliação da satisfação assume um papel fundamental no processo de melhoria contínua do IGFSS, permitindo aferir a adequação e eficácia dos serviços prestados pelas suas unidades orgânicas às entidades beneficiárias, aos membros do Governo e à sociedade civil, garantindo uma resposta alinhada com as expectativas e necessidades dos diferentes interlocutores.

Por outro lado, tendo como foco central da sua política da qualidade a satisfação dos seus clientes, o Instituto tem vindo, nos últimos anos, a criar e a consolidar diversos canais de comunicação com os seus clientes externos. Estes canais visam não só medir os níveis de satisfação, mas também identificar necessidades e expectativas, assegurando uma resposta mais alinhada com os interesses dos diferentes interlocutores.

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS

Com o objetivo de concretizar o primeiro compromisso da política da qualidade do IGFSS – "clientes satisfeitos" – e em conformidade com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, implementado segundo a Norma NP EN ISO 9001:2015, o Instituto realiza, há 19 anos de forma consecutiva, um inquérito de avaliação da satisfação dos seus principais clientes externos, nas áreas de negócio.

Este inquérito tem como objetivo aferir, de forma abrangente, o grau de satisfação dos clientes externos relativamente ao desempenho do IGFSS. No sentido de alargar a representatividade da amostra e reforçar a fiabilidade dos resultados obtidos, em 2023 passaram igualmente a ser incluídos, para efeitos de cálculo da taxa de satisfação, os clientes que interagem com o Instituto através do canal telefónico, por via do *Call Center*.

A avaliação e *insights* obtidos constam de forma detalhada no Relatório de satisfação do cliente do IGFSS 2024, pelo que se transpõem as conclusões mais relevantes.

Conforme evidenciado no **Quadro 18** e no **Gráfico 13**, em 2024 o índice de satisfação global fixou-se nos 74,35%, representando um acréscimo de 1 ponto percentual face ao valor obtido em 2023. Este resultado não só traduz uma evolução positiva no grau de satisfação dos clientes externos, como também supera em 1 ponto percentual a meta previamente estabelecida de 73% para o ano em apreço.

Por tipologia de clientes externos	2024	
	Meta por cliente	Índice de satisfação
Contribuintes com dívida à SS	61,00%	64,96%
Arrendatários	61,00%	58,50%
Administrações de condomínio	67,00%	61,00%
Instituições do SSS – Orçamento e Conta	93,00%	94,00%
Instituições do SSS – Abast. financeiro / TU	95,00%	95,00%
Beneficiários FGADM	60,00%	67,00%
Call Center	-	80,00%
Avaliação global do clientes externos - 2024	73,00%	74,35%
Avaliação global do clientes externos - 2023	73,00%	

Quadro 18 | Índice de satisfação por tipologia de clientes e global - 2024

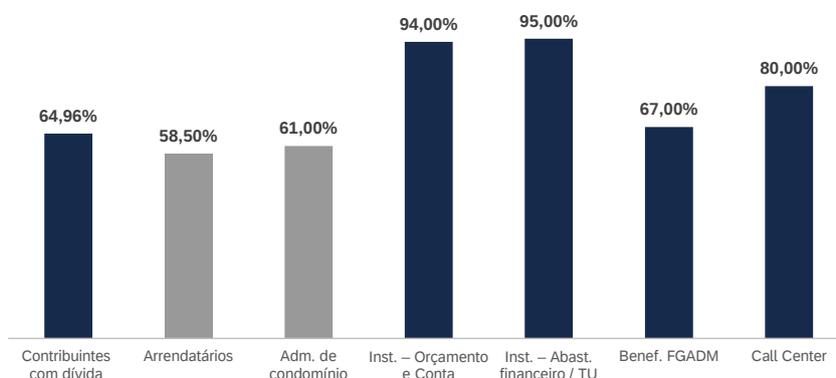


Gráfico 13 | Índice de satisfação por tipologia de clientes 2024

Importa realçar que os resultados da avaliação da satisfação dos clientes revelam índices que variam entre os 59% (Arrendatários) e os 95% (Instituições do Sistema de Segurança Social – Abastecimento Financeiro/Tesouraria Única). Tendo-se verificado para 4 tipologias de clientes (contribuintes com dívida à Segurança Social, os arrendatários, as administrações de condomínio e os beneficiários do FGADM⁵) resultados abaixo da meta global definida para o ano.

CANAIS COMPLEMENTARES AO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Sendo o inquérito de satisfação realizado apenas uma vez por ano, torna-se fundamental, para a melhoria contínua do desempenho e para uma maior proximidade com os clientes e cidadãos em geral, a existência de canais que possibilitem um contacto e uma perceção mais imediata e regular. Exemplo disso foram as caixas de sugestões, disponíveis até novembro de 2024, e os livros de elogios, implementados a partir de agosto do mesmo ano, localizados nos balcões de atendimento ao público.

⁵ FGADM | Fundo Garantia de Alimentos Devidos a Menores

Ambos os canais têm como principal objetivo proporcionar aos clientes — independentemente da sua natureza — a possibilidade de apresentarem sugestões, comentários e manifestações de apreço, promovendo a sua participação ativa na melhoria dos serviços prestados.

No ano de 2024, foram rececionados 65 elogios, dos quais 46 foram submetidos através de folhetos depositados nas caixas de sugestões e 19 através dos livros de elogios. Este volume corresponde a 0,10% do total de atendimentos presenciais registados no sistema SIGA. À semelhança do inquérito de satisfação anual, os elogios são organizados geograficamente, permitindo ao Instituto uma atuação mais direcionada e eficaz.

Estes canais de comunicação contribuem não só para o cumprimento do primeiro compromisso da política da qualidade do IGFSS – “clientes satisfeitos” –, mas também do sexto compromisso – “comunicação transparente” –, reforçando a relação de confiança e credibilidade que os clientes depositam no Instituto.

OUTRO CANAL | LIVRO AMARELO – TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

O tratamento de reclamações constitui uma dimensão essencial do compromisso do IGFSS com a qualidade dos serviços públicos, a transparência e a proximidade com os cidadãos. As reclamações são reconhecidas como oportunidades valiosas para identificar falhas, corrigir práticas e melhorar continuamente os processos internos, reforçando a confiança dos clientes na instituição.

Importa referir que desde 2007, o Instituto dispõe de um processo estruturado de tratamento de reclamações, com procedimentos diferenciados por processo, em conformidade com os princípios do SGQ e alinhado com os compromissos da política da qualidade, nomeadamente: clientes satisfeitos, comunicação transparente e melhoria contínua.

No decurso do ano de 2024, o desempenho do IGFSS no tratamento de reclamações manteve-se em linha com os princípios de celeridade e qualidade definidos pelo Instituto. No que respeita a área da gestão da dívida, foram registadas 90 reclamações, tendo-se verificado um tempo médio de resposta de 12 dias úteis, o que reflete um desempenho consistente com os objetivos de eficiência e capacidade de resposta a situações reportadas pelos clientes. Quanto a área de gestão do património imobiliário, registaram-se 3 reclamações, com um tempo médio de resposta de 19 dias úteis.

Importa ainda destacar que, relativamente às restantes áreas – nomeadamente orçamento e conta, gestão financeira e auditoria ao sistema de Segurança Social –, não se registaram quaisquer reclamações ao longo do ano de 2024. Este dado demonstra, por um lado, a robustez dos procedimentos adotados nestas áreas e, por outro, a satisfação ou ausência de litígios significativos por parte dos respetivos clientes externos.

Estes resultados reforçam o papel do IGFSS enquanto entidade empenhada numa gestão orientada para a qualidade, a melhoria contínua e a confiança dos cidadãos.

6. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES

No IGFSS, as pessoas constituem o recurso mais valioso, como bem exprime o slogan da política da qualidade: “a qualidade está nas pessoas”. Entre os sete compromissos que integram esta política destaca-se o princípio “trabalhadores envolvidos”, que se traduz em dois eixos fundamentais:

- Promover o envolvimento dos trabalhadores com os valores do serviço público e a missão da Segurança Social (SS), incentivando a adoção de elevados padrões de ética, responsabilidade, civismo, competência e exigência, tanto na relação com os cidadãos como com parceiros e fornecedores;
- Valorizar os trabalhadores, através da qualificação contínua e da promoção do mérito, com o objetivo de reforçar a motivação, o compromisso e o desempenho individual e coletivo.

Complementarmente aos canais de comunicação internos de natureza transversal, o Instituto dinamiza práticas de comunicação mais próximas e relacionais, como as reuniões periódicas das unidades orgânicas, as reuniões do Conselho da Qualidade, as visitas do Conselho Diretivo (CD) às unidades, e ainda *workshops* internos de natureza temática.

O Instituto valoriza tanto a comunicação descendente como a comunicação ascendente, promovendo uma política de porta aberta e disponibilizando canais acessíveis que permitem aos trabalhadores comunicar diretamente com os órgãos de gestão e administração.

Um dos instrumentos mais relevantes neste domínio é o inquérito de avaliação da satisfação dos trabalhadores, que proporciona uma perceção clara sobre as expectativas e necessidades do universo laboral, permitindo aferir o clima organizacional, recolher sugestões de melhoria e avaliar os níveis de satisfação relativamente às práticas de gestão.

Este inquérito de satisfação não se limita a produzir dados estatísticos, trata-se de um instrumento de gestão estratégica, cuja finalidade é avaliar a eficácia da organização na gestão dos seus recursos humanos.

Contudo, após vários anos de aplicação regular do inquérito, a estabilização dos resultados evidenciou que o formato inicialmente adotado se tornara rotineiro, deixando de cumprir plenamente o seu papel de catalisador de ações de melhoria. Esta constatação, aliada à evolução do contexto organizacional, levou à alteração da periodicidade da sua aplicação, passando, a partir de 2015, a ser realizado com uma cadência bienal. Assim, e tendo em conta que o inquérito é aplicado de dois em dois anos, apresentam-se os dados do último inquérito realizado em 2023 (**Quadro 19**):

- Foram obtidas 293 respostas, correspondendo a uma taxa de participação de 73% dos trabalhadores;

- As respostas às questões de avaliação em escala de 1 a 10 revelaram um índice médio de satisfação global de 74,8%, refletindo uma perceção globalmente positiva relativamente ao ambiente de trabalho e às práticas de gestão do Instituto.

Dimensões	Índice de satisfação
Imagem e identidade corporativa do IGFSS	81,5%
Satisfação pessoal	77,3%
Formação	73,0%
Comunicação Institucional	78,4%
Comunicação funcional / Espírito de equipa	74,1%
Avaliação do desempenho e carreiras	65,4%
Remunerações	58,1%
Liderança	80,8%
Condições de trabalho e bem-estar	77,7%
Sáude e trabalho	65,6%
Qualidade	80,4%
Responsabilidade Social	79,9%
Conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	80,6%
Índice de satisfação global	74,8%

Fonte: Inquérito realizado em 2023

Quadro 19 | Índice de satisfação por dimensão (%)

No âmbito da avaliação da satisfação dos trabalhadores do IGFSS, a dimensão “imagem e identidade corporativa” destacou-se com a classificação média mais elevada, atingindo os 81,5%. Este resultado reflete uma perceção positiva dos trabalhadores relativamente à reputação institucional, valores e missão do Instituto, bem como ao seu posicionamento enquanto organismo da Administração Pública (AP) responsável e credível. Em contraste, a dimensão “remunerações” registou a classificação média mais baixa, fixando-se nos 58%.

Importa salientar que estes resultados traduzem um nível global de satisfação bastante positivo por parte dos trabalhadores, constituindo um indicador claro do alinhamento existente entre a estratégia interna de valorização dos recursos humanos e as expetativas manifestadas por estes.

7. COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÉNEAS - BENCHMARKING EXTERNO

O IGFSS assume como visão estratégica ser reconhecido como um Instituto de referência na qualidade do serviço público. Para concretizar esta ambição, tem vindo a adotar ferramentas de gestão flexíveis, inovadoras e centradas nas pessoas, promovendo o envolvimento ativo dos trabalhadores e assegurando uma maior orientação dos serviços para as necessidades dos seus clientes.

Neste contexto de melhoria contínua e cultura de desempenho, o Instituto realiza exercícios regulares de *benchmarking* externo, com o objetivo de avaliar o seu posicionamento institucional e operacional face a outras entidades públicas. Esta comparação sistemática permite não apenas identificar o grau de eficácia e eficiência do Instituto, mas também reconhecer boas práticas que possam ser adaptadas e integradas no seu modelo de gestão.

Os dados que se apresentam neste ponto incluem não só os principais indicadores de gestão interna do IGFSS, mas também a respetiva comparação com os resultados de outras entidades da AP, sempre que tal se revele possível ou existam dados disponíveis. A abordagem metodológica seguida na construção deste painel de análise obedeceu aos seguintes critérios:

- Comparação com organismos do setor da Segurança Social, com os quais o IGFSS mantém relações institucionais próximas, nomeadamente: Instituto da Segurança Social (ISS), Instituto de Informática (II), Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (SGMTSSS) e Inspeção-Geral do MTSSS (IGMTSSS);
- Comparação com entidades da Administração Pública com funções semelhantes, como a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), IHRU (Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana).

No **Gráfico 14**, apresenta-se desde 2021 os resultados do QUAR obtidos entre as entidades da AP identificadas para este *benchmarking* externo. Destacando-se os resultados obtidos pelo IGFSS.

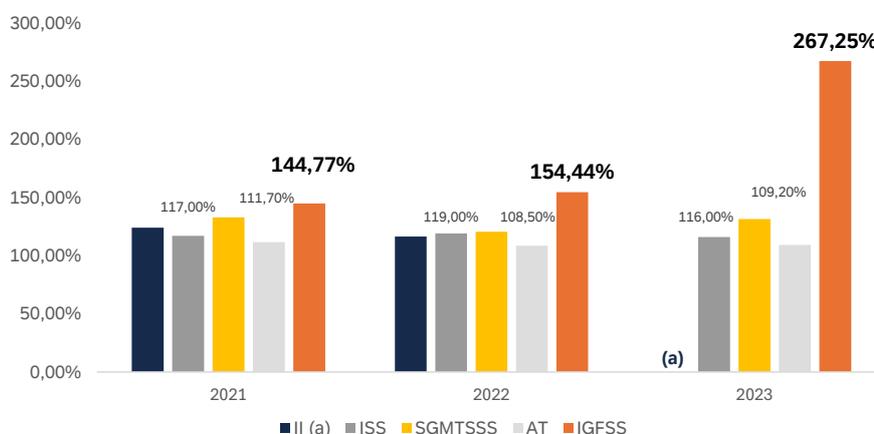


Gráfico 14 | *Benchmarking* - Resultados QUAR (2021 a 2023)

Fonte: Relatórios de atividades dos Organismos publicitados nos sites institucionais | (a) Instituto Informático - Sem dados para 2023

No âmbito da análise comparativa, verifica-se que o índice de satisfação dos clientes externos do Instituto tem-se mantido, ao longo dos últimos três anos (2021 a 2023), bastante próximo do verificado no ISS. Esta proximidade evidencia um desempenho consistente e alinhado com uma das principais entidades públicas do sector social.

No entanto, quando comparado com a AT, o índice de satisfação do Instituto revela-se significativamente inferior, demonstrando um afastamento considerável em relação aos níveis de excelência alcançados por esta entidade no mesmo período (conforme ilustrado no **Gráfico 15**). Este desfasamento indica a existência de oportunidades de melhoria, sobretudo ao nível da eficiência, da comunicação com o cidadão e da simplificação de processos, áreas frequentemente apontadas como diferenciadoras na *performance* da AT.

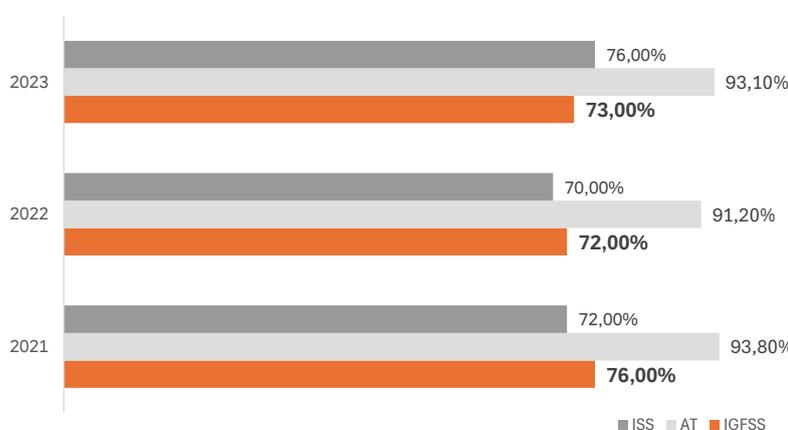


Gráfico 15 | Benchmarking - Índice de satisfação dos clientes externos (2021 a 2023)

Fonte: Relatórios de atividades dos Organismos publicitados nos sites institucionais

O **Gráfico 16** ilustra a taxa de atendimento de chamadas efetuadas através do *call center* do Instituto, no âmbito da sua atividade de contacto com o público. Da análise dos dados, constata-se que a taxa de atendimento do IGFSS se apresenta inferior à registada por outras entidades públicas de referência incluídas nesta comparação.

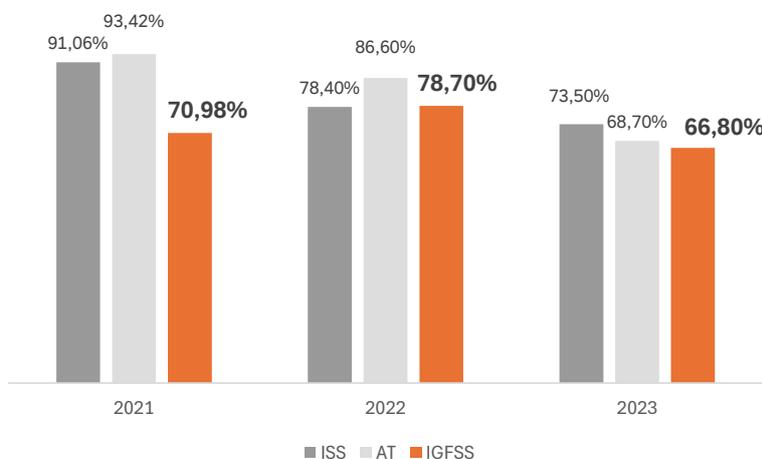


Gráfico 16 | Benchmarking – Call center - Taxa de atendimento de chamadas (2021 a 2023)

Fonte: Relatórios de atividades dos Organismos publicitados nos sites institucionais

Área da Dívida

Benchmarking externo com Autoridade Tributária

No **Quadro 20**, é apresentada a distribuição da carteira de dívida da Autoridade Tributária (AT) e do IGFSS, permitindo uma análise comparativa entre as duas entidades. Os dados evidenciam que a dívida líquida apresenta uma distribuição equitativa entre os dois organismos, ou seja, a proporção da dívida em relação ao total é semelhante.

Desagregação da carteira de dívida	2022		2023		2024	
	Em Milhões €	% face à dívida bruta	Em Milhões €	% face à dívida bruta	Em Milhões €	% face à dívida bruta
Dívida Líquida (AT)	7.164,00	30%	7.885,00	29%	8.994,00	34%
Dívida Suspensa(AT)	8.425,00	35%	8.453,00	32%	8.484,00	32%
Dívida Incobrável (AT)	8.693,00	36%	10.419,00	39%	9.764,00	36%
Total dívida Bruta AT	24.282,00		26.757,00		26.757,00	
Dívida Líquida (IGFSS)	2.154,00	28%	2.416,00	30%	2.658,00	32%
Dívida Suspensa (IGFSS)	2.565,00	33%	2.462,00	31%	1.886,00	23%
Dívida Declarada em Falhas (IGFSS)	3.071,00	39%	3.173,00	39%	3.689,00	45%
Total dívida Bruta SS	7.790,00		8.051,00		8.233,00	

Fonte: IGFSS | SEF ; AT; Conta Geral do Estado 2022 e Conta Geral do Estado 2023

Quadro 20 | Benchmarking - Carteira de dívida da AT e do IGFSS para os anos 2022, 2023 e 2024

No que respeita a cobrança da dívida, apresentam-se os valores cobrados pela AT e pelo IGFSS, no **Gráfico 17**.

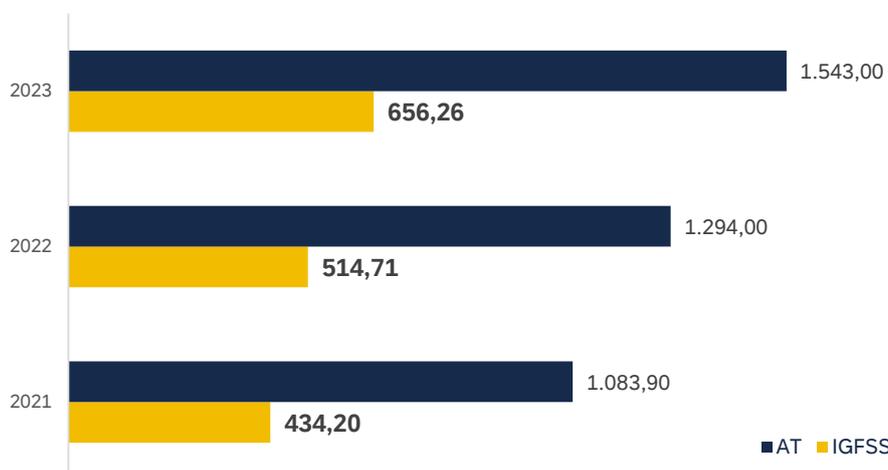


Gráfico 17 | Benchmarking - Valores da cobrança pela AT e IGFSS (em milhões de euros) nos anos de 2021 a 2023

Fonte: IGFSS | SEF e Relatórios de Atividade 2021, 2022 e 2023

(a) AT |Relatório de Atividades de Combate à Fraude e Evasões Fiscais e Aduaneiras

Área Orçamental

Benchmarking externo com a ISS, II, IGFCSS, Regiões autónomas

No que respeita a área orçamental, apresenta-se no **Quadro 21** uma análise comparativa (*benchmarking*) entre o IGFSS, Instituto de Segurança Social (ISS), o Instituto Informático (II) e Instituto Gestão dos Fundos de Capitalização da Segurança Social (IGFCSS) e as Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

Organismos	% Despesas de funcion./ Orçamento de despesas de funcion.		
	2021	2022	2023
ISS	88,46%	91,21%	90,15%
II	76,14%	67,35%	67,83%
IGFCSS	78,83%	68,71%	67,65%
Região Autónoma da Madeira	92,60%	87,85%	92,52%
Região Autónoma dos Açores	95,77%	97,54%	97,57%
IGFSS	71,09%	74,80%	74,67%

Quadro 21 | *Benchmarking* – IGFSS, ISS, II, IGFCSS, Regiões Autónomas nos anos de 2021 a 2023

Conforme ilustrado no **Gráfico 18**, o peso das despesas de funcionamento no IGFSS situa-se em 74,7%, posicionando-se abaixo dos valores registados nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores, bem como no Instituto de Segurança Social (ISS), onde estas despesas ultrapassam os 90%. Por outro lado, o Instituto Informático (II) e o Instituto de Gestão dos Fundos de Capitalização da Segurança Social (IGFCSS) apresentam um peso inferior a 70%.

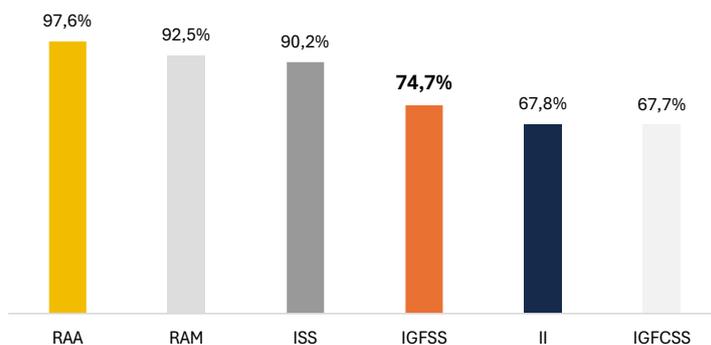


Gráfico 18 | % das despesas de funcionamento vs orçamento de despesas de funcionamento nos anos de 2021 a 2023

Área do Património Imobiliário

Benchmarking externo com IHRU, ESTAMO, Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

No **Quadro 22** apresenta-se uma análise comparativa (*benchmarking*) entre o Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU) e o IGFSS. A comparação dos dados relativos a 2023 revela que o IGFSS lançou um número significativamente superior de procedimentos destinados à contratação de equipas projetistas para a elaboração de projetos técnicos (arquitetura e especialidades).

Este indicador assume particular relevância no contexto da definição e implementação de estratégias de habitação, dado que a contratação de serviços de projeto representa uma etapa preliminar e estruturante de qualquer intervenção no edificado. A aposta do IGFSS na dinamização destes procedimentos revela uma orientação estratégica mais proactiva, centrada na valorização do património edificado existente, na sua adaptação às necessidades habitacionais atuais e na promoção de soluções de reabilitação sustentáveis e integradas.

Paralelamente, esta abordagem reflete uma maior maturidade institucional na resposta aos desafios associados à reabilitação do seu património, posicionando esta não apenas como uma solução de natureza técnica, mas como um elemento central de uma visão mais abrangente das políticas públicas de habitação.

Indicadores	2022		2023	
	IHRU	IGFSS	IHRU	IGFSS
N.º processos de recuperação de dívida (a)	-	99	620	135
N.º de intervenções de reabilitação de fogos devolutos (b)	209	31	126	46
N.º de fogos com intervenções de grande reabilitação (b)	635	98	333	1
N.º de condomínios constituídos	45	11	455	87
N.º de procedimentos lançados para a contratação de equipas projetistas para elaboração de projetos de construção ou de reabilitação de edifícios	23	45	18	72

Fonte: Relatórios de atividades

(a) IGFSS | Os dados dos processos de recuperação de dívida foram extraídos do KAMAELEI
 Nos anos de 2022 e 2023 foram celebrados, respetivamente, 28 acordos de confissão de dívida.

(b) Parque Habitacional ou sob a sua gestão

Quadro 22 | *Benchmarking* – IHRU e do IGFSS para os anos 2022 e 2023

Área da Auditoria

Benchmarking externo com a Inspeção-Geral do MTSSS

A título introdutório, é relevante assinalar que a comparação do desempenho desta área com entidades ou serviços de natureza similar, tanto a nível nacional como internacional, se encontra condicionada por diversos fatores. Entre os principais constrangimentos identificam-se a escassez e a qualidade variável dos dados disponíveis, bem como a dificuldade em identificar estruturas organizativas com funções e responsabilidades verdadeiramente equiparáveis.

No contexto nacional, ainda que com as devidas reservas, a atividade de auditoria poderá, em certa medida, ser comparada à desenvolvida pela inspeção sectorial, sobretudo no que respeita à vertente de realização

de auditorias e ações de controlo interno. Esta aproximação permite, ainda que de forma parcial, contextualizar o desempenho da área de auditoria no quadro mais alargado da AP.

Com base na informação recolhida no âmbito do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado (SCIAFE), é possível apresentar alguns indicadores operacionais relativos ao ano de 2023, os quais permitem traçar uma visão preliminar da atividade desenvolvida e apoiar uma análise mais fundamentada sobre a eficiência e eficácia da auditoria ao sistema da Segurança Social nesse período.

Indicadores		IGFSS	Inspeção-Geral do MTSS
Atividade	N.º de ações de auditorias	4	6
	Total de efetivos de inspeção e técnicos superiores	4	23
Recursos Humanos	Efetivos afetos ao Controlo Financeiro	4	16
	% alocação efetivos ao Controlo Financeiro	100%	70%
	Orçamento (€)	153.893,00 €	1.673.939,00 €
Recursos Financeiros	% alocação ao Controlo Financeiro	100%	70%
	Recursos financeiros afetos aos controlos (€)	153.893,00 €	1.179.035,00 €

Fonte: Relatório do Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno de 2023

Quadro 23 | Benchmarking - Comparação do desempenho com a Inspeção-Geral do MTSS - 2023

A. SÍNTESE

A análise comparativa realizada permitiu concluir que o IGFSS se encontra globalmente alinhado com os padrões de desempenho de organismos públicos com funções equiparáveis, bem como com entidades sob a tutela do mesmo Ministério. Esta constatação resulta da avaliação de indicadores operacionais e estratégicos, revelando um posicionamento sólido e consistente no contexto da Administração Pública.

Em particular, o IGFSS destaca-se positivamente nos resultados do QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização): Apresenta níveis de cumprimento de objetivos superiores à média dos organismos analisados, demonstrando eficácia na execução das metas estratégicas.

A presente comparação, realizada no âmbito de um exercício de *benchmarking* institucional, reforça o reconhecimento do percurso desenvolvido nos últimos anos. Este percurso tem sido pautado por um compromisso claro com a melhoria contínua, a inovação e a excelência na gestão pública.

Desta forma, os resultados obtidos e os progressos alcançados reiteram o empenho do Instituto na concretização da sua visão estratégica: **“Ser uma referência na excelência e sustentabilidade do serviço público.”**

8. PRÉMIOS E MENÇÕES DE ENTIDADES EXTERNAS

O IGFSS tem assumido, ao longo dos anos, um papel pioneiro e impulsionador na adoção de boas práticas de gestão pública, pautadas pela inovação, qualidade e melhoria contínua. Entre os marcos estruturantes desta estratégia de excelência destaca-se:

- A implementação e manutenção do modelo de gestão por objetivos suportado no *Balanced Scorecard* (BSC);
- A operacionalização, desde a sua criação, do Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública (SIADAP);
- A certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com a Norma NP EN ISO 9001, desde 2007;
- A obtenção de reconhecimentos no Esquema Europeu de Excelência da EFQM, com os níveis "*Committed to Excellence*" e "*Recognised for Excellence - 5 estrelas*", atribuídos em 2009 e 2011, respetivamente — este último o patamar máximo de excelência reconhecido pela *European Foundation for Quality Management*.

Esta dinâmica de evolução e inovação tem contribuído não só para a consolidação interna de uma cultura de gestão orientada para resultados e melhoria contínua, como também para o posicionamento externo do Instituto enquanto referência no setor público.

Em 2024, o IGFSS voltou a afirmar-se como referência em gestão pública ao ser distinguido com o prestigiado Prémio de Co-inovação em Excelência Estratégica. Esta distinção resulta da utilização rigorosa e consistente da ferramenta de gestão estratégica *Balanced Scorecard* (BSC), evidenciando o compromisso do Instituto com a inovação, a excelência operacional e a melhoria contínua. O prémio, atribuído pela Quidgest, reforça o reconhecimento do IGFSS enquanto exemplo de boas práticas e liderança estratégica no setor público.

Estes reconhecimentos, internos e externos, refletem não apenas a qualidade técnica do trabalho desenvolvido, mas também o forte empenho e compromisso das equipas e de todos os trabalhadores com a missão do Instituto.

9. INICIATIVAS DE PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Em 2024, o IGFSS não efetuou a publicação de qualquer iniciativa de publicidade institucional do Estado ao abrigo da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, uma vez que não se verificaram necessidades ou enquadramentos que justificassem a sua realização durante esse período.

Contudo, no âmbito da sua política de comunicação interna, o Instituto dispõe de vários meios para garantir uma comunicação eficaz, transparente e regular com os seus trabalhadores, destacando-se a emissão dos boletins informativos eletrónicos: o **IGFSS Diário** e o **Fl@sh Informativo**.

- **IGFSS Diário:** serviço diário de divulgação que agrega e partilha um *clipping* das notícias mais relevantes dos principais meios de comunicação nacionais, assim como destaques legislativos e informações de interesse para a organização. Em 2024, foram publicados 242 números deste boletim, contribuindo para manter os trabalhadores informados sobre o contexto externo e as atualizações legais que possam impactar o Instituto;
- **Fl@sh Informativo:** boletim focado na comunicação interna, abordando temas relacionados com o Sistema de Gestão da Qualidade, campanhas internas em curso, alertas contextuais conforme a unidade orgânica envolvida, novidades institucionais e outros assuntos relevantes para o quotidiano dos trabalhadores. Durante 2024, foram divulgados 150 números, incluindo três edições específicas para sensibilizar os trabalhadores sobre a importância da redução dos consumos de energia, água e papel, reforçando o compromisso do Instituto com a sustentabilidade ambiental.

Adicionalmente, destaca-se a Intranet, que funciona como um canal central de acesso, onde são disponibilizados todos os documentos relevantes para os trabalhadores, assegurando a permanente atualização da informação relativa à atividade do Instituto. A intranet inclui ainda uma área de destaques para a divulgação de ações comunicativas que normalmente acompanham a publicação dos boletins informativos, assim como cartazes e *banners*.

Na página inicial da intranet existe um espaço designado “Notícias do IGFSS”, onde foram partilhadas fotografias e vídeos dos vários eventos realizados ao longo de 2024, promovendo uma maior proximidade e envolvimento dos trabalhadores com a vida institucional do Instituto.

Estas ferramentas são fundamentais para fomentar uma cultura de partilha de informação, reforçando o envolvimento e a consciência coletiva dos trabalhadores relativamente aos objetivos e valores do IGFSS.

10. GESTÃO DO PATRIMÓNIO

Considerando que a missão do IGFSS, na área do património imobiliário, consiste em assegurar a gestão, conservação e valorização dos imóveis que integram a esfera jurídica da Segurança Social, garantindo a sua utilização eficiente e sustentável, de modo a apoiar a prossecução das funções institucionais do sistema de Segurança Social e a otimizar os recursos disponíveis em benefício dos cidadãos e da comunidade — cujos resultados e principais atividades se encontram detalhados no ponto 3 deste relatório — destaca-se, neste contexto, o projeto em curso de renovação e melhoria da eficiência das instalações, tanto ao nível do exterior como do interior dos edifícios onde se encontram instalados os serviços do Instituto, salientando-se as seguintes intervenções realizadas em 2024:

- Edifício da Avenida da República | ARP Lisboa: Empreitada de reabilitação das fachadas, piso térreo e espaços exteriores do edifício, incluindo a aplicação de revestimentos ETICS e chapa anodizada, substituição dos sistemas de climatização para VRV centralizado, renovação dos revestimentos das empenas e coberturas, reorganização das infraestruturas de telecomunicações na cobertura, e atualização da caixilharia para modelos mais eficientes em isolamento térmico, acústico e resistência. Foram ainda realizados trabalhos nos pavimentos exteriores, substituição de guarda-corpos, remodelação das instalações sanitárias para público e funcionários, reparação das vias verticais de serviço e substituição das portas corta-fogo. As intervenções incluíram melhorias em acústica, rede elétrica, segurança contra incêndios e acessibilidade, contribuindo para a melhoria global das condições do edifício. Após a conclusão dos trabalhos na cobertura plana acessível do edifício, encontra-se em fase de conclusão também a empreitada de obras de instalação de uma unidade de produção fotovoltaica em regime de autoconsumo (UPAC);



Figura 2 | Edifício da Avenida da República | ARP Lisboa

- Edifício da Avenida da Boavista | ABV - Porto: Após a requalificação das fachadas concluída em 2023, em 2024 foram realizadas intervenções complementares para melhorar as condições do edifício, nomeadamente a reabilitação, limpeza e impermeabilização do telhado, instalação de sistema de segurança permanente para trabalhos em altura, substituição integral dos dois ascensores e instalação de uma unidade de produção fotovoltaica em regime de autoconsumo na cobertura.

11. BALANÇO SOCIAL

O Balanço Social, referente ao ano de 2024, encontra-se disponibilizado em anexo ao presente relatório e integra, de forma sistematizada, os quadros e elementos informativos exigidos pelo Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, diploma que regula a obrigatoriedade de elaboração e publicação do balanço social na Administração Pública.

Este documento contempla, entre outros, dados relativos à estrutura e evolução dos recursos humanos, formação profissional, mobilidade, absentismo, saúde e segurança no trabalho, bem como indicadores de igualdade e inclusão. Para além da componente quantitativa, o Balanço Social inclui ainda uma análise sintética e interpretativa dos principais resultados, permitindo aferir tendências, identificar áreas críticas e fundamentar decisões estratégicas em matéria de gestão de pessoas.

A. CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Em 31 de dezembro de 2024 o número de efetivos do Instituto totalizava 406 trabalhadores, sendo 110 (27,1%) trabalhadores do sexo masculino e 296 (72,9%) trabalhadores do sexo feminino. Esta tendência confirma a assimetria existente no âmbito da AP, em que a taxa de trabalhadores do género feminino é, claramente, superior à taxa de trabalhadores do género masculino (**Quadro 24**).

Categoria	Sexo		Total	
	Masculino	Feminino	N.º	%
Dirigente Superior 1º e 2º Grau	2	2	4	1,0%
Dirigente Intermédio 1º e 2º Grau	18	43	61	15,0%
Técnico Superior	70	171	241	59,4%
Assistente Técnico	19	77	96	23,6%
Assistente Operacional	1	3	4	1,0%
N.º total	110	296	406	
%	27,1%	72,9%	100%	100%

Quadro 24 | Distribuição do efetivo por cargos/categoria e sexo em 2024

No que respeita ao ano de 2024, destacam-se os seguintes dados relativos ao efetivo do IGFSS:

- Perfil etário e antiguidade média: A média de idades dos trabalhadores situou-se nos 50 anos, revelando uma equipa experiente e consolidada, com uma antiguidade média de 18,3 anos na instituição, o que denota uma elevada estabilidade e conhecimento acumulado;
- Modalidade de trabalho: Observou-se que 78% dos trabalhadores usufruíam da modalidade de horário flexível, sinalizando uma adaptação progressiva do Instituto a modelos de trabalho mais flexíveis e conciliadores, em linha com as práticas contemporâneas de gestão de recursos humanos;

- Índices de mobilidade laboral: O índice de admissões ao longo do ano foi de 16,3%, enquanto o índice de saídas se situou nos 14,3%, traduzindo-se num índice de rotatividade global de 15,3%. Estes indicadores refletem uma dinâmica relativamente equilibrada entre entradas e saídas, traduzindo uma gestão ativa do capital humano.

A análise da distribuição dos trabalhadores do Instituto por áreas funcionais evidencia uma clara predominância da afetação às áreas negócio (operacionais), que concentram 354 trabalhadores, o que corresponde a 87,2% do total do efetivo. Por sua vez, as áreas de suporte e apoio técnico (designadamente, recursos humanos, contratação pública, jurídicos e tecnológicos) agregam 46 trabalhadores, representando 11,3% da força laboral do Instituto.

Unidade Orgânica	Total	
	N.º	%
Conselho Diretivo (CD)	6	1,5%
Áreas operacionais	354	87,2%
Departamento Gestão da Dívida (DGD)	231	56,9%
Departamento Património Imobiliário (DPI)	33	8,1%
Departamento Orçamento e Conta (DOC)	37	9,1%
Departamento Gestão Financeira (DGF)	53	13,1%
Área de suporte	46	11,3%
Departamento Gestão e Administração (DGA)	45	11,1%
Gabinete de Auditoria Sistema Seg Social (GASSS)	1	0,2%
Total	406	100%

Quadro 25 | Distribuição do efetivo 2024 por áreas (N=406)

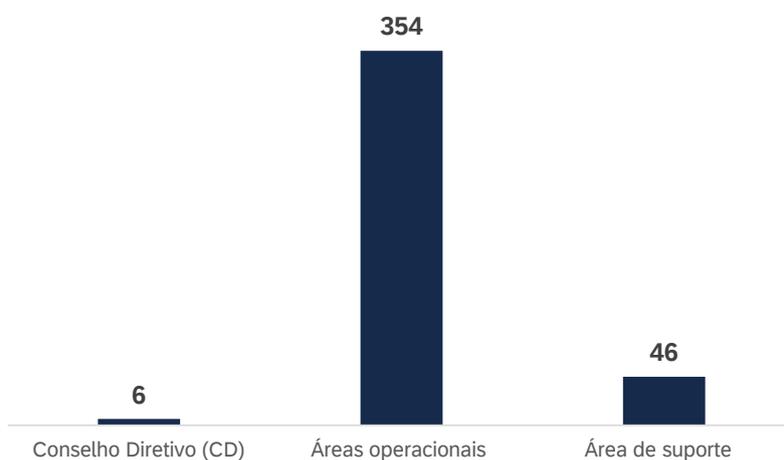


Gráfico 19 | Distribuição do efetivo 2024 por áreas (N=406)

Esta distribuição reflete a vocação eminentemente operacional do IGFSS, com um enfoque significativo na execução de atividades diretamente relacionadas com a sua missão institucional.

12. FORMAÇÃO | EXECUÇÃO 2024

A formação profissional constitui um instrumento essencial para o desenvolvimento das competências e capacidades dos trabalhadores, promovendo a sua valorização tanto a nível profissional como pessoal. Simultaneamente, garante a atualização contínua dos conhecimentos indispensáveis ao exercício eficaz das suas funções.

Segundo os dados apurados no Balanço Social de 2024, à data de 31 de dezembro, 422 trabalhadores participaram em ações de formação, correspondendo a uma taxa de participação de 103,9%.⁶

No ano em análise e no que respeita ao número de ações de formação registaram-se 1.695 participações, das quais 882 corresponderam a ações de formação interna e 795 a ações externas, totalizando aproximadamente 10.928 horas de formação ministradas.

Destaca-se, no âmbito da estratégia de formação interna, e com especial enfoque no reforço das competências associadas aos instrumentos de gestão do desempenho, a dinamização de três ações de formação dedicadas ao SIADAP, com particular incidência nas alterações legislativas e na respetiva aplicação prática. Estas iniciativas abrangeram aproximadamente 206 trabalhadores, contribuindo de forma significativa para o reforço da capacitação no domínio da avaliação de desempenho.

Importa ainda destacar que a maioria das ações de formação decorreu em formato online, promovendo uma maior flexibilidade na participação e alargando o alcance das ações formativas, em consonância com os princípios da modernização administrativa e da racionalização de recursos públicos.

⁶ Taxa de participação = (Número de participantes / Número total de trabalhadores) *100

AVALIAÇÃO FINAL

Com base na avaliação dos serviços realizada no âmbito do SIADAP 1, e conforme refletido no respetivo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), propõe-se a atribuição do nível de desempenho “**Bom**” ao IGFSS relativamente ao exercício de 2024.

A análise detalhada do QUAR revela que os sete objetivos estratégicos definidos para o período em avaliação foram integralmente cumpridos, registando todos níveis de concretização iguais ou superiores a 100%. Este desempenho traduziu-se numa avaliação final global de 168,6%, o que demonstra não só o cumprimento das metas estabelecidas, como também, em vários casos, a sua superação.

Importa igualmente salientar que, dos 238 indicadores avaliados em 2024, 89,9% atingiram ou ultrapassaram as metas fixadas. Este resultado comprova o elevado grau de empenho dos trabalhadores e a eficácia de uma gestão centrada em resultados. O seu significado é ainda mais relevante se considerado o aumento do grau de exigência na definição dos objetivos para este exercício, o que reflete um compromisso claro com a melhoria contínua e o desenvolvimento organizacional.

O desempenho registado ao longo de 2024 evidencia o forte alinhamento institucional com os objetivos estratégicos definidos, bem como a eficácia do modelo de gestão adotado. A concretização plena das metas e os resultados expressivos obtidos em múltiplos indicadores são reflexo da qualidade dos serviços prestados, da maturidade organizacional e do envolvimento das equipas na prossecução de uma cultura de excelência.

Este desempenho consolidado reforça a robustez do modelo de gestão implementado no IGFSS, sustentado nos princípios da eficácia, da eficiência e da qualidade do serviço público. Os dados apurados reafirmam a solidez da organização e o compromisso dos seus profissionais com metas cada vez mais exigentes, contribuindo para a consolidação de uma cultura institucional orientada para a excelência e a melhoria contínua.

Assim, os resultados alcançados em 2024 constituem uma base sólida para enfrentar os desafios do próximo ciclo estratégico, reforçando a confiança na capacidade do IGFSS para se afirmar, de forma sustentada, como uma entidade de referência na Administração Pública, pautada pelo rigor, pela responsabilidade e pela criação de valor público.

GLOSSÁRIO

AP: Administração Pública

APCER: Associação Portuguesa de Certificação

ASEC-CP: Apoio Social a Emigrantes Carenciados das Comunidades Portuguesas

ASIC-CP: Apoio Social a Idosos Carenciados das Comunidades Portuguesas

AT: Autoridade Tributária e Aduaneira

BSC: *Balanced Scorecard*

CD: Conselho Diretivo

CEDIC: Certificados Especiais de Dívida Pública de Curto Prazo

CGD: Caixa Geral de Depósitos

CNP: Centro Nacional de Pensões

CPAS: Caixa de Previdência dos Advogados e Solicitadores

CPPT: Código de Procedimento e de Processo Tributário

CSS: Conta da Segurança Social

ECO.AP: Programa de Eficiência de Recursos na Administração Pública

EFQM: *European Foundation for Quality Management*

ENU: Empresa Nacional de Urânio, S.A.

ESPAP: Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I. P.

FCE: Fundo de Cobrança Executiva

FCT: Fundo de Contragarantia do Trabalho

FEAC: Fundo Europeu de Auxílio aos Carenciados

FESSPAC: Fundo Especial de Segurança Social dos Profissionais da Área da Cultura

FESSPBC: Fundo Especial de Segurança Social dos Profissionais de Banca dos Casinos

FESSPS: Fundo Especial de Segurança Social dos Profissionais de Seguros

FGADM: Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores

FGCT: Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho

FGS: Fundo de Garantia Salarial

FRSS: Fundo de Reestruturação do Setor Solidário

FSS: Fundo de Socorro Social

GASSS: Gabinete de Auditoria ao Sistema da Segurança Social

GT: Gestão de Tesourarias

IAS: Indexante dos Apoios Sociais

IGCP: Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública

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

IGMTSSS: Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

IHRU: Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana

IRS: Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

ISS: Instituto da Segurança Social, I.P.

JOUE: Jornal Oficial da União Europeia

LEO: Lei de Enquadramento Orçamental

MBWAY: Canal de cobrança de receitas da Segurança Social

MIPE: Módulo Integrado de Penhoras

MTSSS: Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

ODS: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OSS: Orçamento da Segurança Social

PAA: Plano Anual de Auditorias

PACP: Plano Anual de Contratação Pública

PIB: Produto Interno Bruto

PMI: Plano de Manutenção de Infraestruturas

PRR: Programa de Recuperação e Resiliência

QUAR: Quadro de Avaliação e Responsabilização

RA: Relatório de Atividades

RIMA: Rede de Integração de Modernização Administrativa

RGPD: Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

RPA: Automação inteligente de processos

RPAC: Registo de Profissionais da Área da Cultura

SAPHANA: *High-performance ANalytic Appliance*

SCI: Sistema de Controlo Interno

SEF: Sistema de Execuções Fiscais

SEPA: *Single Euro Payments Area*

SESS: Secretário de Estado da Segurança Social

SGMTSSS: Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

SGQ: Sistema de Gestão da Qualidade

SIADAP: Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública

SICC: Sistema Integrado de Conta Corrente

SIGA: Sistema de Informação para Gestão do Atendimento

SIP: Sistema de Pensões

SISS: Sistema de Informação da Segurança Social

SLA: *Service Level Agreements*

SNC-AP: Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas

SPE: Secção de Processo Executivo

SS: Segurança Social

SSD: Segurança Social Direta

SST: Segurança e Saúde no Trabalho

TU: Tesouraria Única

UO: Unidades Orgânicas

UPAC: Unidade de Produção Fotovoltaica em Regime de Autoconsumo