

PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA
julho 2019

2019

FICHA TÉCNICA

Versão	1.2
Data	12.julho.2019
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo
Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P. Gabinete de Planeamento e Estratégia Av. 5 de Outubro, n.º 175 - 13º andar 1069-451Lisboa T: 300 510 997 E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

PREÂMBULO	4
SIGLAS E ACRÓNIMOS	5
APRESENTAÇÃO	6
MISSÃO, VISÃO E VALORES	6
TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO	7
RECURSOS HUMANOS	8
RECURSOS FINANCEIROS	8
CADEIA DE VALOR	8
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS	9
PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO	11
ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	12
MEDIDAS SIMPLEX +	14
MAPA ESTRATÉGICO 2017-2019	16
INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2018	20
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1	21
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2	24
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3	30
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4	33
OBJETIVO ESTRATÉGICO 5	36

PREÂMBULO

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, I.P. (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Plano de Ação referente ao ano de 2019.

O presente documento tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para ano 2019 do ISS, IP.

O documento foi elaborado de forma articulada com as orientações estratégicas para a área da segurança social definidas no Programa do XXI Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano 2017-2019, no Programa Nacional de Reformas - Mais Crescimento, Melhor Emprego e Maior Igualdade e nos Objetivos Estratégicos e Eixos de Intervenção para 2017-2019 do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

SIGLAS E ACRÓNIMOS

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

APRESENTAÇÃO

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

A estrutura orgânica compreende:

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

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



MISSÃO, VISÃO E VALORES



Missão

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

Visão

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

Valores

- Humanismo** Valorizamos as pessoas.
- Ética** Agimos com integridade.
- Confiança** Geramos confiança.
- Respeito** Respeitamos a diversidade.
- Solidariedade** Somos solidários.

TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO

Sistema de Proteção Social de Cidadania

Subsistema de ação social

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

Subsistema de solidariedade

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

Subsistema de proteção familiar

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

Sistema Previdencial

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

Sistema Complementar

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

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

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

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

RECURSOS HUMANOS

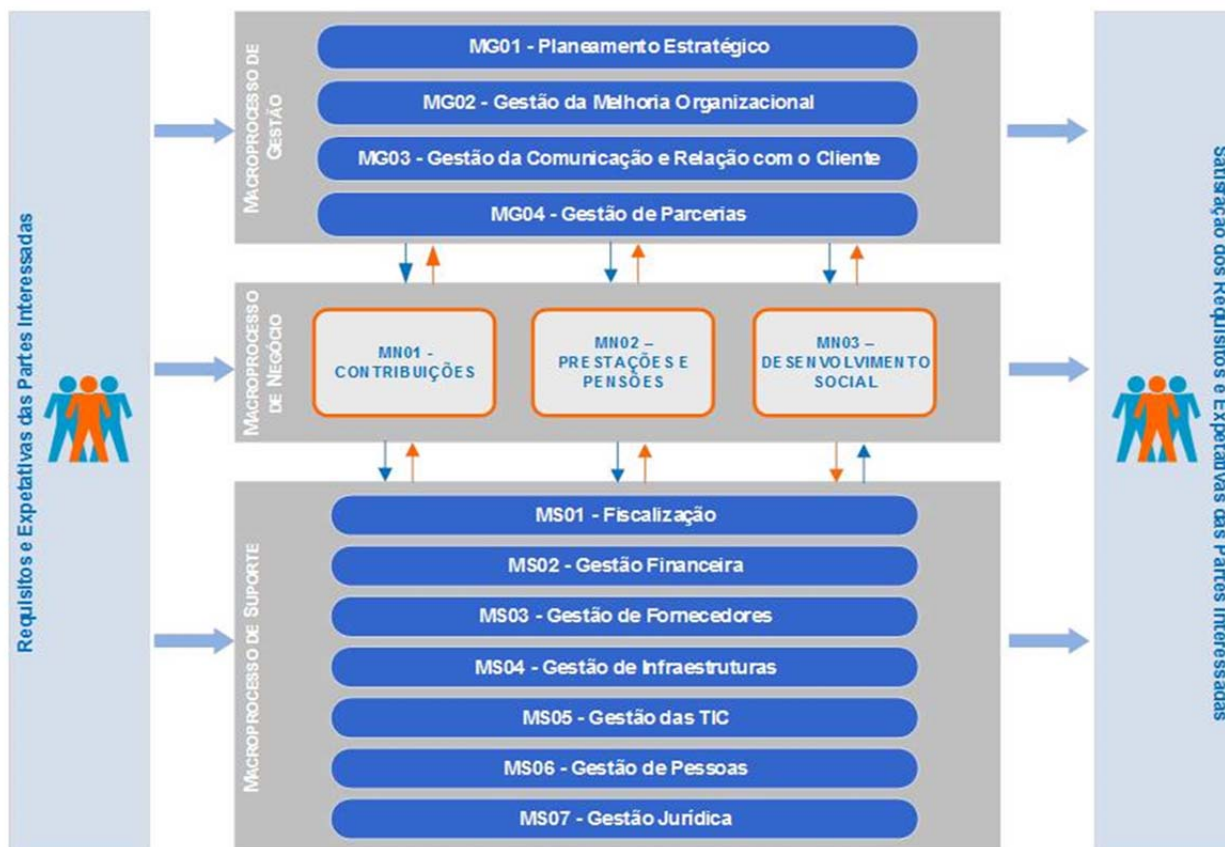
	2019	2018	2017	2016	2015
ISS, IP (Dados a 31.dez do ano anterior)	7.860	7.600	7.562	7.318	8.285
Masculino	1.346	1.336	1.326	1.322	1.473
Feminino	6.514	6.264	6.236	5.996	6.812

RECURSOS FINANCEIROS

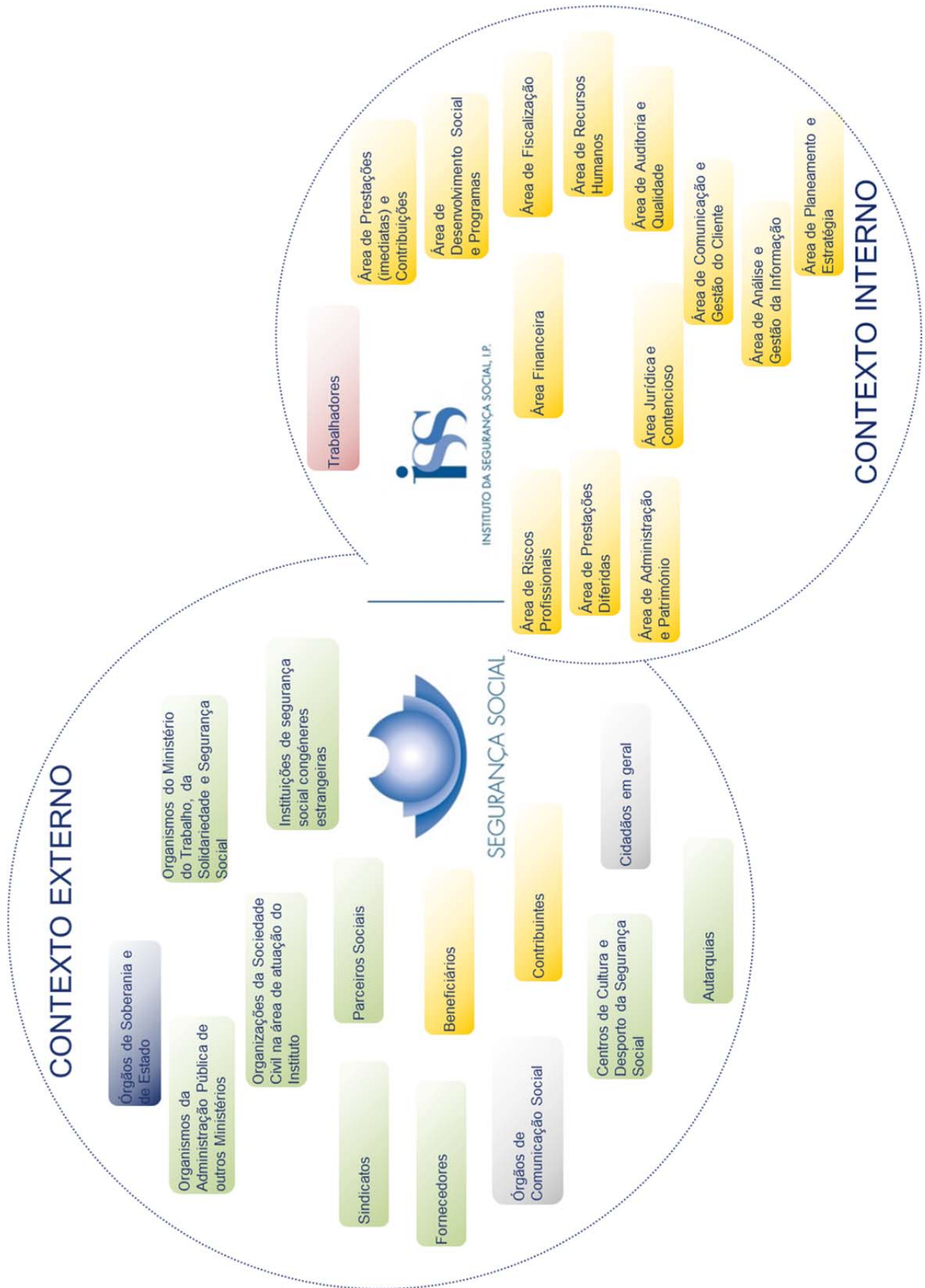
	2019	2018	2017	2016	2015
ISS, IP	23.889,82	23.222,40	22.269,14	22.081,24	21.841,40
Sistema de Proteção Social de Cidadania	7.088,33	6.940,20	6.942,02	6.910,61	6.909,80
Ação Social	1.642,38	1.575,00	1.540,84	1.514,48	1.544,90
Solidariedade	3.969,40	3.977,30	4.279,63	4.270,64	4.278,60
Proteção Familiar	1.476,55	1.387,80	1.121,55	1.125,49	1.086,30
Sistema Previdencial ⁽¹⁾	16.555,77	15.756,50	15.112,63	14.956,91	14.718,00
Administração	245,72	225,8	214,49	213,72	213,7

(1) Inclui Regimes Especiais

CADEIA DE VALOR



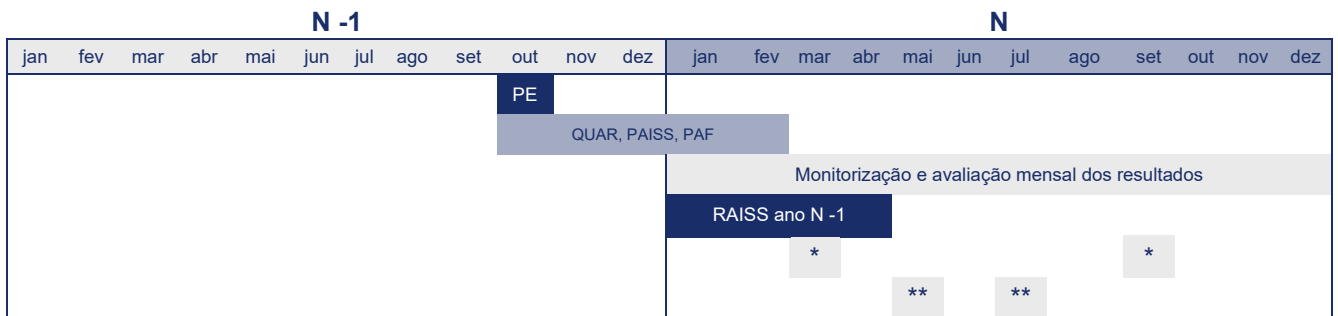
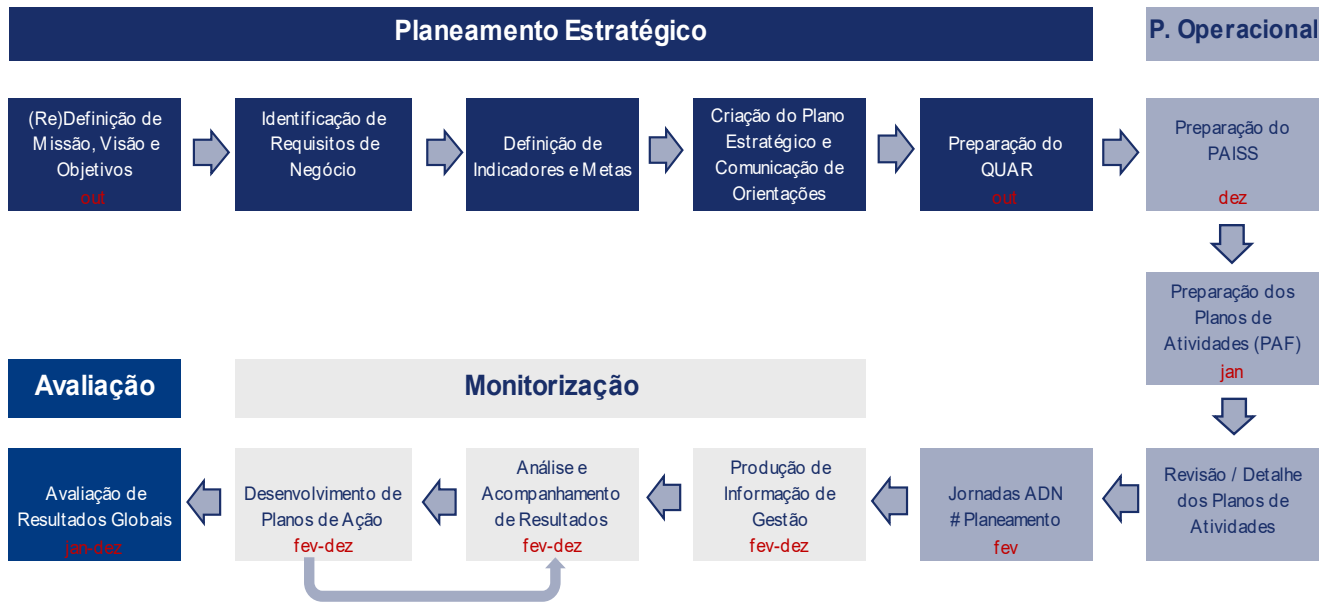
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

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

PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO



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

ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

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

No domínio contributivo e prestacional:

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

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

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

No domínio da ação social e da cooperação

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

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

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

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

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

- Contribuir para a desburocratização e simplificação de procedimentos na segurança social;
- Desenvolver os recursos humanos do ISS, IP reforçando a sua capacidade de resposta aos desafios que se colocam ao instituto;
- Dinamizar ações de melhoria dos processos internos, de forma a aumentar a eficácia e a eficiência do ISS, IP;
- Atuar de modo a promover a satisfação dos stakeholders do ISS, IP.

MEDIDAS SIMPLEX +

Projetos da Responsabilidade do MTSSS com intervenção do ISS, IP

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Prestações Familiares + simples	#141	Cidadãos	Tornar automático o acesso às prestações familiares, um procedimento que é ainda realizado presencialmente e através de requerimento em papel, ou através da Segurança Social Direta por preenchimento de um formulário em PDF, que transita da mesma forma que o requerimento digitalizado.
Novo Portal da Segurança Social	#152	Cidadãos Empresas	Criar um novo Portal da Segurança Social que facilite a prestação de informações a todos os cidadãos e agentes económicos de uma forma simples, eficaz e eficiente.
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional	#162	Administração Pública	Desenvolver um webservice para troca de informação relativa à comparticipação de medicamentos. Este serviço destina-se a agilizar a troca de informação entre as Administrações Regionais de Saúde e o Instituto da Segurança Social para financiamento das despesas com medicamentos de pensionistas por doença profissional. Pretende-se contribuir para uma maior eficiência na despesa relativa à comparticipação de medicamentos nesta área, através da criação de uma lista de medicamentos associados a cada doença profissional. [Em colaboração com o Ministério da Saúde]
Novo Regime Trabalhadores Independentes On-line	#164	Cidadãos	Criar serviços na Segurança Social Direta que possibilite aos trabalhadores independentes cumprir com as obrigações declarativas e contributivas através do canal web e consultar em qualquer momento a sua situação.
Pagamento na hora	#165	Cidadãos Empresas Associações, Fundações ou Coletividades Administração Pública	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para obtenção de documento de pagamento voluntário de contribuições e prestações. Os valores a serem pagos, de contribuições e prestações, são apresentados ao cidadão e à empresa de forma estruturada e conforme a natureza de cada valor.
Fundo de Garantia de Alimentos a Menores + Ágil	#166	Cidadãos	Criar um <i>webservice</i> com os tribunais de modo a obter informação atualizada sobre a manutenção e continuidade do benefício, sua duração e montante mensal. [Medida GSESS com dependência de outros ministérios]
Stop Penhora Bancária na Hora	#167	Cidadãos Empresas	Criar serviço para gestão online da comunicação e levantamento de penhoras bancárias.
Alargamento SIATT ao Tutelar Cível	#168	Cidadãos	Alargar o atual Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais (SIATT), em utilização no âmbito da Proteção de Crianças e Jovens, ao Regime Geral do Processo Tutelar Cível.
WiFi no MTSSS	#169	Cidadãos	Alargar a rede de WiFi a todos os organismos do MTSSS e aos atendimentos presenciais da Segurança Social.
Carreira Contributiva + Integrada	#171	Cidadãos	Criar nova funcionalidade na Segurança Social Direta que possibilite a consulta pelo cidadão da sua carreira contributiva de forma integrada, ou seja, disponibilização da carreira dos diferentes regimes (CGA, Segurança Social, Pensões no estrangeiro, pensões do serviço militar obrigatório e caixa dos advogados), com possibilidade de realizar pedidos de atualização da carreira contributiva.
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples	#172	Associações, Fundações ou Coletividades	Desmaterializar o processo de inscrição das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM) e averbamento.
Gestão <i>online</i> de planos prestacionais	#173	Cidadãos Empresas	Disponibilizar na Segurança Social Direta serviços de gestão <i>online</i> dos planos prestacionais no âmbito de dívida em cobrança coerciva. Nomeadamente, pedido de acordos <i>online</i> e acompanhamento do pedido.

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Gestão do Relacionamento - Visão 360	#174	Cidadãos Empresas Associações, Fundações ou Coletividades Administração Pública	Implementar solução de suporte ao relacionamento do Cidadão e/ou do Agente económico que permitirá a integração de todos os canais de comunicação, resultando numa visão holística do cidadão ou empresa e o seu relacionamento com a Segurança Social.
Gestão <i>online</i> de conta bancária	#175	Cidadãos Empresas Associações, Fundações ou Coletividades Administração Pública	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para gestão de conta bancária, por parte de cidadãos e empresas, no que respeita a pagamentos a realizar pela Segurança Social ao cidadão/agente económico com validação da titularidade da conta bancária.
Parentalidade + Simples	#176	Cidadãos	Implementar serviço online que visa facilitar, agilizar e potenciar a interação entre o Cidadão e a Segurança Social, numa perspetiva automatizada, melhorando significativamente a qualidade dos serviços e otimizando os tempos de resposta associados aos processos de atribuição e manutenção de prestações no âmbito da parentalidade.
Pensões + Próximas	#177	Cidadãos	Disponibilizar na Segurança Social Direta funcionalidade para apresentação de pedidos de pensões, permitindo ao cidadão acompanhar o respetivo processo de atribuição.

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

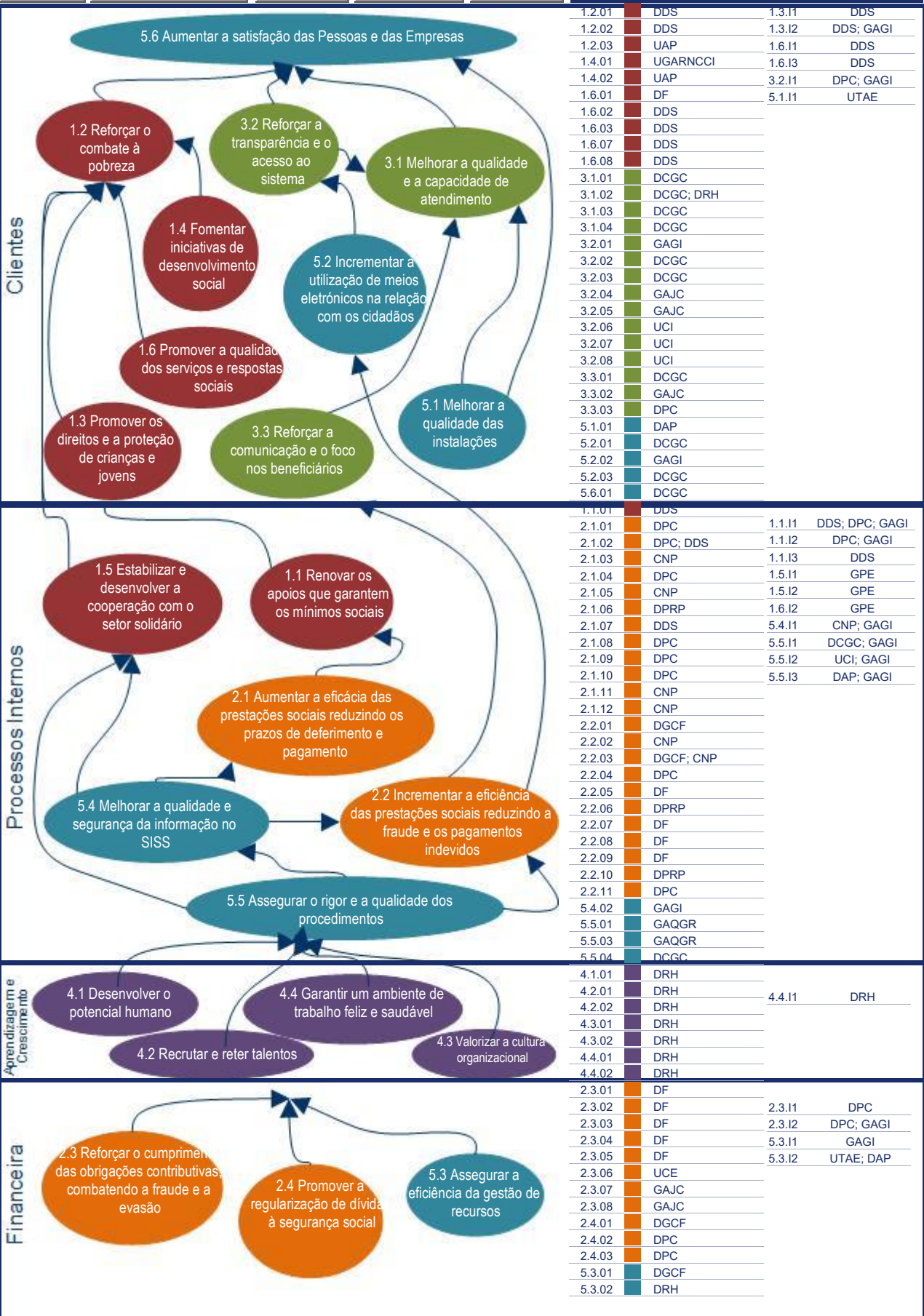
Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
M. da Presidência e da Modernização Administrativa	ConheSER+ Plataforma Única Refugiados	#25	Administração Pública	Desenvolver uma plataforma única de gestão de acolhimento de refugiados.
M. das Finanças	AT e SS em linha com IPSS	#54	Associações, Fundações ou Coletividades	Desburocratizar os pedidos de reembolso de IVA suportado pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), permitindo que a Segurança Social aceda à informação recolhida pelas Finanças.
M. da Administração Interna	<i>Foreign citizen card</i>	#90	Cidadãos	Agregar no cartão de residência a informação equivalente ao Cartão de Cidadão e alargar a sua emissão a todos os estrangeiros que o requeiram - incluindo os do Espaço Schengen.
M. da Economia	Espaço Empresa Online	#227	Empresas	Agregar informação atualmente dispersa e disponibilizar novos conteúdos informativos para as empresas, no contexto do desenvolvimento da vertente informativa online do projeto "Espaço Empresa", nomeadamente: a) Agregar e divulgar um conjunto de soluções de financiamento em vigor no mercado, direcionadas para as diversas áreas de negócio e de investimento empresarial; b) Criar um espaço de divulgação de empresas e de oportunidades de negócios, dirigido a empresas nacionais ou internacionais; c) Disponibilizar uma plataforma para gestão de oportunidades de compra ou venda de negócios e de ativos de empresas em processos de reestruturação e insolvência, em linha com as melhores práticas internacionais.

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

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

VALORES Humanismo | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade

Reforçar a inclusão e a coesão social	Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social.	Reforçar a confiança na Segurança Social	Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho no Instituto	Modernizar e humanizar os serviços
---------------------------------------	--	--	--	------------------------------------



MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

Humanismo | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade

Reforçar a inclusão e a coesão social

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

Reforçar a confiança na Segurança Social

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho no Instituto

Modernizar e humanizar os serviços

Indicador	Vetor	Polaridade	Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável
					2017	2018	2019	
1.2.01	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	+	%	61,5	35	60	60	DDS
1.2.02	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	+	%	62,1	30	60	70	DDS
1.2.03	% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC	+	%	90,9	90	90	90	UAP
1.4.01	Número de novos lugares na RNCCI	+	N.º	238	1.500	543	600	UGARNCCI
1.4.02	% de Territórios em Execução (CLDS 4G)	+	%	n.a.	-	-	80	UAP
1.6.01	N.º Processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais	+	N.º	1487	1.250	1.400	1.500	DF
1.6.02	% Respostas sociais acompanhadas	+	%	48,1	48	36	42	DDS
1.6.03	% Protocolos RSI/SAAS monitorizados	+	%	100	75	-	-	DDS
1.6.07	% Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	+	%	n.a.	-	95	95	DDS
1.6.08	% de protocolos pagos no mês	+	%	n.a.	-	-	95	DDS
3.1.01	N.º de balcões criados ou ajustados	+	N.º	5	11	-	-	DCGC
3.1.02	% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	+	%	58,3	25	25	55	DCGC; DRH
3.1.03	% de situações resolvidas ao 1.º contacto	+	%	52,1	52	50	-	DCGC
3.1.04	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	+	%	53,5	65	85	70	DCGC
3.2.01	Novas funcionalidades implementadas na SSD	+	N.º	3	4	5	8	GAGI
3.2.02	% de NISS com password de acesso à SSD	+	%	41,4	41	43	48	DCGC
3.2.03	Taxa de crescimento do atendimento por marcação	+	%	17,5	14	2	-	DCGC
3.2.04	Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	+	%	82	90	90	85	GAJC
3.2.05	Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	+	%	83,7	88	88	85	GAJC
3.2.06	Taxa de Eficácia dos processos DLA	+	%	n.a.	-	-	85	UCI
3.2.07	Tempo médio de conclusão dos processos DLA	-	Dias	n.a.	-	-	30	UCI
3.2.08	Taxa de redução do stock de pendências dos processos da área internacional	+	%	n.a.	-	-	80	UCI
3.3.01	Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha	+	%	36,6	20	10	57	DCGC
3.3.02	% Recursos hierárquicos concluídos até 120du	+	%	66,5	85	70	70	GAJC
3.3.03	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)	+	%	65	85	85	82	DPC
5.1.01	Índice de satisfação dos trabalhadores com o posto de trabalho	+	N.º	n.a.	50	50	55	DAP
5.2.01	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	+	%	80,6	72	80	80	DCGC
5.2.02	% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	+	%	5,7	6	7	13	GAGI
5.2.03	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	+	%	60	90	60	65	DCGC
5.6.01	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)	+	N.º	3,4	4	4	4	DCGC
Iniciativas				Data	M€	Financiamento	Responsável	
1.3.11	Implementar Sistema de Indicadores de Alerta de situações de precariedade social	dez.2019	n.d.				DDS	
1.3.12	Implementar Sistema de Informação ATT funcionalidade total (PP,TC e interligação com tribunais)	dez.2019			II, IP		DDS; GAGI	
1.6.11	Revisão do Modelo de Acolhimento de Crianças e Jovens	jun.2017	n.d.				DDS	
1.6.13	Rever o processo de acompanhamento às respostas sociais	set.2019	n.a.				DDS	
3.2.11	Desmaterialização e automatização do proc. de negócio Parentalidade - DROP	dez.2019	51		SAMA 2020		DPC; GAGI	
5.1.11	Remodelação do edifício Nova Sede onde serão concentrados os serviços do ISS localizados na Cidade de Lisboa	dez.2018	n.a.				UTAE	

Processos Internos

Aprendizagem e Crescimento

Financeira

MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

Humanismo | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade

Reforçar a inclusão e a coesão social

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

Reforçar a confiança na Segurança Social

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho no Instituto

Modernizar e humanizar os serviços

Indicador	Vetor	Polaridade	Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável
					2017	2018	2019	
Cientes								
1.1.01	% de Contratos de Inserção Ativos Avaliados	+	%	77,7	80	-	-	DDS
2.1.01	% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	+	%	87,1	90	90	-	DPC
2.1.02	% de requerimentos RSI deferidos até 60 dias	+	%	69,7	80	-	-	DPC; DDS
2.1.03	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	+	%	72,2	90	72	72	CNP
2.1.04	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	-	%	62,7	80	70	-	DPC
2.1.05	Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	-	Dias	119	80	176	-	CNP
2.1.06	Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional	-	Dias	987	850	890	890	DPRP
2.1.07	% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	+	%	n.a.	-	85	85	DDS
2.1.08	% de requerimentos RSI deferidos até 30 dias	+	%	n.a.	-	75	-	DPC
2.1.09	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	+	%	n.a.	-	-	80	DPC
2.1.10	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	+	%	n.a.	-	-	93	DPC
2.1.11	Taxa de redução do stock de pendências de Prestações Diferidas	+	%	n.a.	-	-	92	CNP
2.1.12	Taxa de redução do stock de pendências de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)	+	%	n.a.	-	-	90	CNP
2.2.01	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas	-	%	6,6	7	7	-	DGCF
2.2.02	% de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas	-	%	0,5	1	1	1	CNP
2.2.03	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)	+	%	33	30	32	35	DGCF; CNP
2.2.04	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	+	%	99	99	99	99	DPC
2.2.05	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)	+	%	70,7	80	-	-	DF
2.2.06	Nº convocatórias processos c/ indemnização incapacidade temporária absoluta DP (ITA)	+	N.º	2738	500	3.400	4.400	DPRP
2.2.07	N.º de beneficiários RSI verificados	+	N.º	8088	-	20.000	20.000	DF
2.2.08	N.º de beneficiários Abono de Família com majoração monoparental verificados	+	N.º	n.a.	-	160.000	180.000	DF
2.2.09	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)	+	%	n.a.	-	80	80	DF
2.2.10	% de pagamentos indevidos no total das prestações de riscos profissionais pagas	-	%	n.a.	-	-	6	DPRP
2.2.11	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas	+	%	n.a.	-	-	6	DPC
5.4.02	Grau cumprimento planos projeto (Segurança Dados)	-	%	100	100	100	100	GAGI
5.5.01	Taxa de modelação de processos	+	%	56	60	61	63	GAQGR
5.5.03	Grau de implementação das recomendações das auditorias	+	%	n.a.	-	40	50	GAQGR
Processos Internos								
Iniciativas				Data	M€	Financiamento		Responsável
1.1.11	Implementar processo renovação automática RSI			abr.2017		II, IP		DDS; DPC; GA
1.1.12	Implementar Nova prestação social para pessoas com deficiência ou incapacidade			set.2017		II, IP		DPC; GAGI
1.1.13	Avaliação da eficácia dos Contratos de Inserção			dez.2018	n.d.			DDS
1.5.11	Implementar processo de candidatura ao OP - PROCOOP			fev.2017	n.d.			GPE
1.5.12	Implementar processo de candidatura ao OP - PROCOOP			jun.2018	n.d.			GPE
1.6.12	Implementar processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais			jun.2019	n.d.			GPE
5.4.11	Sistema Integrado de Pensões			out.2020		II, IP		CNP; GAGI
5.5.11	Generalização da Gestão Integrada de Reclamações - AGORA			mar.2018	61	SAMA 2020		DCGC; GAGI
5.5.12	Criação de aplicação informática Gestão de Relações Internacionais (GRI) - AGORA			dez.2018		AMA 2020 c/ orç para II, I		UCI; GAGI
Apendizagem e Crescimento								
Financeira								

MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

Humanismo | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade

Reforçar a inclusão e a coesão social

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

Reforçar a confiança na Segurança Social

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho no Instituto

Modernizar e humanizar os serviços

Indicador	Valor 2017	Metas			Responsável
		2017	2018	2019	

Clientes

Processos Internos

Indicador	Valor 2017	Metas			Responsável
		2017	2018	2019	
4.1.01 % trabalhadores com formação	72,9	50	55	60	DRH
4.2.01 Índice de tecnicidade (restrito)	39,8	41	39	39	DRH
4.2.02 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	97,9	96	96	91	DRH
4.3.01 Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão Cooperação e Comunicação	n.a.	50	50	53	DRH
4.3.02 Índice de envolvimento dos trabalhadores	n.a.	65	65	62	DRH
4.4.01 Índice de satisfação global dos trabalhadores	n.a.	50	50	58	DRH
4.4.02 Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	n.a.	-	-	65	DRH

Iniciativas	Data	M€	Financiamento	Responsável
4.4.11 Aferir a satisfação, envolvimento e lealdade dos ativos humanos do ISS,IP	set.17/18/19	n.d.		DRH

Indicador	Valor 2017	Metas			Responsável
		2017	2018	2019	
2.3.01 Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7676	7.500	7.500	7.500	DF
2.3.02 % de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva no total de ações de fiscalização a contribuintes	50,3	30	40	50	DF
2.3.03 Valor de contribuições apuradas e anuladas (M€)	34	20	22	22	DF
2.3.04 Nº de processos inquérito crime concluídos	1975	1.500	1.600	1.600	DF
2.3.05 Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)	71	60	60	60	DF
2.3.06 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	99,7	90	90	95	UCE
2.3.07 Tempo médio de conclusão dos processos CO - Contribuintes (Manuais)	75	-	-	-	GAJC
2.3.08 Tempo médio de conclusão dos processos CO - Equipamentos Sociais	1503	-	-	-	GAJC
2.4.01 Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)	10,14	7	10	12	DGCF
2.4.02 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	93,8	90	90	90	DPC
2.4.03 % de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados	n.a.	25	30	30	DPC
5.3.01 Rácio das Despesas Administração na Despesa Total	0,92	1	1	1	DGCF
5.3.02 % dos trabalhadores com valorização remuneratória processada no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	n.a.	-	-	90	DRH

Iniciativas	Data	M€	Financiamento	Responsável
2.3.11 Declarações de Remuneração Oficiosas - DROP	out.2019	51	SAMA 2020	DPC
2.3.12 Desmaterialização e automatização do proc. de negócio Prestações Familiares - AGORA	dez.2019		AMA 2020 c/ orç para II, II	DPC; GAGI
5.3.11 Expandir o sistema de gestão documental			II, IP	GAGI
5.3.12 Concentrar na Nova Sede os serviços do ISS localizados na Cidade de Lisboa	mar.2019	n.a.		UTAE; DAP

INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2019

Objetivo Estratégico / Prioridade Estratégica		AGI	AP	AQGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	INT	JC	PC	PD	PR	RH	RP	Total
1	Reforçar a inclusão e a coesão social						5	1						2			9
1.2	Reforçar o combate à pobreza						2							1			3
1.4	Fomentar iniciativas de desenvolvimento social													1			2
1.6	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais						3	1									4
2	Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social				1		1	8	2			13	14			3	42
2.1	Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento						1					9	13			1	24
2.2	Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos							3	1			2	1			2	9
2.3	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão				1			5									6
2.4	Promover a regularização de dívidas à segurança social								1			2					3
3	Reforçar a confiança na Segurança Social	1				4				3	3	1					12
3.1	Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento					2											2
3.2	Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	1				1				3	2						7
3.3	Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários					1					1	1					3
4	Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional														7		7
4.1	Desenvolver o potencial humano														1		1
4.2	Recrutar e reter talentos														2		2
4.3	Valorizar a cultura organizacional														2		2
4.4	Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável														2		2
5	Modernizar e humanizar os serviços	2	1	2		4			1						1		11
5.1	Melhorar a qualidade das instalações		1														1
5.2	Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	1				2											3
5.3	Assegurar a eficiência da gestão dos recursos								1						1		2
5.4	Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS	1															1
5.5	Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos			2		1											3
5.6	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas					1											1
Total		3	1	2	1	8	6	9	3	3	3	14	14	2	8	3	81

OE 1

Reforçar a inclusão e a coesão social

Prioridades Estratégicas

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

Reforçar a inclusão e a coesão social OE 1

Reforçar o combate à pobreza PE 1.2

1.2.01		% Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS						Meta	60,0%	Histórico	
Fórmula	(N.º de processos familiares ativos com plano ou programa com ações de acompanhamento / N.º de processos familiares ativos com plano ou programa) * 100						Superação	70,0%	2018	61,7%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	-	2017	61,5%	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2016	32,0%
1.2.02		% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS						Meta	70,0%	Histórico	
Fórmula	(N.º AIS efetivamente concluídos, desde o início do contrato / N.º AIS concluídos) * 100						Superação	80,0%	2018	73,3%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	-	2017	62,1%	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2016	28,0%
1.2.03		% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC						Meta	90,0%	Histórico	
Fórmula	(N.º de destinatários finais abrangidos pelo FEAC / n.º de destinatários previstos em AVISO FEAC)*100						Superação	100,0%	2018	129,1%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	S	Responsável	UAP		QUAR	-	2017	90,9%	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016	-

Fomentar iniciativas de desenvolvimento social PE 1.4

1.4.01		Número de novos lugares na RNCCI						Meta	600	Histórico	
Fórmula	Número de novos lugares na RNCCI						Superação	650	2018	383	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	UGARNCCI		QUAR	-	2017	238	
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	1.6	2016	-
1.4.02		% de Territórios em Execução (CLDS 4G)						Meta	80,0%	Histórico	
Fórmula	(N.º de Territórios em Execução/N.º Territórios identificados no Despacho)*100						Superação	85,0%	2018	-	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	S	Responsável	UAP		QUAR	-	2017	-	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016	-

Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais PE 1.6

1.6.01		Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais						Meta	1.500	Histórico	
Fórmula	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais						Superação	1.650	2018	1.678	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DF		QUAR	-	2017	1.487	
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016	1.622
1.6.02		% Respostas sociais acompanhadas						Meta	42,0%	Histórico	
Fórmula	(N.º Respostas sociais acompanhadas / N.º Respostas sociais 31/12/n-1) * 100						Superação	47,0%	2018	45,0%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	01	2017	48,1%	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016	52,5%

1.6.07	% Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido							Meta	95,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Protocolos RSI renovados no prazo definido / N.º total Protocolos RSI renovados) * 100						Superação	100,0%	2018	78,4%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016
1.6.08	% de protocolos pagos no mês							Meta	95,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de Protocolos pagos no mês / n.º de protocolos em condições de pagamento)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	02	2017	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
		Iniciativa			Data	M€	Financiamento.		Resp.		
1.6.12	Implementar processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais				jun.2019	n.d.			GPE		
1.6.13	Rever o processo de acompanhamento às respostas sociais				set.2019	n.a.			DDS		

OE 2

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

Prioridades Estratégicas

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

Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social OE 2

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

2.1.03	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias							Meta	72,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº Requerimentos CSI deferidos até 30dias / Nº Requerimentos deferidos CSI) * 100						Superação	79,0%	2018	75,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	19	2017	72,2%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2016
2.1.06	Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional							Meta	890	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao processamento / Somatório do nº processos						Superação	820	2018	1.022
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPRP		QUAR	-	2017	987
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.07	% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº CI novos com assinatura até 45 dias após o envio ao NLI / Nº CI novos assinados)						Superação	94,0%	2018	85,2%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.09	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo							Meta	80,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo / Nº Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos) * 100						Superação	88,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	17	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.09.1	% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo refº / N.º Processos deferidos) * 100						Superação	95,0%	2018	90,3%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	86,9%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.09.2	% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias							Meta	89,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo refº / N.º Processos deferidos) * 100						Superação	90,0%	2018	91,1%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	88,4%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.09.3	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias							Meta	75,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº Processos Abono de Família deferidos até 25dias / Total Processos Abono de Família deferidos) * 100						Superação	80,0%	2018	73,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	62,7%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2016
2.1.09.4	% de requerimentos RSI deferidos até 30 dias							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos com deferimento até 30 dias / Nº de requerimentos com 1.º Def) *100						Superação	90,0%	2018	91,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2016
2.1.10	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo							Meta	93,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo / Nº Requerimentos o sistema previdencial deferidos) * 100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	18	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016

2.1.10.1	% de requerimentos de parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos deferidos) *100						Superação	95,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.10.2	% de requerimentos de desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 20 dias / Total de requerimentos deferidos) *100						Superação	95,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.10.3	% de processos de doença deferidos até 17 dias							Meta	95,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de Processos Deferidos até 17 dias / Total de processos deferidos) *100						Superação	97,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.11	Taxa de redução do stock de pendências de Prestações Diferidas							Meta	92,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock encerrados / n.º de processos do stock a 31/12 n-1) * 100						Superação	94,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	20	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.11.1	Taxa de redução do stock de pendências de Prestações Diferidas de âmbito Nacional							Meta	99,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock "nacional" encerrados / n.º de processos do stock "nacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.11.1.1	Taxa de redução do stock de pendências de Pensão de Invalidez de âmbito Nacional							Meta	98,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de invalidez do stock "nacional" encerrados / n.º de processos de invalidez do stock "nacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.11.1.2	Taxa de redução do stock de pendências de Pensão de Velhice de âmbito Nacional							Meta	99,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de velhice do stock "nacional" encerrados / n.º de processos de velhice do stock "nacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.11.1.3	Taxa de redução do stock de pendências de Pensão de Sobrevivência de âmbito Nacional							Meta	95,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de pensão de sobrevivência do stock "nacional" encerrados / n.º de processos pensão de sobrevivência do stock "nacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-
2.1.11.1.4	Taxa de redução do stock de pendências de Reembolso de Despesas de Funeral de âmbito Nacional							Meta	99,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de RDF do stock "nacional" encerrados / n.º de processos de RDF do stock "nacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-

2.1.11.2	Taxa de redução do stock de pendências de Prestações Diferidas de âmbito Internacional							Meta	83,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock "internacional" encerrados / n.º de processos do stock "internacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	86,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.11.2.1	Taxa de redução do stock de pendências de Pensão de Invalidez de âmbito internacional							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de invalidez do stock "internacional" encerrados / n.º de processos de invalidez do stock "internacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	99,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.11.2.2	Taxa de redução do stock de pendências de Pensão de Velhice de âmbito internacional							Meta	77,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de velhice do stock "internacional" encerrados / n.º de processos de velhice do stock "internacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	85,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.11.2.3	Taxa de redução do stock de pendências de Pensão de Sobrevivência de âmbito internacional							Meta	70,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de pensão de sobrevivência do stock "internacional" encerrados / n.º de processos pensão de sobrevivência do stock "internacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	77,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.11.2.4	Taxa de redução do stock de pendências de Reembolso de Despesas de Funeral de âmbito internacional							Meta	98,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de RDF do stock "internacional" encerrados / n.º de processos de RDF do stock "internacional" a 31/12 n-1)*100						Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.1.12	Taxa de redução do stock de pendências de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial) encerrados / n.º de processos do stock complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial) a 31/12 n-1)*100						Superação	99,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - abr	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016

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

2.2.02	% de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas							Meta	0,57%	Histórico	
	Fórmula	[Pagamentos indevidos de pensões (M€) / Pensões pagas (M€)] * 100						Superação	0,52%	2018	0,52%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2017	0,50%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.2.03	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)							Meta	35,0%	Histórico	
	Fórmula	(Montante recuperado prestações atribuídas indevidamente / Prestações indevidamente pagas) * 100						Superação	36,0%	2018	52,6%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF; CNP		QUAR	-	2017	33,0%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016

2.2.04	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis							Meta	99,0%	Histórico	
	Fórmula	[Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)] * 100						Superação	100,0%	2018	100,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	07	2017	99,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.2.06	Nº convocatórias processos c/ indemnização incapacidade temporária absoluta DP (ITA)							Meta	4.400	Histórico	
	Fórmula	Nº de convocatórias de processos com indemnização por incapacidade temporária absoluta por doença profissional (ITA)						Superação	4.800	2018	4.026
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPRP		QUAR	-	2017	2.738
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.2.07	N.º de beneficiários RSI verificados							Meta	20.000	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários RSI verificados						Superação	22.000	2018	22.236
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DF		QUAR	-	2017	8.088
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.2.08	N.º de beneficiários Abono de Família com majoração monoparental verificados							Meta	180.000	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários Abono de Família com majoração monoparental verificados						Superação	200.000	2018	276.410
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DF		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
2.2.09	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)							Meta	80,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos tratados no prazo / N.º de processos tratados) * 100						Superação	88,0%	2018	85,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	06	2017	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.2.10	% de pagamentos indevidos no total das prestações de riscos profissionais pagas							Meta	6,0%	Histórico	
	Fórmula	[Total de pagamentos indevidos (M€) / Prestações de riscos profissionais pagas (M€)] * 100						Superação	5,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPRP		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.2.11	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas							Meta	6,0%	Histórico	
	Fórmula	[Total de pagamentos indevidos (M€) / Prestações Sociais pagas (M€)] * 100						Superação	5,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016

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

2.3.01	Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes							Meta	7.500	Histórico	
	Fórmula	Nº Processos de fiscalização a contribuintes						Superação	8.250	2018	7.600
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DF		QUAR	03	2017	7.676
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016

2.3.02	% de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva no total de ações de fiscalização a contribuintes							Meta	50,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos de fiscalização a contribuintes com origem proactiva concluídos / N.º Processos de fiscalização a contribuintes concluídos) *100						Superação	55,0%	2018	54,3%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2017	50,3%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.3.03	Valor de contribuições apuradas e anuladas (M€)							Meta	22	Histórico	
	Fórmula	Valor de contribuições apuradas e anuladas (M€)						Superação	24	2018	25
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	S	Responsável	DF		QUAR	-	2017	34
	Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.3.04	Nº de processos inquérito crime concluídos							Meta	1.600	Histórico	
	Fórmula	Nº de processos Inquérito crime concluídos						Superação	1.760	2018	1.858
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DF		QUAR	04	2017	1.975
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.3.05	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)							Meta	60	Histórico	
	Fórmula	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)						Superação	66	2018	75
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2017	71
	Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.3.06	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc							Meta	95,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / N.º contribuintes estratégicos) * 100						Superação	100,0%	2018	95,9%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	UCE		QUAR	05	2017	99,7%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.3.11	Iniciativa				Data	M€	Financiamento.	Resp.			
	Declarações de Remuneração Oficiosas - DROP				out.2019	51	SAMA 2020	DPC			
2.3.12	Desmaterialização e automatização do proc. de negócio Prestações Familiares - AGORA				dez.2019		MA 2020 c/ orç para II,	DPC; GAGI			

Promover a regularização de dívidas à segurança social PE 2.4

2.4.01	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)							Meta	12,0%	Histórico	
	Fórmula	(Montante de dívida de Prestações Sociais participado / Montante de dívida criada) * 100						Superação	13,0%	2018	15,9%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF		QUAR	-	2017	10,1%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.4.02	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada) * 100						Superação	99,0%	2018	98,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	08	2017	93,8%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016
2.4.03	% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados							Meta	30,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados / N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva) * 100						Superação	35,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2016

OE 3

Reforçar a confiança na Segurança Social

Prioridades Estratégicas

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

Reforçar a confiança na Segurança Social OE 3

Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento PE 3.1

Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento PE 3.1											
3.1.02	% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica							Meta	55,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de colaboradores do atendimento com formação específica / N.º de colaboradores do atendimento) * 100							Superação	60,0%	2018 61,9%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC; DRH		QUAR	-	2017 58,3%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	- 2016 -	
3.1.04	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social							Meta	70,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de chamadas atendidas / N.º de chamadas oferecidas) * 100							Superação	77,0%	2018 85,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	-	2017 53,5%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4 2016 62,0%	

Reforçar a transparência e o acesso ao sistema PE 3.2

3.2.01	Novas funcionalidades implementadas na SSD							Meta	8	Histórico	
	Fórmula	Novas funcionalidades implementadas na SSD							Superação	9	2018 5
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	GAGI		QUAR	-	2017 3	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4 2016 4	
3.2.02	% de NISS com password de acesso à SSD							Meta	47,5%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos) * 100							Superação	53,0%	2018 45,5%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC		QUAR	11	2017 41,4%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4 2016 39,4%	
3.2.04	Taxa de Eficácia Apoio Judiciário							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos AJ concluídos/ (Nº total de processos AJ pendentes no final do período + Nº de processos AJ concluídos))*100							Superação	90,0%	2018 80,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2017 82,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	- 2016 86,0%	
3.2.05	Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos FGS concluídos/ (Nº total de processos FGS pendentes no final do período + Nº de processos FGS concluídos))*100							Superação	90,0%	2018 86,7%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2017 83,7%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	- 2016 69,0%	
3.2.06	Taxa de Eficácia dos processos DLA							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos DLA concluídos/ (Nº total de processos DLA pendentes no final do período + Nº de processos DLA concluídos))*100							Superação	95,0%	2018 -
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	UCI		QUAR	-	2017 -	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	- 2016 -	
3.2.07	Tempo médio de conclusão dos processos DLA							Meta	30	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão / Somatório do nº processos							Superação	27	2018 -
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	UCI		QUAR	-	2017 -	
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	- 2016 -	

3.2.08	Taxa de redução do stock de pendências dos processos da área internacional							Meta	80,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos do stock encerrados / n.º de processos do stock a 31/12 n-1) * 100						Superação	90,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	UCI		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	2016	-

	Iniciativa			Data	M€	Financiamento.	Resp.
3.2.11	Desmaterialização e automatização do proc. de negócio Parentalidade - DROP			dez.2019	51	SAMA 2020	DPC; GAGI

Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários PE 3.3

3.3.01	Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha							Meta	57,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de contactos no tema principal da campanha durante a campanha / Nº de contactos no tema principal da campanha no período homólogo) * 100						Superação	63,0%	2018	57,5%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC		QUAR	-	2017	36,6%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	-

3.3.02	% Recursos hierárquicos concluídos até 120du							Meta	70,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido / Nº total de recursos hierárquicos concluídos)*100						Superação	75,0%	2018	70,8%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2017	66,5%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	2016	79,5%

3.3.03	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)							Meta	82,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos concluídos/ (Nº total de processos pendentes no final do período + Nº de processos concluídos))*100						Superação	90,0%	2018	74,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	09	2017	65,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	2016	36,0%

OE 4

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

Prioridades Estratégicas

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

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional OE 4

Desenvolver o potencial humano PE 4.1

4.1.01	% trabalhadores com formação							Meta	60,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores) * 100						Superação	66,0%	2018	62,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH		QUAR	14	2017	72,9%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2016

Recrutar e reter talentos PE 4.2

4.2.01	Índice de tecnicidade (restrito)							Meta	39,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de Técnicos Superiores / N.º Total de RH) * 100						Superação	41,0%	2018	38,9%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH		QUAR	-	2017	39,8%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	8.1	2016

4.2.02	Taxa de ocupação dos postos de trabalho							Meta	91,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Total de lugares ocupados / N.º Total de lugares do QP) * 100						Superação	100,0%	2018	102,1%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH		QUAR	15	2017	97,9%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2016

Valorizar a cultura organizacional PE 4.3

4.3.01	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão Cooperação e Comunicação							Meta	53,0	Histórico	
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores						Superação	57,0	2018	66,2
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2016

4.3.02	Índice de envolvimento dos trabalhadores							Meta	62,0	Histórico	
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores						Superação	68,0	2018	62,6
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2016

Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável PE 4.4

4.4.01	Índice de satisfação global dos trabalhadores							Meta	57,5	Histórico	
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores						Superação	62,5	2018	66,5
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2016

4.4.02	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar							Meta	65,0%	Histórico		
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores							Superação	72,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH		QUAR	16	2017	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2016	-
	Iniciativa						Data	M€	Financiamento.	Resp.		
4.4.11	Aferir a satisfação, envolvimento e lealdade dos ativos humanos do ISS,IP						set.17/18/19	n.d.		DRH		

OE 5

Modernizar e humanizar os serviços

Prioridades Estratégicas

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

Modernizar e humanizar os serviços OE 5

Melhorar a qualidade das instalações PE 5.1

5.1.01	Índice de satisfação dos trabalhadores com o posto de trabalho							Meta	55,0	Histórico		
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores							Superação	60,0	2018	56,4
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DAP		QUAR	-	2017	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2016	-

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

5.2.01	Taxa de atendimento nos canais não presenciais							Meta	80,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ de atendimentos não presenciais} / N.º \text{ de atendimentos totais}) * 100$							Superação	88,0%	2018	80,8%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	10	2017	80,6%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2016	71,2%

5.2.02	% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ							Meta	13,2%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ} / N.º \text{ NISS ativos de PS sem data de óbito}) * 100$							Superação	14,5%	2018	9,5%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	GAGI		QUAR	12	2017	5,7%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2016	4,9%

5.2.03	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida							Meta	65,0%	Histórico		
	Fórmula	$[N.º \text{ de serviços de atendimento com utilização assistida de meios eletrónicos ("Quiosques")} / N.º \text{ de serviços de atendimento}] * 100$							Superação	70,0%	2018	60,7%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	-	2017	60,0%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	4.4	2016	-

Assegurar a eficiência da gestão dos recursos PE 5.3

5.3.01	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total							Meta	1,00%	Histórico		
	Fórmula	$(\text{Despesas de Administração} / \text{Despesa Total})$							Superação	0,95%	2018	0,90%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF		QUAR	-	2017	0,92%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	8.2	2016	1,00%

5.3.02	% dos trabalhadores com valorização remuneratória processada no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho							Meta	90,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte} / N.º \text{ total de trabalhadores com valorização até à data em referência}) / 100$							Superação	100,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH		QUAR	13	2017	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016	-

		Iniciativa	Data	M€	Financiamento.	Resp.
5.3.12		Concentrar na Nova Sede os serviços do ISS localizados na Cidade de Lisboa	mar.2019	n.a.		UTAE; DAP

Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS PE 5.4

5.4.02	Grau cumprimento planos projeto (Segurança Dados)							Meta	100,0%	Histórico	
	Fórmula	(Somatório nº dias de execução dos projetos / Somatório nº de dias planeado) * 100						Superação	90,0%	2018	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAGI		QUAR	-	2017	100,0%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016
		Iniciativa				Data	M€	Financiamento.		Resp.	
5.4.11	Sistema Integrado de Pensões					out.2020		II, IP		CNP; GAGI	

Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos PE 5.5

5.5.01	Taxa de modelação de processos							Meta	63,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos modelados / N.º de processos) * 100						Superação	65,0%	2018	61,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	GAQGR		QUAR	-	2017	56,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	8.3	2016
5.5.03	Grau de implementação das recomendações das auditorias							Meta	50,0%	Histórico	
	Fórmula	(n.º de recomendações implementadas, por serviço / n.º de recomendações a implementar)*100						Superação	55,0%	2018	57,5%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	GAQGR		QUAR	-	2017	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.3	2016
5.5.04	Grau cumprimento planos projeto uniformização e simplificação							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º atividades com execução no prazo/ N.º Total atividades) * 100						Superação	100,0%	2018	91,7%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC		QUAR	-	2017	93,0%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	8.3	2016
		Iniciativa				Data	M€	Financiamento.		Resp.	
5.5.13	Recuperação e disponibilização da informação micrográfica dos Cdist - AGORA					dez.2019	600	SAMA 2020		DAP; GAGI	

Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas PE 5.6

5.6.01	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)							Meta	3,6	Histórico	
	Fórmula	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)						Superação	3,8	2018	3,5
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DCGC		QUAR	-	2017	3,4
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2016

