

# PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA  
novembro de 2023

2023



Versão	1.2a
Data	novembro.2023
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo
Contactos	Instituto da Segurança Social, IP Gabinete de Planeamento e Estratégia Av. 5 de Outubro, n.º 175, 13º 1069-451 Lisboa T: 300 510 997 E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

## ÍNDICE

SIGLAS E ACRÓNIMOS .....	5
ENQUADRAMENTO .....	6
O ISS, IP .....	7
TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO .....	8
MISSÃO, VISÃO E VALORES .....	9
CADEIA DE VALOR .....	9
RECURSOS HUMANOS .....	10
RECURSOS FINANCEIROS .....	10
ALINHAMENTO ESTRATÉGICO .....	10
PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO .....	12
ECOSSISTEMA DO ISS, IP .....	13
CARACTERIZAÇÃO DO ECOSSISTEMA DO ISS, IP .....	13
Megatendências .....	14
Mercado / Arena (onde as coisas acontecem) .....	15
Partes Interessadas .....	16
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS .....	17
ANÁLISE SWOT .....	19
INDICADORES E DADOS MAIS RELEVANTES .....	20
Parceiros .....	20
Trabalhadores .....	21
Tutela e outros órgãos de soberania e de estado .....	23
Sociedade e clientes .....	24
ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS .....	26
SIMPLIFICAÇÃO, MODERNIZAÇÃO E INOVAÇÃO: MEDIDAS SIMPLEX .....	29
Projetos da responsabilidade do MTSSS com intervenção do ISS, IP .....	29
Projetos em que o MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP .....	30
PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA .....	31
Componente 03   Resposta Sociais .....	31
Componente 17   Qualidade e Sustentabilidade das Finanças Públicas .....	32
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL .....	32

MAPA ESTRATÉGICO.....	33
MO 01 - Otimizar as prestações sociais .....	35
MO 02 - Assegurar a cobrança de contribuições .....	40
MO 03 - Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social .....	44
MO 04 - Melhorar relações com partes interessadas.....	48
MO 05 - Reforçar o modelo de gestão de risco.....	51
MO 06 - Desenvolver pessoas .....	54

## SIGLAS E ACRÓNIMOS

<b>A</b>	AE.....Arquitetura e Engenharia	AQGR ..... Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco
	AF.....Área Funcional	ATT ..... Apoio Técnico Tribunais
	AP.....Administração e Património	AIS ..... Acordos de Intervenção Social
	AGI .....Análise e Gestão da Informação	
<b>B</b>	BREP.....Beneficiário Responsável pela Execução das Políticas	BSC ..... Balanced Scorecard
<b>C</b>	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
<b>D</b>	DAP .....Departamento de Administração e Património	DPRP ..... Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais
	DCGC.....Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente	
	DDS.....Departamento de Desenvolvimento Social	DRH ..... Departamento de Recursos Humanos
	DF.....Departamento de Fiscalização	DSS ..... Diretores de Segurança Social
	DGCF .....Departamento de Gestão e Controlo Financeiro	DS ..... Desenvolvimento Social
	DPC.....Departamento de Prestações e Contribuições	DROP ..... Projeto “Declarações de Remuneração Oficiosas e Parentalidade”
<b>F</b>	FISC .....Fiscalização	
<b>G</b>	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	
<b>I</b>	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.	IMO ..... Indicador Mapa Operacional
	II, IP .....Instituto de Informática, I.P.	IO ..... Indicador Operacional
		ISS, IP..... Instituto da Segurança Social, I.P.
		ITA ..... Incapacidade Temporária Absoluta
<b>J</b>	JC .....Jurídico e Contencioso	
<b>N</b>	NISS .....Número de Identificação da Segurança Social	NLI ..... Núcleo Local de Intervenção
<b>M</b>	ME ..... Mapa Estratégico	MTSSS ..... Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
	MO.....Mapa Operacional	
<b>O</b>	OE .....Objetivo Estratégico	OP.....Orçamento-Programa
<b>P</b>	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		
<b>Q</b>	QUAR.....Quadro de Avaliação e Responsabilização	
<b>R</b>	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	
<b>S</b>	SAAS.....Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social	SSD ..... Segurança Social Direta
	SC .....Serviços Centrais	SVIT ..... Serviço de Verificação de Incapacidades Temporárias
<b>T</b>	TC.....Tutelar Cível	
<b>U</b>	UAP .....Unidade de Apoio a Programas	UCI..... Unidade de Coordenação Internacional
	UCE.....Unidade de Contribuintes Estratégicos	UGARNCCI Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
		UTAE ..... Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia

## ENQUADRAMENTO

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 2023.

O documento foi elaborado de forma articulada com as orientações estratégicas para a área da segurança social definidas no Programa do XXIII Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano 2020-2023 e nos Objetivos e Prioridades Estratégicas definidas pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

O alinhamento estratégico do ISS, IP, assente na metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), foi alcançado através do desdobramento participado e colaborativo, das orientações estratégicas do Conselho Diretivo, com o envolvimento de todos os dirigentes de primeiro e segundo nível.

O Plano de Atividades do ISS, IP foi elaborado com base nos Mapas Operacionais, desdobrados do Mapa Estratégico, garantindo o desdobramento da estratégia organizacional, orientada para resultados e concretizada através do envolvimento e alinhamento dos trabalhadores com os objetivos operacionais, indicadores e metas para o período.

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 2023 do ISS, IP.



## O ISS, IP

O Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP) prossegue atribuições do Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), sob superintendência e tutela da respetiva ministra.

Foi criado em janeiro de 2001 com o objetivo de instituir um novo modelo de organização administrativa, aumentar a capacidade de gestão estratégica e implementar a coordenação nacional.

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.



## 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.

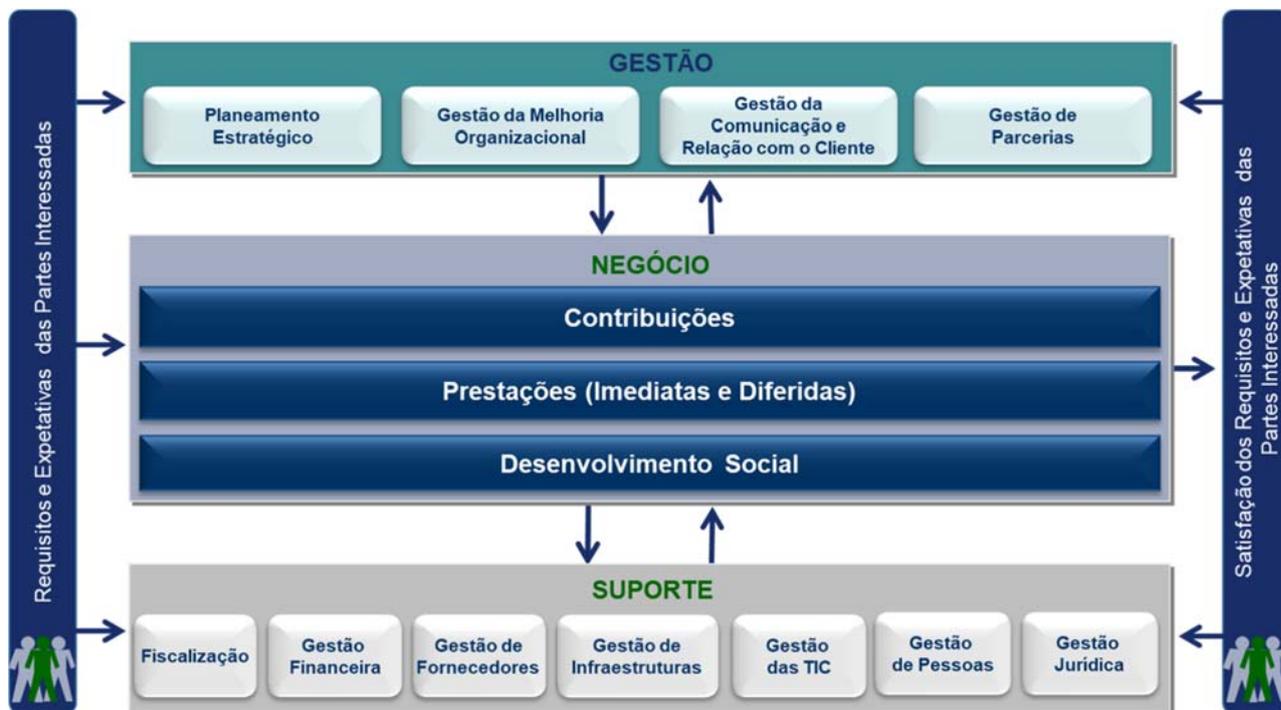
Os regimes complementares de iniciativa individual são de instituição facultativa, assumindo, entre outras, a forma de planos de poupança reforma, de seguros de vida, de seguros de capitalização e de modalidades mutualistas.

## MISSÃO, VISÃO E VALORES

No âmbito do Alinhamento Estratégico do ISS, IP para 2023-2024 foram revistos a visão, a missão, os valores corporativos e os compromissos da política da qualidade do ISS, IP.

<p><b>VISÃO</b></p> <p><b>Segurança Social próxima, Eficaz e imediata.</b></p>	<p><b>MISSÃO</b></p> <p>Garantir a <b>proteção</b> e a <b>inclusão</b> social das pessoas, reconhecendo os seus <b>direitos</b>, assegurando o cumprimento das <b>obrigações</b> contributivas e promovendo a <b>solidariedade</b>.</p>
<p><b>COMPROMISSOS DA QUALIDADE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clientes satisfeitos</li> <li>2. Liderança com visão</li> <li>3. Pessoas envolvidas e motivadas</li> <li>4. Processos ágeis e inovadores</li> <li>5. Melhoria contínua</li> <li>6. Partes interessadas envolvidas</li> <li>7. Sustentabilidade</li> </ol>	<p><b>VALORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Confiança</b></li> <li>• <b>Ética</b></li> <li>• <b>Eficiência</b></li> <li>• <b>Inovação</b></li> <li>• <b>Solidariedade</b></li> </ul>

## CADEIA DE VALOR



## RECURSOS HUMANOS



	2023 <sup>(1)</sup>	2022	2021	2020	2019
<b>ISS, IP</b> (Dados a 31.dez do ano anterior no Balanço Social)	<b>8.380</b>	<b>8.314</b>	<b>8.188</b>	<b>8.196</b>	<b>7.909</b>
<b>Masculino</b>	1.379	1.385	1.344	1.363	1.350
<b>Feminino</b>	7.001	6.929	6.844	6.833	6.559

(1) Estimativa de efetivo a 31 de dezembro de 2022, calculada em novembro de 2022.

## RECURSOS FINANCEIROS



	2023	2022	2021	2020 <sup>(2)</sup>	2019
<b>ISS, IP</b>	<b>28.914,96</b>	<b>27.395,21</b>	<b>27.280,91</b>	<b>24.596,23</b>	<b>23.889,82</b>
<b>Sistema de Proteção Social de Cidadania</b>	8.154,92	7.819,22	7.718,71	7.267,21	7.088,33
<b>Ação Social</b>	2.341,71	1.642,38	2.034,61	1.642,38	1.514,48
<b>Solidariedade</b>	4.117,58	3.969,40	4.118,36	3.969,40	4.270,64
<b>Proteção Familiar</b>	1.695,63	1.476,55	1.666,25	1.476,55	1.125,49
<b>Sistema Previdencial <sup>(1)</sup></b>	20.760,04	19.305,75	19.284,92	17.077,40	16.555,77
<b>Administração</b>	286,34	270,24	277,27	251,62	245,72

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

## ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

O ISS, IP foi certificado em 22-02-2022 com o Nível “Qualified by EFQM”.

O Modelo EFQM é uma estrutura reconhecida mundialmente que auxilia as organizações a lidar com a transformação, para alcançar o sucesso e melhorar significativamente o seu desempenho.

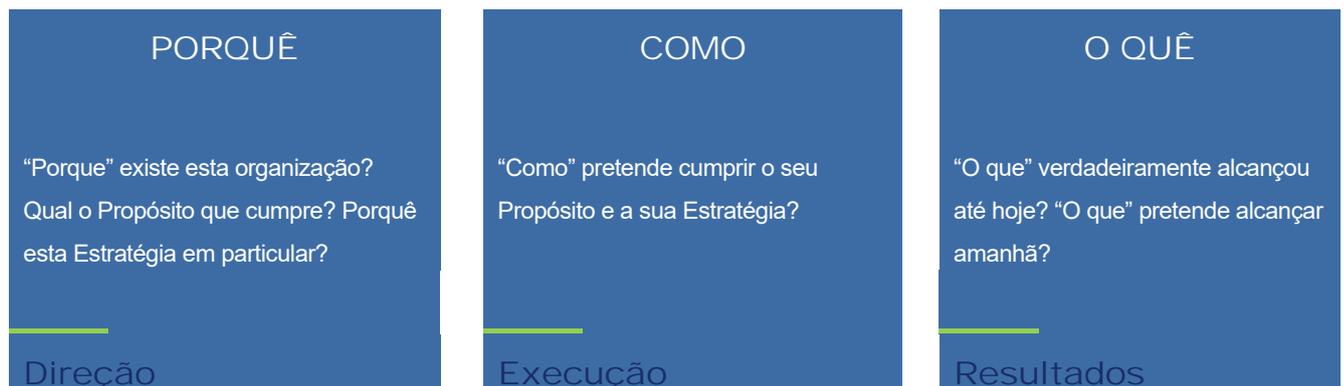
Do Modelo da EFQM 2020 fazem parte 7 critérios e o seu fio condutor é a ligação entre o Propósito e a Estratégia de uma organização e como essa ligação é usada para ajudá-la a Criar Valor Sustentável para as suas Partes Interessadas mais importantes e a apresentar excelentes resultados.



Modelo EFQM (VERSÃO 2020)

Fonte: <https://apq.pt/reconhecimentos-efqm/modelo/>

A estrutura do Modelo da EFQM assenta na lógica simples, mas poderosa, de responder a três perguntas:



Do Modelo da EFQM fazem parte 7 critérios e o seu fio condutor é a ligação entre o Propósito e a Estratégia de uma organização e como essa ligação é usada para ajudá-la a Criar Valor Sustentável para as suas Partes Interessadas mais importantes e a apresentar excelentes resultados.

- Propósito, Visão e estratégia
- Cultura organizacional e liderança
- Envolvimento das Partes Interessadas
- Criação de Valor Sustentável
- Condução do Desempenho e da Transformação
- Desempenho estratégico e operacional
- Perceções das Partes Interessadas

O esquema de reconhecimentos possui diferentes níveis aos quais as organizações se podem candidatar, dependendo do estado atual e da maturidade do negócio.



## PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

O Processo de Planeamento do ISS, IP decorre entre os meses de setembro e novembro de cada ano, e aplica-se, de uma forma geral, a toda a organização estando, no entanto, definidos como intervenientes diretos no processo o Conselho Diretivo, os Dirigentes de 1º e 2º nível dos Serviços Centrais e CDist. e o Serviço responsável pelo planeamento.

No processo de planeamento referente ao biénio 2023-2024 observou-se o seguinte calendário:



## ECOSSISTEMA DO ISS, IP



## CARACTERIZAÇÃO DO ECOSSISTEMA DO ISS, IP



## Megatendências

**Economia Partilhada (ex Criação de emprego)** – Existe uma tendência crescente para que as empresas/organizações se envolvam no desenvolvimento conjunto de produtos e serviços, juntando competências e capacidades. Os Clubes de Fornecedores têm sido um exemplo, bem como colaborações de natureza setorial ou na cadeia de valor. Em qualquer caso é um potencial fator de crescimento do emprego.

**Globalização (ex. Pandemia)** – A globalização manter-se-á, eventualmente com alguma deslocação de foco e polos de excelência, com os consequentes efeitos positivos e negativos. Um dos efeitos negativos é a rápida propagação de eventos indesejáveis de que a pandemia Covid-19 é exemplo recente. Como resposta de adaptação a um contexto global de mudança, verifica-se uma redefinição dos métodos de trabalho e a criação de equipas multidisciplinares.

**Diversidade Demográfica (ex. Bolsas de Pobreza)** – A diversidade demográfica vai prosseguir e mesmo aprofundar-se com o incremento de áreas de forte concentração e outras de rarefação da população, ambas as situações com efeitos negativos, sendo que o mais grave é o crescimento de zonas de pobreza nas áreas de forte concentração, pressionando a migração de pessoas para as zonas economicamente mais desenvolvidas e mais ricas, de forma não planeada e geradora de conflitos.

**Tecnologias Disruptivas (ex. Digitalização, IoT)** – O aparecimento de tecnologias disruptivas vai continuar a sofrer incremento relevante, com efeitos positivos na economia e no bem-estar das pessoas e na criação de novos mercados, produtos ou serviços, como por exemplo a progressiva desmaterialização de processos, a crescente interoperabilidade entre organismos ou os novos canais de comunicação com os clientes. Terá também um forte impacto ao nível das desigualdades digitais e no crescimento do desemprego não especializado, o que acaba por ter efeitos adversos na economia e no bem-estar das pessoas. Há assim um balanceamento entre aspetos positivos e negativos da mesma natureza que vai requerer intervenção reguladora das organizações oficiais de modo a manter um equilíbrio cujo resultado seja adequado e aceitável em termos económico-sociais.

**Incerteza Geopolítica (ex. Refugiados)** – A incerteza geopolítica vai manter-se em termos imprevisíveis, podendo mesmo atingir áreas até aqui mais protegidas e recatadas, o que acentuará vários fenómenos negativos, especialmente o caudal migratório, eventualmente com distintos destinos e rotas, ou uma perda de influência destas áreas/países nas organizações supranacionais. Estas situações, terão efeitos negativos na economia, na necessidade de mais apoios sociais, na alocação de mais meios financeiros, nomeadamente nos países de acolhimento e de apoio às populações afetadas e carenciadas.

**Tendências Sociais (ex. Desemprego)** – Algumas tendências sociais como o abandono escolar e os consequentes problemas de literacia e de desajustamento entre as competências disponíveis e as necessárias ao desenvolvimento do país, a ausência de referenciais e valores consentâneos com a nossa matriz cultural e ideológica, o crescente ativismo e consciência social (muitas vezes alimentado pelas redes sociais), entre outras, continuarão a provocar o incremento de pessoas desajustadas socialmente e com tendência para a desinserção social que acaba por se refletir em questões como a igualdade, saúde mental, inclusão, comportamentos aditivos e dependências, no desemprego e na dependência dos apoios sociais, com consequências orçamentais e de dívida pública.

**UNSDG** – Os objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas são um referencial de grande impacto, mas que só serão concretizáveis e úteis se assimilados pelos dirigentes políticos e pela população e traduzidos em ações e atividades concretas e objetivas, devidamente monitorizadas e avaliadas. Se tal não acontecer são piedosas intenções, mas só isso, boas intenções.

## Mercado / Arena (onde as coisas acontecem)

**Redes Sociais** – As redes sociais, com o atual formato e soluções, ou com expectáveis modificações, continuarão a influenciar e condicionar comportamentos (positivos e negativos) em função dos conteúdos que aí são e serão disponibilizados. Serão um instrumento para o ISS, IP transmitir orientações e recomendações e receber feedback das suas partes interessadas.

**Os Media tradicionais** - Apesar dos processos de transformação que vierem a sofrer os media tradicionais (jornais, TV, rádio) continuarão a desempenhar um papel importante na relação com os cidadãos, pelo que, terão que ser objeto de atenção e utilização pelo ISS, IP, cuidando dos conteúdos a difundir por iniciativa própria e atuando em função de conteúdos de origem externa.

**Inovações** – As inovações podem ser de ordem tecnológica, organizacional, ou de produtos/serviços. Em qualquer caso a Inovação tem que ser uma preocupação estruturada permanente do ISS, IP, interpretando os sinais e dados oriundos da Sociedade e, sempre que possível preventivamente, antecipar respostas adequadas que facilitem a agilidade, a qualidade e rapidez das respostas, promovendo a participação criativa dos seus trabalhadores no processo de inovação.

**Legislação** – As alterações da legislação aplicável irão certamente continuar a ser frequentes e significativas, pelo que o ISS, IP terá que, em tempo, adaptar as suas respostas e dispor dos recursos (humanos, materiais, tecnológicos) necessários para manter elevado nível da qualidade dos serviços a prestar.

**Empresas** – As empresas continuarão a ser um cliente preferencial do ISS, IP, sendo que as suas necessidades evoluirão em função das megatendências, das condicionantes dos mercados e da própria dinâmica do país. O ISS, IP terá que ajustar os seus produtos/serviços e a forma de os prestar, às novas condições e condicionantes oriundas da componente empresarial, em particular das PME.

**Cidadãos** – Continuarão a ser a preocupação determinante do ISS, IP Também ao nível dos cidadãos se continuarão a verificar alterações de necessidades e expectativas, muitas delas induzidas pela Sociedade e pelo Mercado, pelo que o ISS, IP terá que recorrer a metodologias de análise prospetiva para identificar a necessidade de, em tempo útil, introduzir alterações e melhorias nos produtos e serviços disponibilizados.

**Grupos com Interesses Especiais/ Específicos** – Trata-se de casos particulares de cidadãos ou empresas/organizações, sobretudo cidadãos, para os quais as respostas ativas em termos de produtos e serviços não são totalmente adequadas. Com a evolução da Sociedade e de alguns novos conceitos (ex. Cuidadores Informais) é natural que venham a existir desajustamento entre a “oferta” e as novas necessidades, pelo que o ISS, IP deverá estruturar métodos de pesquisa ativa de novos requisitos, incluindo o benchmarking com outros países da UE.

## Partes Interessadas

**Parceiros** – Uma boa parte do trabalho prestado pelo ISS, IP é realizado, e bem, em parceria com outras organizações de diferente natureza (ex. IPSSs). Acontece que as parcerias têm um período de tempo de vida em que são úteis, mas, a partir de determinado momento podem deixar de cumprir o objetivo com que foram criadas (alterações legais, alterações ocorridas no parceiro e nas suas competências ou capacidades, ou alterações ocorridas no seio do ISS, IP no domínio dos meios, atribuições, etc.). É necessário que o ISS, IP esteja preparado para manter esta dinâmica (manter o que útil, descartar o que é inútil, acrescentar novas parcerias para fazer face a novas exigências), pelo que uma avaliação da adequação e de resultados realizada no mínimo uma vez por ano deve ser assegurada, com as consequências que decorrerem dessa análise e avaliação.

**Sociedade** – Esta Parte Interessada é complexa e carece de ser “desdobrada” para poder ser entendida quanto às suas necessidades e expectativas e modo como tendem a evoluir. Existem formas institucionais de o fazer, previstas até na legislação, mas é de boa prática que sejam acrescidos métodos informais de obter informações, sobretudo em ocasiões de maior complexidade social, sendo que esses métodos devem estar previstos e estruturados no Modelo de Governação do ISS, IP.

**Tutela** – Estabelece as orientações e as prioridades de atuação do ISS, IP e recebe deste informação, dados e prestação de contas relevantes sobre os objetivos alcançados, o impacto junto dos cidadãos e organizações e sobre o impacto na sociedade. O Modelo de Governação do ISS, IP deve, pois, estar estruturado de forma a possibilitar esta relação biunívoca em modo eficaz e eficiente.

**Trabalhadores** – Os trabalhadores do ISS, IP são determinantes para a qualidade dos serviços prestados e para o sucesso global da intervenção do ISS, IP. Esta Parte Interessada deve, pois, ser objeto de audição regular, recorrendo a diversos formatos, de forma a obter informações fiáveis sobre as suas necessidades e expectativas, sendo que a cada audição deve corresponder uma análise e uma divulgação das ações de correção e/ou de melhoria a concretizar tendo em conta os resultados da audição.

**Clientes** – O objetivo central do ISS, IP consiste em fornecer respostas, dentro do enquadramento legal aplicável, às necessidades sociais dos seus diferentes tipos de clientes. Para assegurar a correspondência entre as respostas e as necessidades é fundamental que estas últimas sejam conhecidas e especificadas. A forma de o assegurar consiste em auscultar através de distintos métodos e periodicidade os diferentes clientes do ISS, IP, tratar os dados e produzir informação de gestão que seja suscetível de ser usada pelo Conselho Diretivo e outros dirigentes. Identificar tendências deve ser também um resultado a alcançar uma vez que permite antecipar respostas a necessidades futuras.

**Órgãos de Soberania e de Estado** – Para além da Tutela existe um conjunto, que deve estar bem identificado, de outros órgãos de soberania e de estado aos quais o ISS, IP deve “prestar contas” de forma regular ou sob solicitação. Para que tal seja expedido e confiável o Modelo de Governação do ISS, IP tem que conter as rotinas, atividades e reportes apropriados.

## STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



## STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

		AE	AGI	AP	AQGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	INT	JC	P	C	PD	PL	PR	RH	RP	
Órgãos de Soberania e de Estado	Governo	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
	Assembleia da República	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Secretário de Estado da Segurança Social	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Secretária de Estado da Inclusão	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	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						•	•	•						•				•	

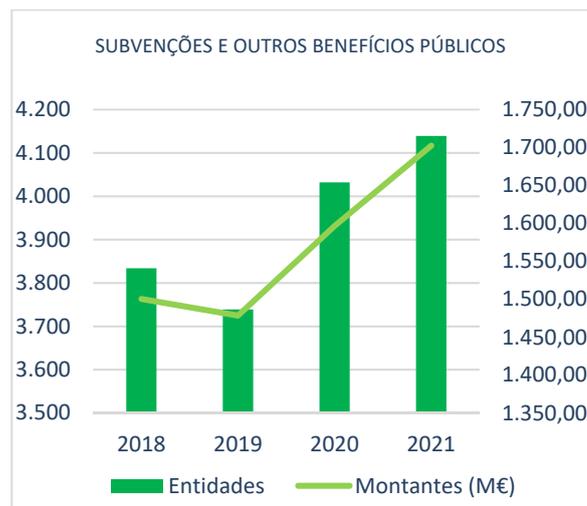
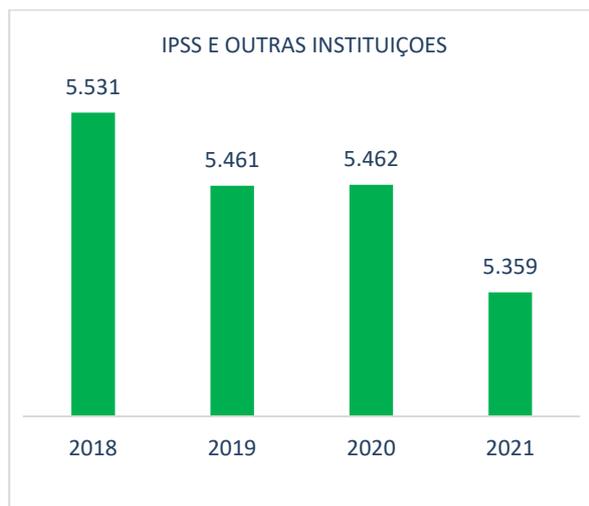
## ANÁLISE SWOT

Pontos Fracos	Pontos Fortes
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempos de resposta elevados</li> <li>2. Integração insuficiente dos sistemas de informação</li> <li>3. Alinhamento insuficiente entre serviços</li> <li>4. Comunicação interna pouco eficiente</li> <li>5. Usabilidade do canal online</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competências e <i>know-how</i> dos trabalhadores</li> <li>2. Rede de serviços e atendimento de âmbito nacional</li> <li>3. Existência de meios de comunicação internos (intranet, videoconferência...)</li> <li>4. Portal informativo amigável com elevada qualidade de informação</li> <li>5. Base de conhecimento de suporte nacional de elevada qualidade e densidade</li> <li>6. Níveis de serviço contratualizados com alguns <i>stakeholders</i> estratégicos</li> <li>7. Centralização das notificações</li> <li>8. Centralização das instalações dos serviços centrais</li> <li>9. Rede de serviços de atendimento e acompanhamento social, de âmbito nacional, de proximidade no apoio social à população</li> <li>10. Novos modelos de prestação de serviço mais digital</li> </ol>
Ameaças	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evolução demográfica</li> <li>2. Contexto económico e social</li> <li>3. Constrangimentos orçamentais e sustentabilidade do sistema</li> <li>4. Burocracia</li> <li>5. Insuficiente alinhamento entre organismos do sistema</li> <li>6. Mutabilidade da legislação da SS</li> <li>7. Concorrência no recrutamento de RH</li> <li>8. Novas prestações emergentes derivadas da pandemia da COVID-19</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desafio demográfico na definição das políticas sociais</li> <li>2. Combate à fraude e evasão contributiva e prestacional</li> <li>3. Simplex</li> <li>4. Segurança Social Direta</li> <li>5. Linha da Segurança Social</li> <li>6. Renovação tecnológica e reengenharia proporcionada pelo Plano de Recuperação e Resiliência</li> <li>7. Disponibilidade e predisposição para a utilização de tecnologia de vídeo no atendimento</li> <li>8. Renovação do equipamento tecnológico em 2021 apenas &lt;8 anos</li> <li>9. Canais emergentes de comunicação (redes sociais e dispositivos móveis)</li> <li>10. Tecnologias emergentes: Assistentes virtuais (<i>chat bots</i>), reconhecimento de voz (<i>natural language processing</i>) e automação de processos (<i>robot process automation</i>)</li> <li>11. Modernização dos sistemas de informação</li> <li>12. Linha Nacional de Emergência Social</li> <li>13. Novas formas de prestação de trabalho</li> </ol>

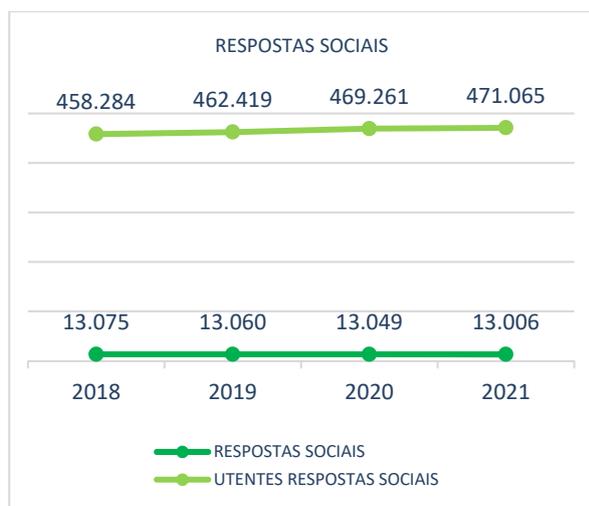
## INDICADORES E DADOS MAIS RELEVANTES

## Parceiros

IPSS E OUTRAS INSTITUIÇÕES	2018	2019	2020	2021
Total (31.dez)	5.531	5.461	5.462	5.359
<b>Subvenções e outros Benefícios Públicos</b>				
Entidades	3.834	3.739	4.032	4.139
Montantes (M€)	1.500,38	1.478,56	1.596,78	1.702,43



RESPOSTAS SOCIAIS	2018	2019	2020	2021
Total				
Com Acordo Cooperação	13.075	13.060	13.049	13.006
<b>UTENTES RESPOSTAS SOCIAIS</b>				
Total				
Com Acordo Cooperação	458.284	462.419	469.261	471.065
<b>ACOMPANHAMENTO RESPOSTAS SOCIAIS</b>				
	45%	42%	55%	51%

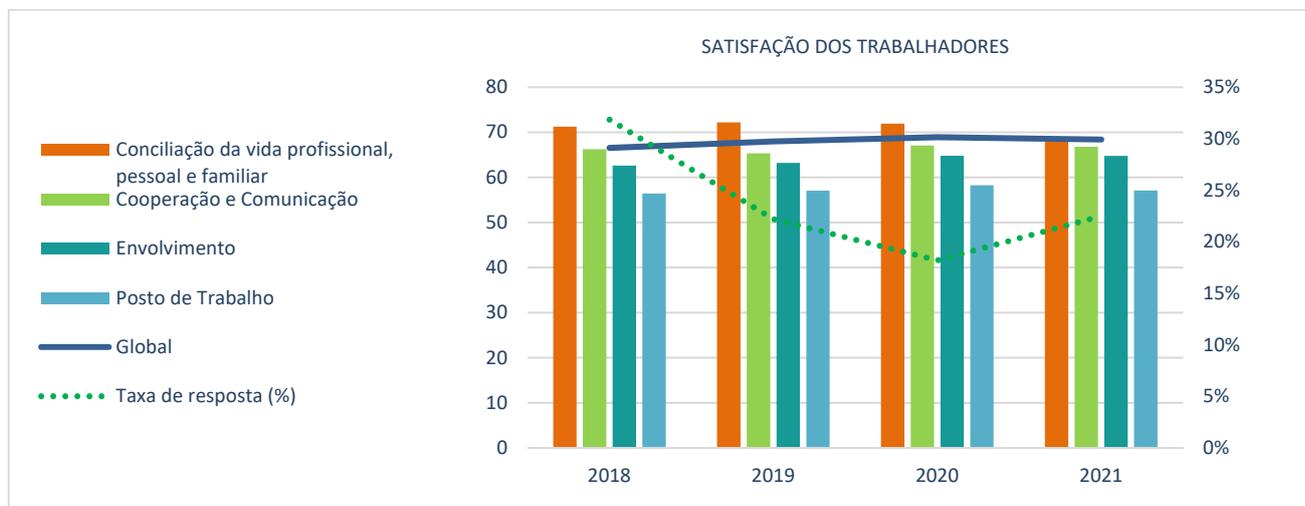
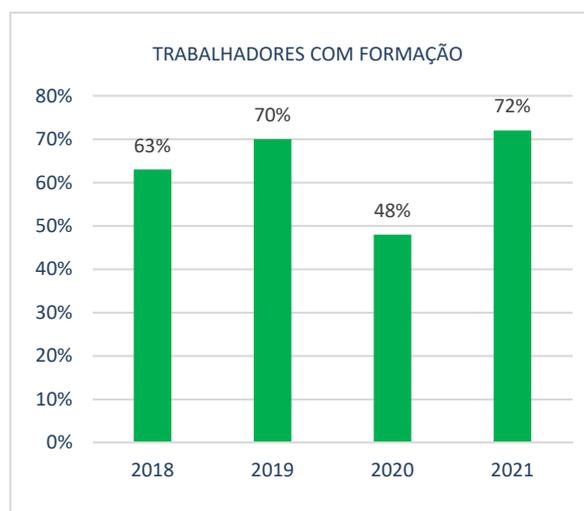
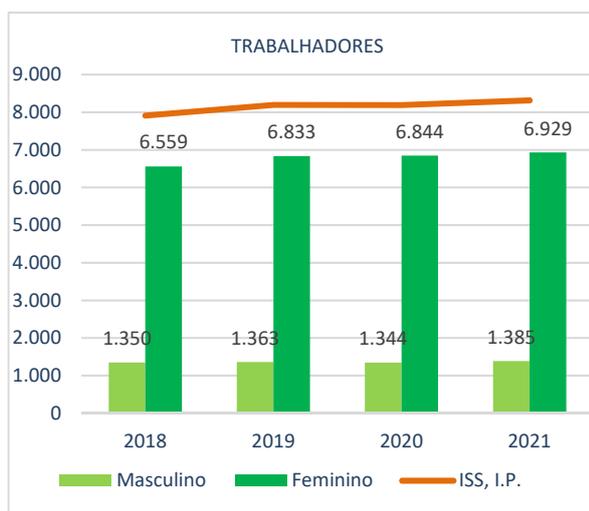


## Trabalhadores

TRABALHADORES (Dados a 31.dez)	2018	2019	2020	2021
<b>ISS, IP</b>	7.909	8.196	8.188	8.314
Masculino	1.350	1.363	1.344	1.385
Feminino	6.559	6.833	6.844	6.929

SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES	2018	2019	2020	2021
<b>Global</b>	66,54	67,97	68,92	68,41
Conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	71,24	72,18	71,91	68,37
Cooperação e Comunicação	66,24	65,34	67,06	66,77
Envolvimento	62,61	63,21	64,81	64,74
Posto de Trabalho	56,42	57,05	58,25	57,06
Taxa de resposta (%)	31,85%	22,20%	18,20%	22,49%

FORMAÇÃO	2018	2019	2020	2021
Trabalhadores com formação (%)	63%	70%	48%	72%



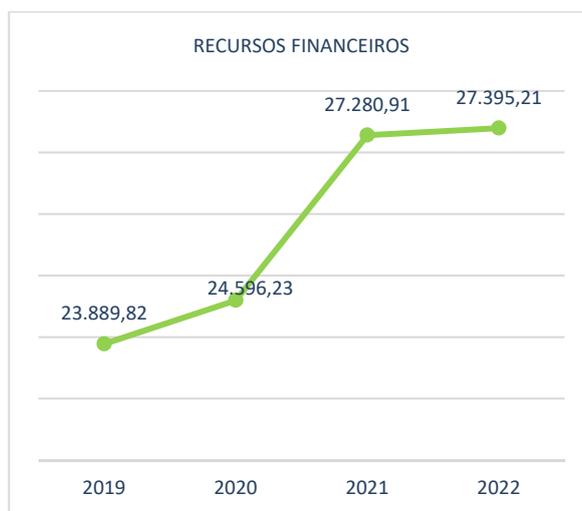
<b>Serviço</b> (Dados a 31.dez.21)	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>M</b>	<b>M%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Centrais	869	13%	292	21%	1.161	14%
CNP	406	6%	64	5%	470	6%
Aveiro	388	6%	68	5%	456	5%
Beja	125	2%	31	2%	156	2%
Braga	491	7%	97	7%	588	7%
Bragança	113	2%	21	2%	134	2%
Castelo Branco	206	3%	37	3%	243	3%
Coimbra	292	4%	58	4%	350	4%
Évora	164	2%	37	3%	201	2%
Faro	281	4%	42	3%	323	4%
Guarda	118	2%	36	3%	154	2%
Leiria	243	4%	36	3%	279	3%
Lisboa	874	13%	119	9%	993	12%
Portalegre	135	2%	42	3%	177	2%
Porto	978	14%	170	12%	1.148	14%
Santarém	244	4%	36	3%	280	3%
Setúbal	484	7%	50	4%	534	6%
Viana Castelo	172	2%	32	2%	204	2%
Vila Real	124	2%	47	3%	171	2%
Viseu	222	3%	70	5%	292	4%
<b>Total</b>	<b>6.929</b>	<b>100%</b>	<b>1.385</b>	<b>100%</b>	<b>8.314</b>	<b>100%</b>

<b>Grupo Profissional</b> (Dados a 31.dez.21)	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>M</b>	<b>M%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3.204	46%	538	39%	3.762	45%
Técnico Superior	266	4%	447	32%	2.982	36%
Assistente operacional	2.535	37%	89	6%	355	4%
Dirigentes	266	4%	230	17%	888	11%
Outros	658	9%	81	6%	327	4%
<b>Total</b>	<b>6.929</b>	<b>100%</b>	<b>1.385</b>	<b>100%</b>	<b>8.314</b>	<b>100%</b>

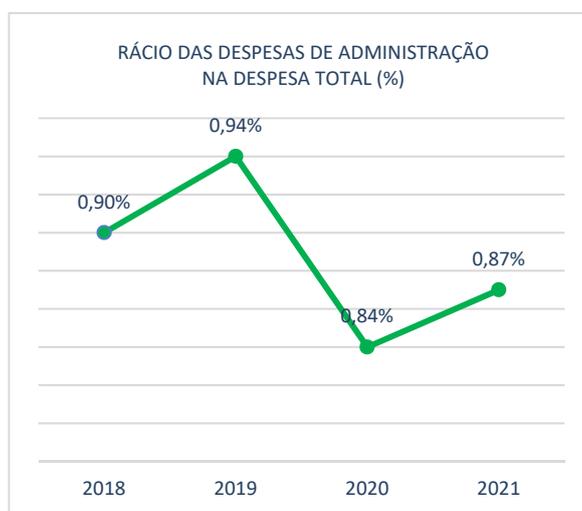
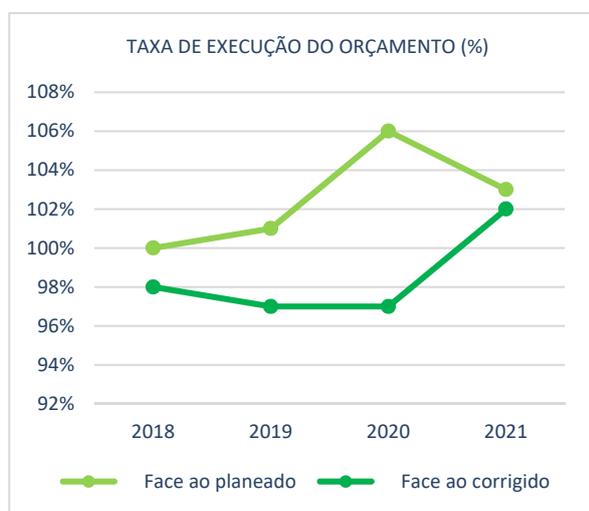
<b>Habilitações</b> (Dados a 31.dez.21)	<b>F</b>	<b>F %</b>	<b>M</b>	<b>M%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1º e 2º Ciclo	224	3,2%	41	3,0%	265	3,2%
3º Ciclo	257	3,7%	61	4,4%	318	3,8%
Ensino Secundário	2.844	41,0%	535	38,6%	3.379	40,6%
Bacharelato	77	1,1%	7	0,5%	84	1,0%
Licenciatura	3.227	46,6%	667	48,2%	3.894	46,8%
Mestrado	288	4,2%	71	5,1%	359	4,3%
Doutoramento	12	0,2%	3	0,2%	15	0,2%
<b>Total</b>	<b>6.929</b>	<b>100%</b>	<b>1.385</b>	<b>100%</b>	<b>8.314</b>	<b>100%</b>

## Tutela e outros órgãos de soberania e de estado

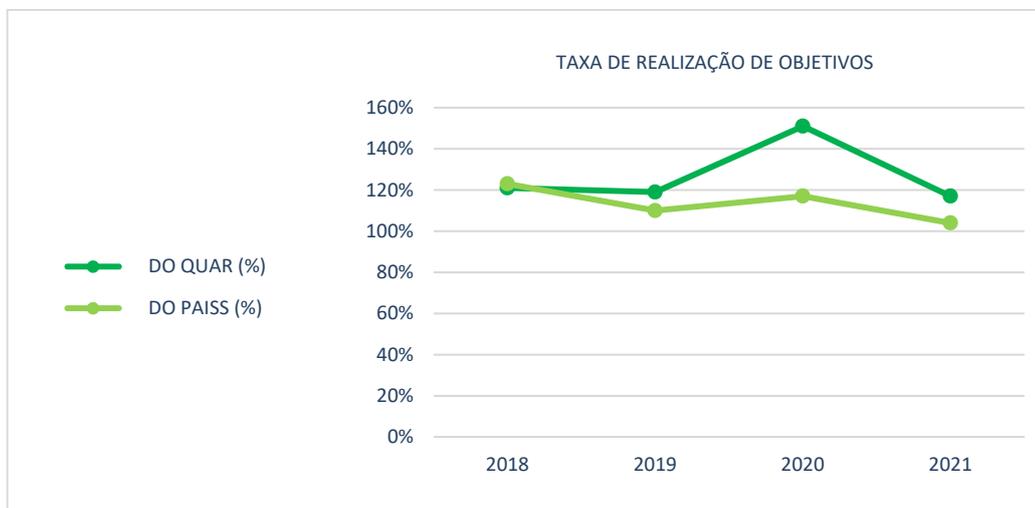
RECURSOS FINANCEIROS (planeados)	2019	2020	2021	2022
<b>ISS, IP</b>	23.889,82	24.596,23	27.280,91	<b>27.395,21</b>
<b>Sistema de Proteção Social de Cidadania</b>	7.088,33	7.267,21	7.718,71	7.819,22
Ação Social	1.642,38	1.653,83	2.043,04	2.034,61
Solidariedade	3.969,40	4.032,17	3.947,08	4.118,36
Proteção Familiar	1.476,55	1.581,20	1.728,58	1.666,25
<b>Sistema Previdencial</b>	16.555,77	17.077,40	19.284,92	19.305,75
<b>Administração</b>	245,72	251,62	277,27	270,24



TAXA DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO (%)	2018	2019	2020	2021
Face ao planeado	100%	101%	106%	103%
Face ao corrigido	98%	97%	97%	102%
<b>Rácio das Despesas da Administração na Despesa Total</b>	0,90%	0,94%	0,84%	0,87%
<b>MEDIDAS SIMPLEX (N.º)</b>	22	16	14	8



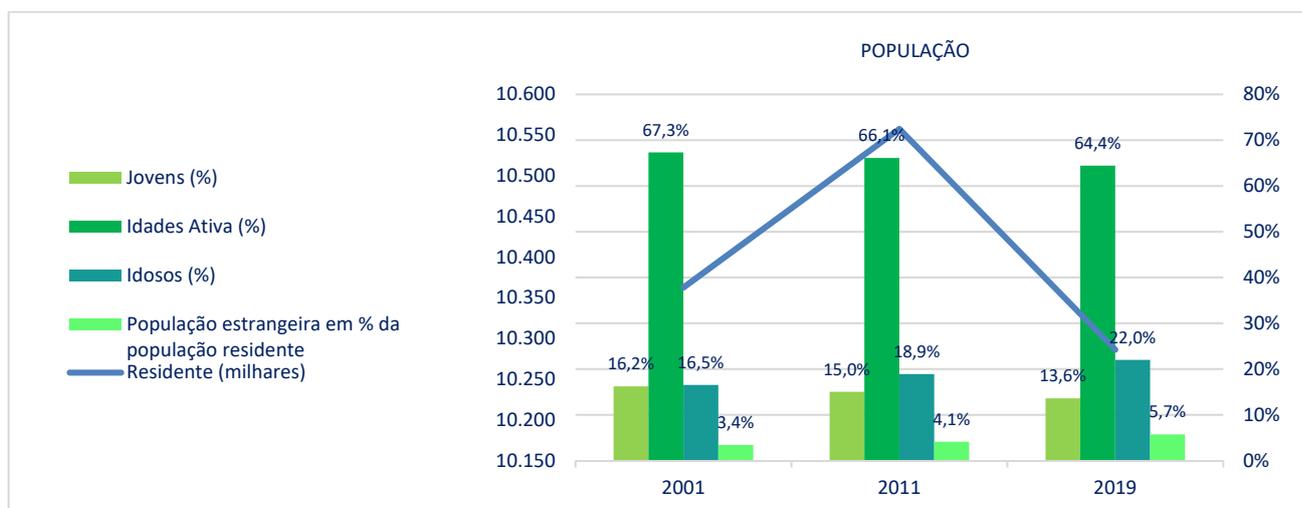
TAXA DE REALIZAÇÃO DE OBJETIVOS	2018	2019	2020	2021
DO QUAR (%)	121%	119%	151%	117%
DO PAISS (%)	123%	110%	117%	104%

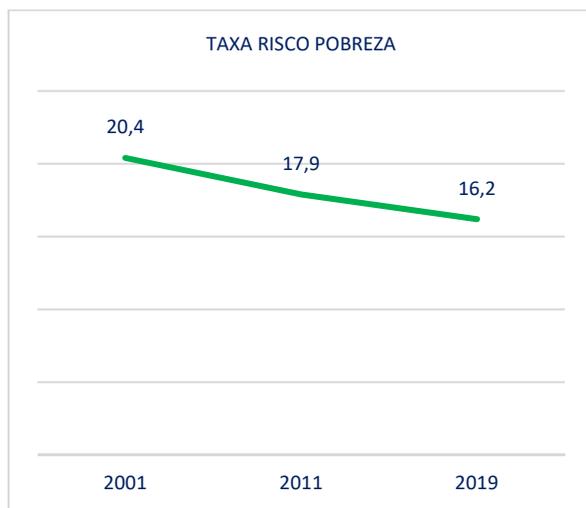
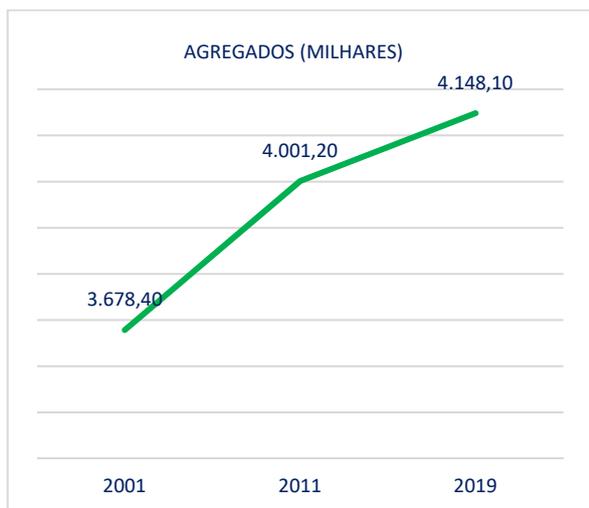


## Sociedade e clientes

POPULAÇÃO	2001	2011	2019
<b>Residente</b> (milhares)	10.362,7	10.557,6	10.286,3
Jovens (%)	16,2%	15,0%	13,6%
Idades Ativa (%)	67,3%	66,1%	64,4%
Idosos (%)	16,5%	18,9%	22,0%
<b>População estrangeira em % da população residente</b>	3,4%	4,1%	5,7%
<b>Agregados</b> (milhares)	3.678,4	4.001,2	4.148,1
<b>Taxa Risco Pobreza</b>	20,4	17,9	16,2

Fonte: INE, Censos.





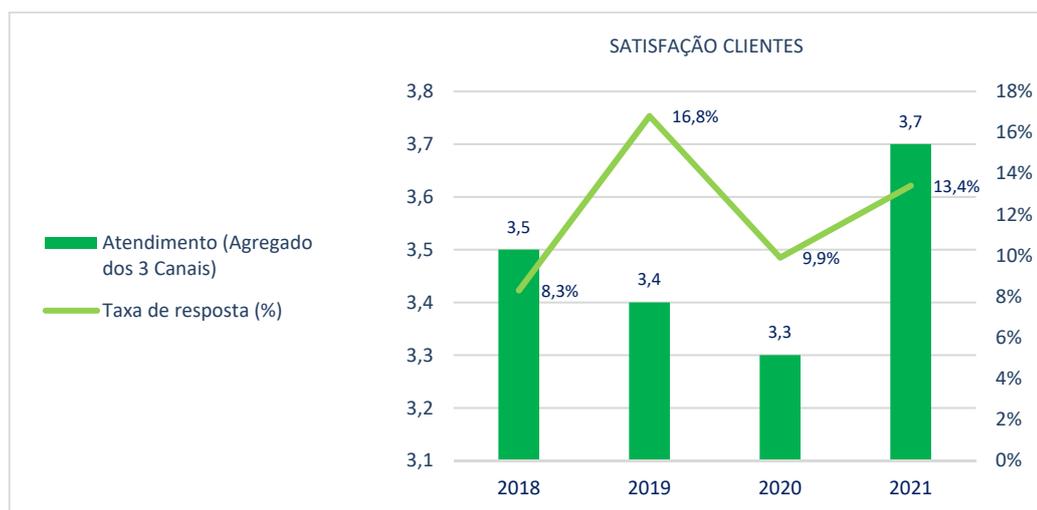
PENSIONISTAS	2018	2019	2020	2021
N.º	2.927.393	2.954.755	2.969.728	2.935.702
Processado(M€)	16.294.854,10 €	17.026.142,00 €	17.476.343,20 €	17.468.136,00 €

ENTIDADES EMPREGADORAS E TRABALHADORES	2018	2019	2020	2021
N.º Entidades	357.960	365.781	361.406	362.768
N.º Trabalhadores (TCO)	3.770.211	3.926.026	3.892.082	3.995.011
Remunerações (M€)	45.193.529 €	48.746.964 €	49.767.108 €	53.402.596 €
Contribuições (M€)	15.242.759 €	16.505.193 €	16.432.791 €	18.007.485 €



SATISFAÇÃO	2018	2019	2020	2021
Atendimento (Agregado dos 3 Canais)	3,5	3,4	3,3	3,7
Taxa de resposta (%)	8,3%	16,8%	9,9%	13,4%
Contribuintes Estratégicos (1)	n.a.	n.a.	4,5	93,6%
Número	2.187	2.441	2.622	2.642
Taxa de Resposta (%)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

(1) Alteração de indicador em 2021 para % Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação  $\geq 4$  na escala de 1 (min) e 5 (max).



## ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

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

### No domínio contributivo e prestacional:

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

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

- Implementar as medidas estabelecidas nos planos de combate à fraude e evasão contributiva e prestacional;
- Implementar ações que promovam o aumento da eficiência do sistema na decisão e pagamento das prestações sociais e na cobrança das contribuições, de modo a diminuir o volume de pagamentos

indevidos, a aumentar a eficácia na cobrança de contribuições, bem como na cobrança de dívida, aumentando deste modo os recursos financeiros da segurança social;

- Implementar medidas que permitam flexibilizar e reforçar os mecanismos de cobrança de dívida;
- Implementar medidas que reduzam os montantes de pagamentos indevidos, bem como mecanismos que promovam a eficácia do processo de recuperação de pagamentos indevidos que subsistam e a compensação de débitos e créditos;
- Implementar as alterações que venham a ser introduzidas no processo de declaração de remunerações à segurança social, designadamente a implementação de declaração de remunerações oficiosa;
- Direcionar a realização de ações de fiscalização a contribuintes e a beneficiários, apostando nos setores de atividade com maior incidência de irregularidades e na seleção de contribuintes e beneficiários a fiscalizar, com base em indicadores de risco;
- Reforçar a ação do Serviço de Verificação de Incapacidades, de modo que sejam convocados a SVI todos os beneficiários com 30 dias de subsídio por doença, bem como os beneficiários com subsídio por doença há mais de 60 dias após subsistência de incapacidade para o trabalho;
- Concretizar a declaração mensal de remunerações única, reduzindo para um único ato os atos mensais de comunicação/declaração/pagamento de remunerações realizados pelas empresas para a Segurança Social e a Autoridade Tributária (AT).

#### **No domínio da ação social e da cooperação:**

- Aperfeiçoar o modelo de sinalização e acompanhamento das crianças e jovens em risco e os meios e instrumentos à disposição das comissões de proteção de crianças e jovens em risco;
- Renovar os instrumentos territoriais integrados de combate à pobreza, articulando melhor as respostas sociais com as políticas de habitação, formação e emprego e implementar os investimentos nas operações integradas em áreas desfavorecidas das Áreas Metropolitanas previstos no PRR;
- Elaborar os instrumentos necessários, no âmbito da descentralização das competências para os municípios na área da ação social, a fim de garantir um padrão de respostas sociais que assegure a igualdade dos cidadãos no acesso a esses serviços em todo o território nacional;
- Concluir a execução da Estratégia Nacional para a Integração dos Sem-Abrigo, disponibilizando soluções de vida condignas às pessoas que se encontram nesta situação;
- Consolidar e desenvolver a experiência, já em curso, de avaliação do impacto das leis quanto ao combate à pobreza, consagrando a obrigatoriedade de avaliação fundamentada das medidas de política e dos orçamentos na ótica dos impactos sobre a pobreza;
- Implementar a Estratégia Nacional de Combate à Pobreza, no âmbito do Pilar Europeu dos Direitos Sociais, que integre medidas concretas, cruzando diferentes instrumentos e dimensões de política pública, integrando transversalmente todos os públicos, da infância à velhice, incluindo os grupos e públicos mais vulneráveis, com as seguintes metas;
- Criar um Centro de Competências para a Economia Social e desenvolver um programa de formação e capacitação para dirigentes e trabalhadores de entidades da economia social, potenciando a inovação, a criatividade e o empreendedorismo no setor;
- Garantir uma partilha equitativa entre Estado e Economia Social e Solidária nas respostas sociais, promovendo a melhoria da capacidade de resposta, a valorização dos trabalhadores e a sustentabilidade das instituições;
- Mobilizar investimento na Economia Social para resposta aos desafios da demografia e do combate às desigualdades, através do PRR e de outros instrumentos europeus de financiamento;

- Implementar o programa de digitalização da Economia Social;
- Modernizar, simplificar e agilizar os instrumentos de regulação da economia social, em estreito diálogo social com os diferentes setores que a compõem;
- Promover os diferentes ramos do setor cooperativo, estimulando a sua modernização e rejuvenescimento, e, em particular, reforçar e agilizar o modelo das cooperativas de interesse público, de modo a torná-lo mais atrativo para o envolvimento de diferentes entidades públicas e privadas na construção de parcerias duradouras na resposta a necessidades sociais, culturais e outras, por exemplo em articulação com dinâmicas de mercado social de emprego;
- Criar uma rede de incubadoras sociais, que favoreçam o nascimento e acompanhamento de novos projetos da economia social, de modo a promover o seu dinamismo e rejuvenescimento;
- Criar incentivos à inovação social e à utilização das novas tecnologias que coloquem o cidadão no centro da decisão e que promovam a revitalização das redes sociais locais;
- Estimular dinâmicas de medição dos impactos sociais das iniciativas da economia social, de modo a valorizar os resultados da sua intervenção;
- Aprofundar e monitorizar o modelo de trabalho em rede no quadro da Rede Social, reforçando o envolvimento dos diferentes atores e a equidade do modelo;
- Concluir a execução da Estratégia Nacional para a Integração dos Sem-Abrigo, disponibilizando soluções de vida condignas às pessoas que se encontram nesta situação;
- Consolidar e desenvolver a experiência, já em curso, de avaliação do impacto das leis quanto ao combate à pobreza, consagrando a obrigatoriedade de avaliação fundamentada das medidas de política e dos orçamentos na ótica dos impactos sobre a pobreza;
- Aprovar a Estratégia Nacional de Longo Prazo para o Combate à Pobreza Energética 2021-2050, cuja proposta já esteve em consulta pública, que pretende combater a pobreza energética, proteger os consumidores vulneráveis e integrá-los de forma ativa na transição energética;
- Incluir, em cada relatório do Orçamento do Estado, um Relatório sobre as Desigualdades (à semelhança do Relatório sobre a Sustentabilidade Financeira da Segurança Social).

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

- Garantir a simplificação, digitalização e desmaterialização do atendimento público e demais interações necessárias com os serviços públicos;
- Disponibilizar um atendimento uniforme e omnicanal dos serviços mais procurados;
- Disponibilizar um número de telefone único que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública;
- Gerir, de forma integrada, o atendimento nos serviços públicos, independentemente do serviço do Estado que o preste, e garantir a organização integrada do atendimento público nos serviços mais críticos, com a definição de procedimentos, de níveis de serviço para o atendimento, com a monitorização do serviço, e com a adoção de soluções para a melhoria no atendimento destes serviços públicos;
- Recorrer a ferramentas de inteligência artificial para equilibrar a procura e a oferta de serviços públicos, sendo implementados mecanismos de simulação para avaliar a eficiência e os impactos do atendimento, num determinado momento, e propor soluções de melhoria e para antecipar necessidades e assegurar agendamentos;
- Reforçar a cibersegurança das entidades públicas;
- Capacitar os trabalhadores através de formação específica para o atendimento;
- Promover a interoperabilidade;

- Promover a simplificação e digitalização da entrega de documentos entre cidadãos e serviços públicos;
- Generalizar o aumento do prazo de validade de documentos e certificados;
- Diversificar e consolidar os programas desenvolvidos no âmbito do projeto LabX, visando melhorar os serviços públicos e o dia-a-dia dos cidadãos e das empresas;
- Acelerar o processo de comunicação clara, garantindo que todas as informações, comunicações ou notificações feitas pela Administração Pública e dirigidas aos cidadãos ou às empresas se encontram redigidas em linguagem simples e perceptível;
- Simplificar os serviços digitais da Administração Pública para empreendedores internacionais, disponibilizando todos os sites em língua inglesa;
- Desenvolver a criação de indicadores públicos, disponíveis online, para a medição do sucesso da implementação das políticas públicas.

## SIMPLIFICAÇÃO, MODERNIZAÇÃO E INOVAÇÃO: MEDIDAS SIMPLEX

### Projetos da responsabilidade do MTSSS com intervenção do ISS, IP

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários	Descrição
Apoio Judiciário Eletrónico	#46 (2019)	Pessoas   Administração Pública	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares, permitindo que o mesmo seja entregue por via eletrónica através da Segurança Social Direta com comunicação do respetivo estado aos sistemas de informação de suporte à tramitação de processos tribunais. Tornar mais célere a decisão referente ao pedido de apoio judiciário, mediante a verificação da condição de recursos aferida pelo critério de insuficiência económica, nos termos do Decreto-lei n.º 120/2018, de 27/12.
Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais	#106 (2020/2021)	Associações, Fundações ou Coletividades	Tornar mais simples e célere o processo de instalação e funcionamento das várias respostas sociais, nomeadamente através de: Introdução da mera comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento; Revisão e simplificação dos requisitos a observar na instalação e funcionamento das várias respostas sociais nomeadamente através da revisão do DL n.º64/2007 de 14 de março na sua redação em vigor. Nota: Com novo prazo de implementação devido a alteração legislativa e necessidade de interconexão de processos multilaterais.
Simplificação do Reembolso das despesas de funeral	#107 (2020/2021)	Cidadãos	Simplificação e agilização da atribuição de prestações relacionadas com a morte, permitindo mais rapidez em todo o processo.
Declarações da Segurança Social na Hora	#115 (2020/2021)	Cidadãos   Empresas	Permitir aos cidadãos e entidades empregadoras pedir e obter declarações online na Segurança Social Direta, nomeadamente: Abono de Família para crianças e jovens; Rendimento Social de Inserção; Subsídio de Desemprego; Subsídio Social de Desemprego.
Carreira Contributiva + Integrada	#171 (2018)	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.

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários	Descrição
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional	#162 (2017/2018) Medida Plurianual	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]
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples	#172 (2018)	Associações, Fundações ou Coletividades	Desmaterializar o processo de inscrição das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM) e averbamento.
Gestão do Relacionamento - Visão 360	#174 (2018)	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.
Prestações Familiares + simples	#199 (2016)	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.
Consulta de Desemprego Online	s/n (2022)	Cidadãos	Disponibilizar ao cidadão o detalhe dos seus pedidos relacionados com a proteção no desemprego, incluindo os cálculos efetuados para apuramento de prazo de garantia, do período de concessão e do montante da prestação ou os fundamentos para não atribuição da prestação.
Medicamentos comparticipados na hora	s/n (2022)	Cidadãos	Comparticipar os medicamentos dos beneficiários de Complemento Solidário para Idosos no ato da compra, deixando de ser necessário o pedido de reembolso no respetivo centro de saúde.
Pensão social online	s/n (2022)	Cidadãos	Permitir a simulação de pensão de reforma a pessoas que não cumpram o mínimo de 15 anos de descontos.
RH Empresas	s/n (2022)	Empresas	Disponibilizar web services que possibilitem às empresas integrar nos seus sistemas informáticos de gestão de recursos humanos a comunicação à Segurança Social de início e cessação de vínculo dos seus trabalhadores.
e-Certificado da Gravidez	s/n (2022)	Cidadãos	Verificar automaticamente a condição especial de atribuição do abono de família pré-natal, que permita "ser efetuada prova do tempo de gravidez, bem como do número previsível de nascituros", através da ligação entre Segurança Social e a Saúde, eliminando a necessidade de entrega de formulário em papel.

NOTA: Em cumprimento do estatuído na alínea b) do n.º 1 do artigo 22.º da Lei do Orçamento do Estado para 2022 (LOE), são consideradas pelo ISS, IP as Medidas Simplex que vierem a ser integradas no planeamento do II, IP. A tabela inclui todas as medidas em desenvolvimento à data de elaboração do presente documento. Não inclui as seguintes medidas suspensas: Gestão online de conta bancária (2018).

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

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Finanças	Anexo SS simplificado	#18 (2019)	Empresas	Simplificar o anexo SS à Declaração Modelo 3 do IRS, dispensando a inclusão de informação redundante.

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Modernização do Estado e da Administração Pública	Balcão Único do Imigrante	#3 (2019)	Pessoas	Simplificar e fundir os processos de concessão de vistos e de autorização de residência, sendo criado um balcão único, junto de consulados e dos respetivos parceiros, visando que os cidadãos estrangeiros, que pretendam entrar em território nacional para nele residir, apenas tenham de contactar com uma entidade. Este regime simplificado será também usado para a concessão de autorizações de residência junto do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), quanto a cidadãos que já se encontrem em território nacional.
Infraestruturas e Habitação	Cartão de estacionamento atestado	#13 (2019)	Pessoas	Criar um webservice para automatizar a prova da situação de incapacidade e respetivo grau, para efeitos de atribuição do cartão de estacionamento para pessoas portadoras de deficiência condicionadas na sua mobilidade.
Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	Prova Escolar Automática no Ensino Superior	#40 (2019)	Pessoas	Criar um serviço de interoperabilidade para envio à Segurança Social da situação escolar do estudante de ensino superior, dispensando-o de realizar, anualmente, uma prova escolar.
M. da Saúde	Referenciação Eletrónica de Cuidados Continuados Integrados	#209 (2016)	Cidadãos	Desmaterializar a referenciação na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), simplificando o processo de sinalização e referenciação da rede, e garantindo a interoperabilidade entre os sistemas de informação da rede, dos hospitais, dos cuidados de saúde primários, da segurança social e dos prestadores.

NOTA: A tabela inclui todas as medidas em desenvolvimento à data de elaboração do presente documento.

## PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA

### Componente 03 | Resposta Sociais

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

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

Medida	Indicador PRR	Unidade	Meta	Ano
Piloto Radar Social	Constituição das equipas de intervenção social (Radar Social)	N.º	278	2024
Mobilidade Verde Social	Aquisição de viaturas elétricas	N.º	2.500	2026
Rede de equipamentos e respostas sociais	Criação, alargamento e requalificação da rede de equipamentos sociais/ respostas sociais das áreas da infância, idosos, pessoas com deficiência e outras	N.º	28.000	2026

Medida	Indicador PRR	Unidade	Meta	Ano
Serviço de Apoio Domiciliário - SAD 4.0.	Utentes e funcionários do SAD com acesso a tablets e/ou equipamentos para prestação de cuidados	N.º	35.400	2026

## Componente 17 | Qualidade e Sustentabilidade das Finanças Públicas

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

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

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

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

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

## PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

A Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, define as regras e os deveres de transparência quanto à realização de campanhas de publicidade institucional do Estado (n.º 2 do art.º 7.º). O ISS, IP prevê nesta data a realização de uma campanha de publicidade institucional com aquisição de espaço publicitário no corrente ano, no âmbito da temática de acolhimento familiar.

## MAPA ESTRATÉGICO

O Mapa Estratégico do ISS, IP para o biénio 2023-2024, encontra-se estruturado de acordo com o *Balanced Scorecard*, incorporando 12 Objetivos Estratégicos enquadrados em 4 perspetivas: Financeira, Clientes, Tutela e IPSS, Processos e Pessoas.



Para a concretização deste Mapa Estratégico foram os objetivos estratégicos trabalhados pela primeira linha de gestão do ISS, IP de forma colaborativa, desdobrando a estratégia em seis Mapas Operacionais:

- MO01: Otimizar as prestações sociais
- MO02: Assegurar a cobrança de contribuições
- MO03: Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social
- MO04: Melhorar relações com partes interessadas
- MO05: Reforçar o modelo de gestão de risco
- MO06: Desenvolver pessoas

Para cada um dos seis Mapas Operacionais por Objetivos Estratégicos foram identificados Objetivos Operacionais e Indicadores do Mapa Operacional, para concretizar a estratégia delineada pelo ISS, IP.

## INDICADORES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E MAPA OPERACIONAL

MO/OE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
01					8				15	2		3	28
02						17			7		3		27
03							15		6	5			26
04				13					9	1			23
05								9	1		2	8	20
06	11	7	2										20
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>38</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>144*</b>

\*Não foram contabilizados os indicadores suspensos em 2023

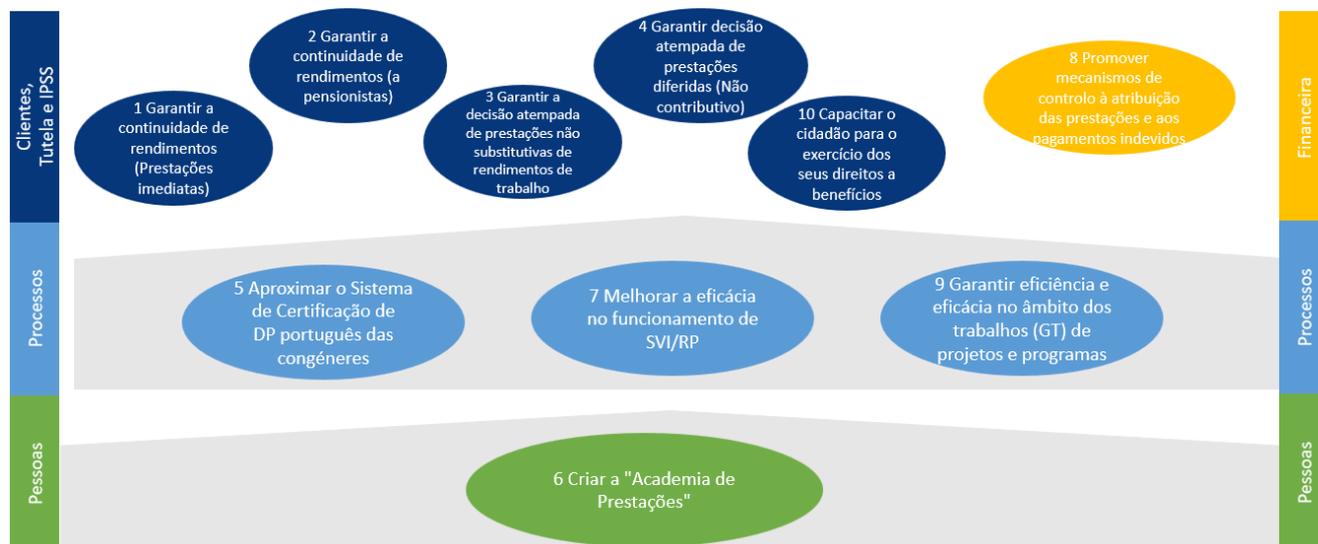
## MAPA OPERACIONAL 01

### Otimizar as prestações sociais

#### Objetivos Operacionais

1. Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)
2. Garantir a continuidade de rendimentos (a pensionistas)
3. Garantir a decisão atempada de prestações não substitutivas de rendimentos de trabalho
4. Garantir decisão atempada de prestações diferidas (Não contributivo)
5. Aproximar o Sistema de Certificação de DP português das congéneres europeias
6. Criar a "Academia de Prestações"
7. Melhorar a eficácia no funcionamento de SVI/RP
8. Promover mecanismos de controlo à atribuição das prestações e aos pagamentos indevidos
9. Garantir eficiência e eficácia no âmbito dos trabalhos (GT) de projetos e programas
10. Capacitar o cidadão para o exercício dos seus direitos a benefícios

## MO 01 - Otimizar as prestações sociais



Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE05.MO01.OO01.IMO04	Implementar processos de qualidade de dados em pedidos de prestações pendentes	10	1	5	%	% requerimentos prestações imediatas pendentes há mais de 12 meses	Nº pedidos pendentes há mais de 12 meses / Nº pedidos pendentes *100
OE05.MO01.OO02.IMO04	Implementar processos de qualidade de dados em pedidos de pensões pendentes	10	1	5	%	% requerimentos pensões pendentes há mais de 12 meses	Nº pedidos pendentes há mais de 12 meses / Nº pedidos pendentes *100
OE05.MO01.OO03.IMO03	Implementar processos de qualidade de dados em pedidos de prestações pendentes	10	1	5	%	% requerimentos prestações pendentes há mais de 12 meses	Nº pedidos pendentes há mais de 12 meses/ Nº pedidos pendentes *100
OE05.MO01.OO04.IMO04	Implementar processos de qualidade de dados em pedidos de prestações diferidas (não contributivo) pendentes	10	1	5	%	% requerimentos pensões pendentes há mais de 12 meses	Nº pedidos pendentes há mais de 12 meses/ Nº pedidos pendentes *100
OE05.MO01.OO06.IMO01	Criar suportes de formação para prestações	5	6	0	unidade (n.º)	Nº suportes formação	Nº suportes formação
OE05.MO01.OO06.IMO02	Assegurar a formação de 7 horas aos trabalhadores das UPC	65	72	0	%	% trabalhadores com formação	Nº trabalhadores com formação específica/ Nº trabalhadores das prestações *100
OE05.MO01.OO09.IMO01	Cumprir o calendário fixado para implementação das medidas	90	99	0	%	Taxa execução medidas	Nº medidas concluídas/ Nº medidas previstas *100
OE05.MO01.OO09.IMO02	Propor melhorias de simplificação, alteração legislativa ou implementação informática nos processos	3	5	1	unidade (n.º)	Nº propostas melhoria	Nº propostas melhoria
OE09.MO01.OO01.IMO01	Assegurar o deferimento dos requerimentos de desemprego no prazo	87	96	2	%	% requerimentos desemprego deferidos no prazo (17 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO01.IMO02	Assegurar o deferimento dos requerimentos de subsídio de doença no prazo	87	96	2	%	% requerimentos doença deferidos no prazo (17 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100

Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE09.MO01.OO01.IMO03	Assegurar o deferimento dos requerimentos de parentalidade no prazo	80	88	2	%	% requerimentos parentalidade deferidos no prazo (17 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO01.IMO04	Assegurar o deferimento dos requerimentos de desemprego, doença e parentalidade no prazo	84	93	0	%	% requerimentos desemprego, doença e parentalidade deferidos no prazo (17 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO02.IMO01	Assegurar o deferimento dos requerimentos de pensão de velhice (inclui provisórias) no prazo	80	88	2	%	% requerimentos velhice deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO02.IMO02	Assegurar o deferimento dos requerimentos de pensão de invalidez no prazo	80	88	2	%	% requerimentos invalidez deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO02.IMO03	Assegurar o deferimento dos requerimentos de pensão de sobrevivência no prazo	80	88	2	%	% requerimentos sobrevivência deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO03.IMO01	Assegurar o deferimento dos requerimentos de RSI e Abono no prazo	85	94	2	%	% requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo (RSI 30 dias   Abono 25 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO03.IMO02	Assegurar o deferimento dos requerimentos de PSI/ECI/BD no prazo	85	94	2	%	% requerimentos para a inclusão deferidos no prazo (PSI 50 dias   ECI 20 dias   SACI 40 dias   BD 30 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO04.IMO01	Assegurar o deferimento dos requerimentos de Pensão Social de Velhice no prazo	80	88	2	%	% requerimentos Pensão Social Velhice deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO04.IMO02	Assegurar o deferimento dos requerimentos da Pensão Social de Invalidez no prazo	80	88	2	%	% requerimentos Pensão Social Invalidez deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO04.IMO03	Assegurar o deferimento dos requerimentos de CSI no prazo	85	95	2	%	% requerimentos CSI deferidos no prazo (30 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO04.IMO04	Assegurar o deferimento dos requerimentos de CSI e Pensão Social de Velhice no prazo	83	92	0	%	% requerimentos CSI e Pensão Social Velhice deferidos no prazo	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO05.IMO01	Reduzir o número de dias na certificação dos processos de Doença Profissional	840	740	0	dias	Tempo Médio Certificação Processos	Nº médio dias certificação processos
OE09.MO01.OO05.IMO02	Assegurar a conclusão dos processos de Doença Profissional	125	145	0	%	Taxa conclusão dos processos Doença Profissional (face ao fluxo de entrados)	Nº processos concluídos/ Nº processos registados *100
OE10.MO01.OO10.IMO01	Propor novas funcionalidades para a SSD	3	5	1	unidade (n.º)	Nº novas funcionalidades na SSD	Nº novas funcionalidades na SSD
OE10.MO01.OO10.IMO02	Implementar novas funcionalidades nos canais de contacto com o cidadão (SMS - Alertas e Lembretes)	2	3	1	unidade (n.º)	Nº novas funcionalidades nos canais de contacto com o cidadão	Nº novas funcionalidades nos canais de contacto com o cidadão
OE12.MO01.OO07.IMO01	Assegurar as convocatórias dos processos identificados como convocáveis nos grupos pontualmente definidos	90	99	2	%	Taxa convocatórias SVIT (Progressivo >= 150 dias   Remuneração média >= 50 €)	Nº beneficiários convocados/ Nº beneficiários nos grupos pontualmente definidos *100
OE12.MO01.OO07.IMO02	Assegurar o tratamento de faltas no prazo	75	83	2	%	% faltas tratadas no prazo (30 dias)	Nº faltas tratadas no prazo/ Nº faltas tratadas *100

Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE12.MO01.OO08.IMO03	Assegurar o registo de PEDINT de processos enviados ao DF no prazo	80	88	5	%	% PEDINT no prazo (30 dias)	Nº PEDINT registados no prazo/ Nº PEDINT registados *100
OE05.MO01.OO01.IMO04	Implementar processos de qualidade de dados em pedidos de prestações pendentes	10	1	5	%	% requerimentos prestações imediatas pendentes há mais de 12 meses	Nº pedidos pendentes há mais de 12 meses / Nº pedidos pendentes *100
OE05.MO01.OO02.IMO04	Implementar processos de qualidade de dados em pedidos de pensões pendentes	10	1	5	%	% requerimentos pensões pendentes há mais de 12 meses	Nº pedidos pendentes há mais de 12 meses / Nº pedidos pendentes *100
OE05.MO01.OO03.IMO03	Implementar processos de qualidade de dados em pedidos de prestações pendentes	10	1	5	%	% requerimentos prestações pendentes há mais de 12 meses	Nº pedidos pendentes há mais de 12 meses/ Nº pedidos pendentes *100
OE05.MO01.OO04.IMO04	Implementar processos de qualidade de dados em pedidos de prestações diferidas (não contributivo) pendentes	10	1	5	%	% requerimentos pensões pendentes há mais de 12 meses	Nº pedidos pendentes há mais de 12 meses/ Nº pedidos pendentes *100
OE05.MO01.OO06.IMO01	Criar suportes de formação para prestações	5	6	0	unidade (n.º)	Nº suportes formação	Nº suportes formação
OE05.MO01.OO06.IMO02	Assegurar a formação de 7 horas aos trabalhadores das UPC	65	72	0	%	% trabalhadores com formação	Nº trabalhadores com formação específica/ Nº trabalhadores das prestações *100
OE05.MO01.OO07.IMO03	Assegurar a convocatória de processos de recurso de permanentes	90,0	99,0	2,0	%	% recursos de permanentes convocados no prazo (30 dias)	Nº convocatórias até 30 dias/ Nº convocatórias *100
OE05.MO01.OO09.IMO01	Cumprir o calendário fixado para implementação das medidas	90	99	0	%	Taxa execução medidas	Nº medidas concluídas/ Nº medidas previstas *100
OE05.MO01.OO09.IMO02	Propor melhorias de simplificação, alteração legislativa ou implementação informática nos processos	3	5	1	unidade (n.º)	Nº propostas melhoria	Nº propostas melhoria
OE09.MO01.OO01.IMO01	Assegurar o deferimento dos requerimentos de desemprego no prazo	87	96	2	%	% requerimentos desemprego deferidos no prazo (17 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO01.IMO02	Assegurar o deferimento dos requerimentos de subsídio de doença no prazo	87	96	2	%	% requerimentos doença deferidos no prazo (17 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO01.IMO03	Assegurar o deferimento dos requerimentos de parentalidade no prazo	80	88	2	%	% requerimentos parentalidade deferidos no prazo (17 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO01.IMO04	Assegurar o deferimento dos requerimentos de desemprego, doença e parentalidade no prazo	84	93	0	%	% requerimentos desemprego, doença e parentalidade deferidos no prazo (17 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO02.IMO01	Assegurar o deferimento dos requerimentos de pensão de velhice (inclui provisórias) no prazo	80	88	2	%	% requerimentos velhice deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO02.IMO02	Assegurar o deferimento dos requerimentos de pensão de invalidez no prazo	80	88	2	%	% requerimentos invalidez deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO02.IMO03	Assegurar o deferimento dos requerimentos de	80	88	2	%	% requerimentos sobrevivência deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº

Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
	pensão de sobrevivência no prazo						requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO03.IMO01	Assegurar o deferimento dos requerimentos de RSI e Abono no prazo	85	94	2	%	% requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo (RSI 30 dias   Abono 25 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO03.IMO02	Assegurar o deferimento dos requerimentos de PSI/ECI/BD no prazo	85	94	2	%	% requerimentos para a inclusão deferidos no prazo (PSI 50 dias   ECI 20 dias   SACI 40 dias   BD 30 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO04.IMO01	Assegurar o deferimento dos requerimentos de Pensão Social de Velhice no prazo	80	88	2	%	% requerimentos Pensão Social Velhice deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO04.IMO02	Assegurar o deferimento dos requerimentos da Pensão Social de Invalidez no prazo	80	88	2	%	% requerimentos Pensão Social Invalidez deferidos no prazo (60 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO04.IMO03	Assegurar o deferimento dos requerimentos de CSI no prazo	85	95	2	%	% requerimentos CSI deferidos no prazo (30 dias)	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO04.IMO04	Assegurar o deferimento dos requerimentos de CSI e Pensão Social de Velhice no prazo	83	92	0	%	% requerimentos CSI e Pensão Social Velhice deferidos no prazo	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
OE09.MO01.OO05.IMO01	Reduzir o número de dias na certificação dos processos de Doença Profissional	840	740	0	dias	Tempo Médio Certificação Processos	Nº médio dias certificação processos
OE09.MO01.OO05.IMO02	Assegurar a conclusão dos processos de Doença Profissional	125	145	0	%	Taxa conclusão dos processos Doença Profissional (face ao fluxo de entrados)	Nº processos concluídos/ Nº processos registados *100
OE10.MO01.OO10.IMO01	Propor novas funcionalidades para a SSD	3	5	1	unidade (n.º)	Nº novas funcionalidades na SSD	Nº novas funcionalidades na SSD
OE10.MO01.OO10.IMO02	Implementar novas funcionalidades nos canais de contacto com o cidadão (SMS - Alertas e Lembretes)	2	3	1	unidade (n.º)	Nº novas funcionalidades nos canais de contacto com o cidadão	Nº novas funcionalidades nos canais de contacto com o cidadão
OE12.MO01.OO07.IMO01	Assegurar as convocatórias dos processos identificados como convocáveis nos grupos pontualmente definidos	90	99	2	%	Taxa convocatórias SVIT (Progressivo >= 150 dias   Remuneração média >= 50 €)	Nº beneficiários convocados/ Nº beneficiários nos grupos pontualmente definidos *100
OE12.MO01.OO07.IMO02	Assegurar o tratamento de faltas no prazo	75	83	2	%	% faltas tratadas no prazo (30 dias)	Nº faltas tratadas no prazo/ Nº faltas tratadas *100
OE12.MO01.OO08.IMO02	Elaborar documento de suporte ao aumento do número de processamentos mensais de prestações	suspenso			dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])
OE12.MO01.OO08.IMO03	Assegurar o registo de PEDINT de processos enviados ao DF no prazo	80	88	5	%	% PEDINT no prazo (30 dias)	Nº PEDINT registados no prazo/ Nº PEDINT registados *100

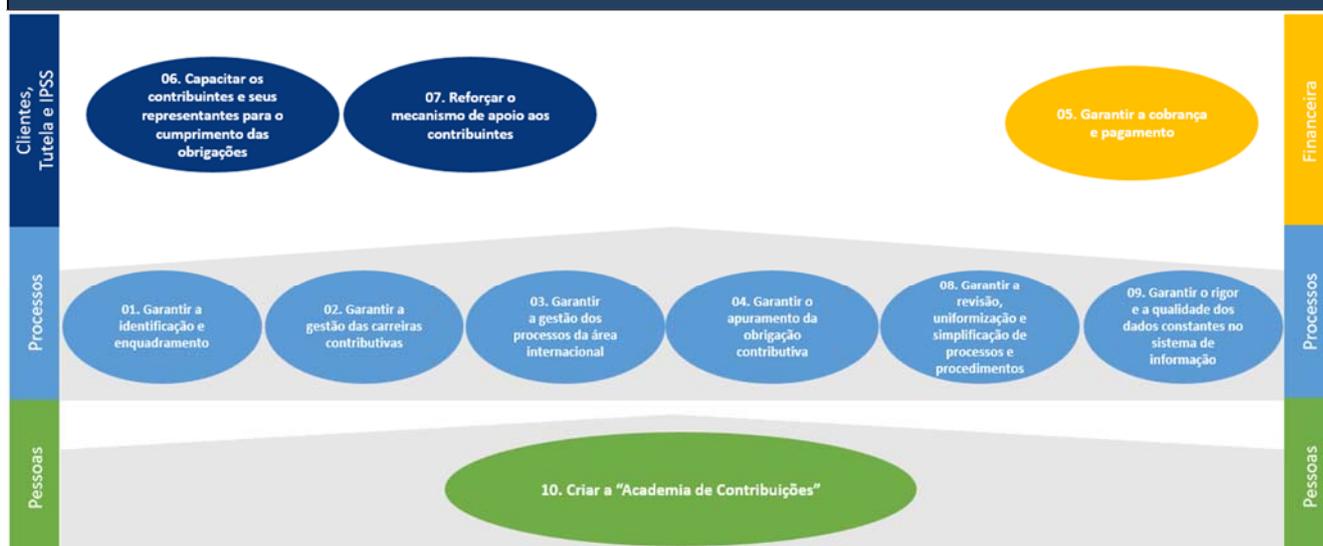
## MAPA OPERACIONAL 02

### Assegurar a cobrança de contribuições

#### Objetivos Operacionais

1. Garantir a identificação e enquadramento
2. Garantir a gestão das carreiras contributivas
3. Garantir a gestão dos processos da área internacional
4. Garantir o apuramento da obrigação contributiva
5. Garantir a cobrança e pagamento
6. Capacitar os contribuintes e seus representantes para o cumprimento das obrigações
7. Reforçar o mecanismo de apoio aos contribuintes
8. Garantir a revisão, uniformização e simplificação de processos e procedimentos
9. Garantir o rigor e a qualidade dos dados constantes no sistema de informação
10. Criar a "Academia de Contribuições"

## MO 02 - Assegurar a cobrança de contribuições



Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador	Designação	Fórmula de cálculo
OE06.MO02.OO01.IMO01	Assegurar a atribuição de NISS a cidadãos estrangeiros	90	99	8	%	% NISS atribuídos a cidadãos estrangeiros no prazo (20 dias)	Nº NISS cidadãos estrangeiros atribuídos no prazo/ Nº NISS cidadãos estrangeiros *100	
OE06.MO02.OO01.IMO02	Assegurar o tempo de resposta das qualificações	90	99	8	%	% qualificações registadas no prazo (MOE: 25 dias, TCO: 25 dias, SSV: 30 dias, SD: 30 dias)	Nº qualificações registadas no prazo/ Nº qualificações registadas *100	
OE06.MO02.OO01.IMO03	Assegurar a decisão dos processos de incentivos ao emprego no prazo estabelecido	90	99	8	%	% processos de incentivo ao emprego tratados no prazo (20 dias)	Nº processos de incentivos ao emprego com 1.ª decisão no prazo/ Nº processos de incentivos ao emprego com decisão *100	
OE06.MO02.OO02.IMO01	Assegurar a gestão da carreira contributiva promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente	78	86	0	%	Taxa redução erros remunerações	Nº erros remunerações corrigidos no mês/ Nº erros remunerações entrados no mês *100	
OE06.MO02.OO02.IMO02	Assegurar os trabalhos de validação das carreiras contributivas de requerentes de pensão na CCI	50	55	4	%	% carreiras contributivas validadas no âmbito de processos de pensão no prazo	Nº carreiras de processos de pensão validadas no prazo/ Nº carreiras de processos de pensão por validar*100	
OE06.MO02.OO02.IMO03	Assegurar o tratamento dos pedidos de regularização de sobreposições de trabalho com doença ou desemprego	50	55	4	%	% pedidos regularização sobreposições tratados (automatismo)	Nº pedidos tratados no prazo/ Nº pedidos * 100	
OE06.MO02.OO03.IMO01	Assegurar a conclusão dos processos DLA	85	95	9	%	Taxa eficácia DLA	Nº processos DLA concluídos/ (Nº total de processos DLA pendentes no final do período + Nº de processos DLA concluídos) *100	
OE06.MO02.OO03.IMO02	Assegurar a instrução dos processos de exclusão ou enquadramento ao regime de segurança social português	85	95	0	%	% processos concluídos no prazo	Nº processos concluídos no prazo/ Nº processos concluídos *100	
OE06.MO02.OO03.IMO03	Assegurar a emissão atempada dos DP e SED	85	95	0	%	% formulários emitidos no prazo	Nº formulários emitidos no prazo/ Nº formulários pedidos *100	

Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador	Designação	Fórmula de cálculo
OE06.MO02.OO04.IMO01	Assegurar a emissão das declarações de situação contributiva no prazo estabelecido	90	99	0	%	% DSC emitidas no prazo	Nº DSC emitidas no prazo/ Nº pedidos DSC *100	
OE06.MO02.OO04.IMO02	Assegurar o tratamento dos pedidos de restituição de contribuições indevidamente pagas apresentados no ano	80	88	3	%	% pedidos restituição contribuições indevidamente pagas tratados no prazo	Nº pedidos tratados no prazo/ Nº pedidos *100	
OE06.MO02.OO04.IMO03	Assegurar o cumprimento do plano de implementação da alteração do prazo de validade e valor dos documentos de pagamento	251	191	10	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])	
OE06.MO02.OO08.IMO01	Assegurar a modelação e/ou desenho de processos no prazo estabelecido	251	191	10	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])	
OE06.MO02.OO08.IMO02	Assegurar as atividades necessárias para a criação de um repositório das decisões dos recursos hierárquicos/contenciosos no âmbito de processos do ciclo contributivo (com vista a promover a "jurisprudência" interna)	251	191	10	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])	
OE06.MO02.OO08.IMO03	Assegurar a revisão dos processos e procedimentos no âmbito do ciclo contributivo	50	60	9	%	% processos e procedimentos revistos no prazo	Nº processos e procedimentos revistos no prazo/ Nº processos e procedimentos a rever *100	
OE06.MO02.OO09.IMO01	Assegurar a implementação de processos de qualidade de dados no âmbito do ciclo contributivo	251	191	10	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])	
OE06.MO02.OO09.IMO02	Assegurar a implementação das medidas para modernização dos sistemas de informação e desmaterialização dos processos no prazo estabelecido	251	191	10	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])	
OE09.MO02.OO06.IMO01	Assegurar a realização de iniciativas para capacitação dos contribuintes e seus representantes para o cumprimento das obrigações (Webinars, workshops, sessões de esclarecimento)	6	8	0	unidade (n.º)	Nº iniciativas realizadas	Nº iniciativas realizadas	
OE09.MO02.OO06.IMO02	Assegurar a disponibilização de informação relevante aos contribuintes e seus representantes	26	52	10	unidade (n.º)	Nº iniciativas realizadas	Nº iniciativas realizadas	
OE09.MO02.OO07.IMO01	Assegurar o acompanhamento dos contribuintes estratégicos	90	99	8	%	% contribuintes estratégicos acompanhados pelo gestor do contribuinte	Nº contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc/ Nº contribuintes estratégicos *100	
OE09.MO02.OO07.IMO02	Assegurar o nível de satisfação dos contribuintes estratégicos	85	95	2	%	% contribuintes estratégicos com grau de satisfação elevado	Nº respostas com pontuação maior ou igual a 4/ Nº respostas *100	

Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador	Designação	Fórmula de cálculo
OE09.MO02.OO07.IMO03	Assegurar o contacto personalizado com os contribuintes segundo o escalão de dívida	10	15	4	%	% contactos personalizados efetuados com os contribuintes segundo o escalão de dívida	Nº contactos personalizados efetuados com os contribuintes no escalão de dívida/ Nº contribuintes apurados no escalão de dívida *100	
OE09.MO02.OO10.IMO01	Assegurar a disponibilização de suportes de formação por cada etapa do ciclo contributivo	1	2	0	unidade (n.º)	Nº suportes de formação	Nº suportes de formação	
OE09.MO02.OO10.IMO02	Assegurar a frequência de formação específica pelos trabalhadores da área de contribuições	65	72	0	%	% trabalhadores com formação	Nº trabalhadores com formação específica/ Nº trabalhadores contribuições *100	
OE11.MO02.OO05.IMO01	Assegurar a notificação dos contribuintes devedores em fase pré-executiva	50	55	4	%	% contribuintes devedores notificados em fase pré-executiva	Nº contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados/ Nº contribuintes devedores em fase pré-executiva *100	
OE11.MO02.OO05.IMO02	Assegurar a gestão dos acordos de regularização da dívida à segurança social	10	7	2	dias	Tempo Médio Conclusão	Nº dias da entrada à decisão/ Nº processos	
OE11.MO02.OO05.IMO03	Assegurar o apuramento e participação de dívida	90	99	5	%	% dívida participada	Dívida contribuições participada/ Dívida apurada *100	

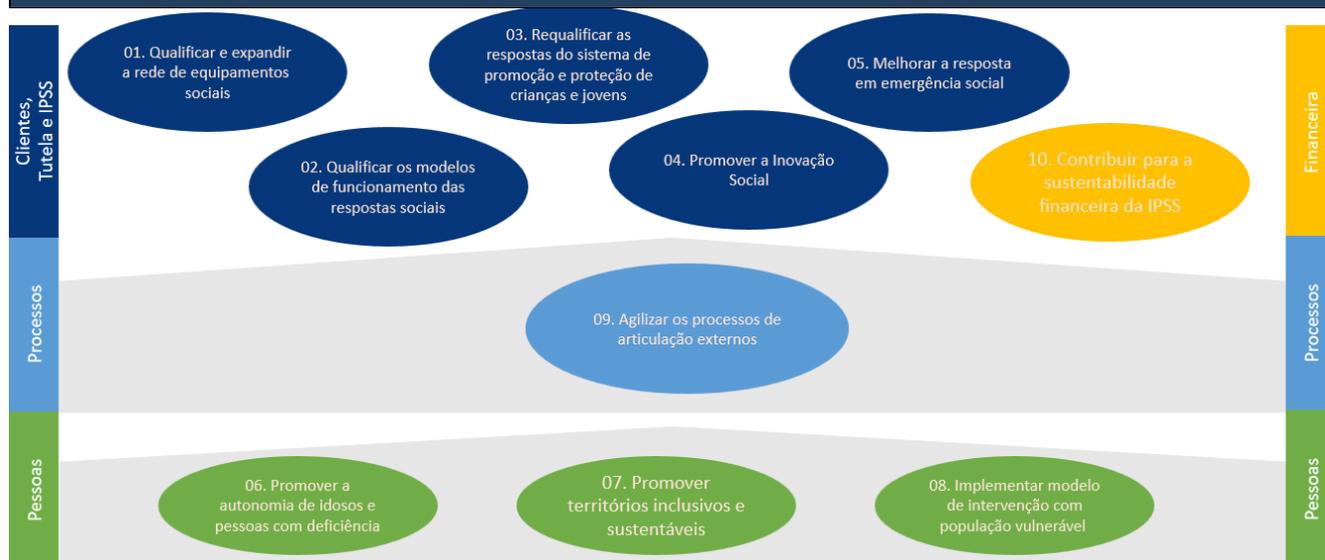
## MAPA OPERACIONAL 03

### Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social

#### Objetivos Operacionais

1. Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais
2. Qualificar os modelos de funcionamento das respostas sociais
3. Requalificar as respostas do sistema de promoção e proteção de crianças e jovens
4. Promover a inovação social
5. Melhorar a resposta em emergência social
6. Promover a autonomia de idosos e pessoas com deficiência
7. Promover territórios inclusivos e sustentáveis
8. Implementar modelo de intervenção com população vulnerável
9. Agilizar os processos de articulação externos
10. Contribuir para a sustentabilidade financeira das IPSS

## MO 03 - Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social



Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE07.MO03.OO01.IMO01	Implementar as atividades necessárias à execução dos programas	10	12	1	%	Taxa execução financeira dos programas de Investimento	Valor Executado/ Valor Aprovado *100
OE07.MO03.OO01.IMO02	Analisar os pedidos de licenciamento submetidos pelas entidades promotoras ou pelas autarquias e vistorias conjuntas	85	95	5	%	Taxa pareceres emitidos no prazo	Nº pareceres emitidos no prazo/ Nº pareceres solicitados *100
OE07.MO03.OO01.IMO03	Analisar as candidaturas e assinatura dos contratos do PRR	148	127	10	dias	Tempo Médio Assinatura dos Contratos	Nº dias da aprovação à assinatura dos contratos/ Nº contratos
OE07.MO03.OO02.IMO01	Rever os instrumentos de apoio ao acompanhamento técnico às respostas sociais e cuidados continuados e para atualização de modelo de certificação da qualidade da rede de respostas	40	50	5	%	% instrumentos revistos	Nº instrumentos revistos/ Nº instrumentos a rever *100
OE07.MO03.OO02.IMO02	Assegurar o acompanhamento técnico às respostas sociais com nível de risco elevado	50	60	5	%	Taxa acompanhamento técnico (respostas sociais com nível de risco elevado)	Nº respostas acompanhadas/ Nº respostas com nível risco 4 ou 5 * 100
OE07.MO03.OO02.IMO03	Assegurar o acompanhamento técnico às respostas sociais, Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção e de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM	40	50	5	%	Taxa acompanhamento técnico (respostas sociais e unidades da RNCCI)	Nº respostas acompanhadas/ Nº de respostas sociais e unidades da RNCCI *100
OE07.MO03.OO06.IMO01	Implementar e executar o Programa SAD 4.G	suspenso			unidade (n.º)	Nº funcionários qualificados SAD 4.0 PRR	Nº funcionários qualificados SAD 4.0 PRR
OE07.MO03.OO06.IMO02	Acompanhar os cuidadores reconhecidos pelo Estatuto do Cuidador Informal	75	85	5	%	% Cuidadores Informais com acompanhamento do ISS, iniciado no prazo	Nº cuidadores informais com acompanhamento iniciado no prazo/ Nº cuidadores informais reconhecidos no âmbito do ECI *100

Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE07.MO03.OO06.IMO03	Instruir atempadamente os processos de atribuição de produtos de apoio	60	45	10	dias	Tempo médio conclusão processos SAPA	Tempo médio conclusão processos SAPA
OE07.MO03.OO07.IMO01	Acompanhar o encerramento do Programa CLDS 4G	90	99	5	%	Taxa CLDS 4G concluídos com sucesso	Nº projetos concluídos com sucesso/ Nº projetos aprovados *100
OE07.MO03.OO07.IMO02	Dinamizar o Programa da Rede Social	251	176	10	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])
OE07.MO03.OO07.IMO03	Analisar as candidaturas e assinar os termos de aceitação do PRR	suspensão			unidade (n.º)	Nº equipas em funcionamento	Nº equipas em funcionamento
OE07.MO03.OO09.IMO01	Renovar os contratos programa no âmbito da RNCCI (Rede Geral e CCI Saúde Mental) pelas Equipas Coordenadoras Regionais	85	95	5	%	% contratos celebrados no prazo (45 dias)	Nº contratos celebrados no prazo definido/ Nº pedidos *100
OE07.MO03.OO09.IMO02	Assegurar o cálculo da comparticipação familiar para todas as tipologias participadas pelo ISS, IP	85	95	5	%	% processos com cálculo de comparticipação no prazo	Nº processos com cálculo de comparticipação no prazo definido/ Nº processos com cálculo de comparticipação *100
OE07.MO03.OO09.IMO03	Assegurar a realização das reuniões e outros eventos da Comissão Nacional dos Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI)	3	5	1	unidade (n.º)	Nº reuniões e outros eventos realizados	Nº reuniões e outros eventos realizados
OE07.MO03.OO10.IMO01	Implementar e executar o Programa Mobilidade Verde	175	200	20	unidade (n.º)	Nº veículos elétricos nos SAD 4G	Nº veículos elétricos nos SAD 4G
OE07.MO03.OO10.IMO02	Qualificar e capacitar a gestão das organizações da economia social, através de ações de formação para as IPSS	suspensão			%	Taxa IPSS com formação em gestão	Nº IPSS com frequência ações de formação em gestão/ Nº IPSS *100
OE07.MO03.OO10.IMO03	Implementar mecanismo de intervenção nas IPSS com indicadores de sustentabilidade frágeis	90	99	0	%	% intervenções realizadas	Nº intervenções realizadas/ Nº solicitações *100
OE09.MO03.OO04.IMO01	Desenvolver programa para projetos inovadores em áreas prioritárias	4	5	0	unidade (n.º)	Nº projetos inovadores financiados	Nº projetos inovadores financiados
OE09.MO03.OO04.IMO02	Conceber um plano de resposta integrada para o envelhecimento	251	195	10	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])
OE09.MO03.OO04.IMO03	Elaborar aviso, modelo para seleção, monitorização e avaliação de projetos inovadores	127	66	10	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])
OE09.MO03.OO08.IMO01	Desenhar modelo de intervenção com população refugiada e requerente de asilo	251	211	10	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])
OE09.MO03.OO08.IMO02	Concretizar autonomizações de PSSA face aos objetivos contratualizados	20	25	4	%	Taxa autonomização PSSA	Nº PSSA autonomizadas/ Nº PSSA com previsão de saída no CI *100
OE09.MO03.OO08.IMO03	Integrar RBPI em território nacional	30	45	10	%	Taxa integração RBPI	Nº RBPI integrados/ Nº RBPI sinalizados em GOU *100
OE10.MO03.OO03.IMO01	Rever os Acordos de Cooperação para LIJ e CAT, de acordo com o enquadramento legal	suspensão			%	Taxa acordos cooperação revistos	Nº acordos revistos/ Nº acordos acolhimento residencial *100
OE10.MO03.OO03.IMO02	Colocar as crianças dos 0 aos 6 anos, com medida judicial de acolhimento, em Acolhimento Familiar	20	25	4	%	Taxa crianças em Acolhimento Familiar	Nº crianças dos 0 aos 6 anos em acolhimento familiar/ Nº crianças dos 0 aos 6 anos com medida

Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
							(judicial ou CPCJ) de acolhimento *100
OE10.MO03.OO03.IMO03	Incrementar as respostas em meio natural de vida (preservação e promoção de autonomia) - CAFAP, Apartamento de Autonomização, Autonomia Supervisionada	50	60	5	%	Taxa crescimento respostas em meio natural de vida	Nº Acordos Cooperação ou Protocolos novos/ Nº respostas CAFAP, AA e AS *100
OE10.MO03.OO05.IMO01	Alargar a Rede de Resposta Integrada em Emergência Social, novos CAES 2.0	251	222	10	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])
OE10.MO03.OO05.IMO02	Implementar e executar o programa de Ajuda Alimentar a Pessoas Carenciadas	100.000	120.000	10.000	unidade (n.º)	Nº pessoas abrangidas pelo Programa de Ajuda Alimentar	Nº pessoas abrangidas pelo Programa de Ajuda Alimentar
OE10.MO03.OO05.IMO03	Formar técnicos oficiais de ligação com a Proteção civil para intervenção em contexto de catástrofe	55	70	10	unidade (n.º)	Nº técnicos formados	Nº técnicos formados

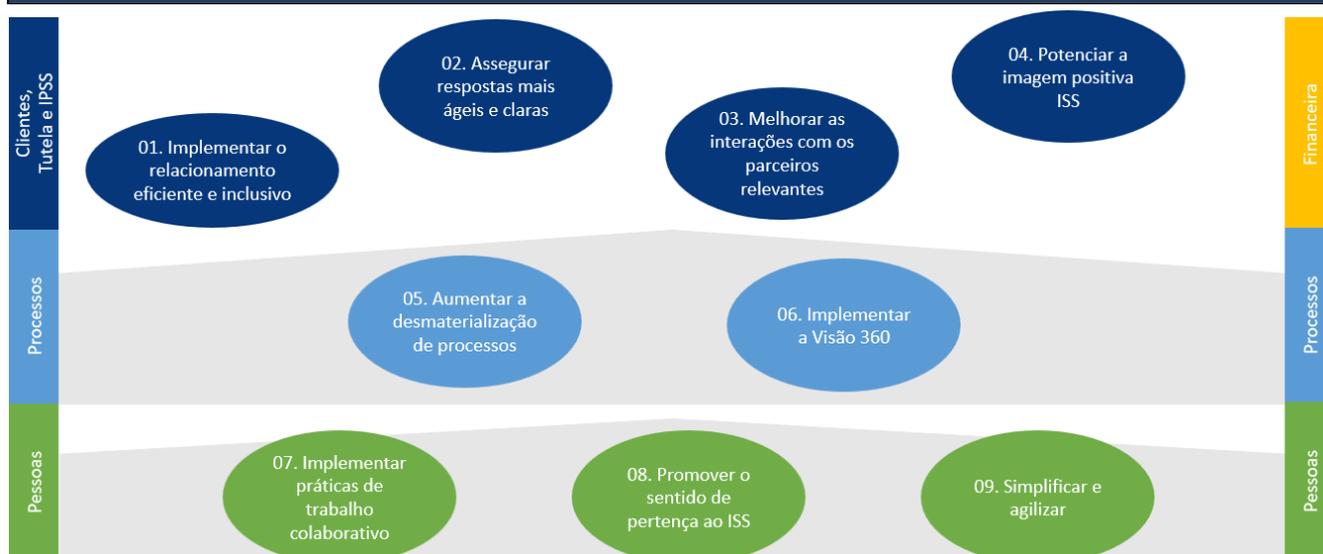
## MAPA OPERACIONAL 04

### Melhorar relações com partes interessadas

#### Objetivos Operacionais

1. Implementar o relacionamento eficiente e inclusivo
2. Assegurar respostas mais ágeis e claras
3. Melhorar as interações com os parceiros relevantes
4. Potenciar a imagem positiva ISS
5. Aumentar a desmaterialização de processos
6. Implementar a Visão 360
7. Implementar práticas de trabalho colaborativo
8. Promover o sentido de pertença ao ISS
9. Simplificar e agilizar

## MO 04 - Melhorar relações com partes interessadas



Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE04.MO04.OO03.IMO01	Avaliar a satisfação dos Clientes com a qualidade do serviço prestado	3,6	4,0	0,3	unidade (n.º)	Pontuação nos inquéritos de satisfação	Pontuação média nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico)
OE04.MO04.OO03.IMO02	Avaliar as interações com os parceiros relevantes de forma a melhorar as relações	3,6	4,0	0,3	unidade (n.º)	Pontuação nos inquéritos de satisfação	Pontuação média nos inquéritos de satisfação aos parceiros mais relevantes
OE04.MO04.OO03.IMO03	Promover ações estratégicas de atendimento conjunto especializado e de proximidade, em articulação com os parceiros	10	12	1	unidade (n.º)	Nº ações estratégicas articuladas com parceiros	Nº ações estratégicas articuladas com parceiros
OE04.MO04.OO04.IMO01	Publicar livro infantojuvenil sobre a Segurança Social	251	225	5	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])
OE04.MO04.OO04.IMO02	Divulgar junto dos parceiros relevantes informação com impacto, através de newsletter externa	6	7	0	unidade (n.º)	Nº edições	Nº edições
OE04.MO04.OO04.IMO03	Promover a adesão às redes sociais da Segurança Social	20	22	1	%	Taxa crescimento seguidores Redes Sociais	Nº seguidores no ano N/ Nº seguidores no ano N-1 *100
OE04.MO04.OO06.IMO01	Implementar a Visão Integrada de Relacionamento e a Visão Integrada de Negócio	115	100	8	%	Grau execução projeto	Dias executados/ Dias previstos *100
OE04.MO04.OO06.IMO02	Promover o envolvimento dos trabalhadores, recolhendo o feedback da utilização da Visão 360	3	4	0	unidade (n.º)	Nº sessões feedback	Nº sessões feedback
OE04.MO04.OO07.IMO01	Criar um Guia para otimização do relacionamento interno, que promova uma cultura colaborativa	251	225	10	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])
OE04.MO04.OO08.IMO01	Avaliar a satisfação dos trabalhadores face à imagem global do ISS	63	70	3	unidade (n.º)	Índice satisfação trabalhadores face à imagem global do ISS	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores
OE04.MO04.OO08.IMO02	Implementar ações de melhoria identificadas no inquérito de satisfação dos trabalhadores	50	55	3	%	Taxa implementação ações melhoria	Nº ações implementadas/ Nº ações identificadas *100

Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE04.MO04.OO09.IMO01	Assegurar a frequência de formação específica pelos trabalhadores de front-office	70	77	5	%	% trabalhadores com formação	Nº trabalhadores com formação específica/ Nº trabalhadores atendimento * 100
OE04.MO04.OO09.IMO03	Garantir a formação dos dirigentes em metodologias Agile	50	60	5	%	% dirigentes com formação Agile	Nº dirigentes com formação Agile/ Nº dirigentes de 1º e 2º nível *100
OE09.MO04.OO01.IMO01	Incrementar a resposta do canal de atendimento telefónico	70	77	3	%	Taxa Resposta	Chamadas atendidas/ Chamadas oferecidas *100
OE09.MO04.OO01.IMO03	Executar o projeto: Modelo de dimensionamento da rede de atendimento	115	100	5	%	Grau execução projeto	Dias executados/ Dias previstos *100
OE09.MO04.OO02.IMO01	Executar o projeto: Comunica + Simples (escrita clara)	115	100	5	%	Grau execução projeto	Dias executados/ Dias previstos *100
OE09.MO04.OO02.IMO02	Aumentar a taxa de resolução no primeiro contacto	70	77	5	%	Taxa resolução no 1º contacto	Nº contactos resolvidos/ Nº contactos *100
OE09.MO04.OO02.IMO03	Executar o projeto e-clic: Canal Único	115	100	5	%	Grau execução projeto	Dias executados/ Dias previstos *100
OE09.MO04.OO05.IMO01	Implementar o registo de pedidos em front-office	40	45	2	%	% SA que implementaram o registo de pedidos em front-office	Nº SA que implementaram o registo de pedidos em front-office/ Nº SA *100
OE09.MO04.OO05.IMO02	Aumentar a utilização da SSD para entrega de pedidos	10	11	0	%	Taxa crescimento pedidos registados pela SSD	Nº pedidos registados pela SSD no ano N/ Nº pedidos registados pela SSD no ano N-1 *100
OE09.MO04.OO07.IMO02	Criar o "Programa Rotação" para participação temporária noutras áreas funcionais do ISS	2	3	0	unidade (n.º)	Nº workshops benchmarking boas práticas	Nº workshops benchmarking boas práticas
OE09.MO04.OO07.IMO03	Criar o Programa Simplifica para identificação de ideias com potencial de inovação na simplificação de processos	suspenso			%	Grau execução projeto	Dias executados/ Dias previstos *100
OE09.MO04.OO09.IMO02	Garantir a escrita clara no relacionamento com o Cidadão e as Entidades Empregadoras	5	6	0	%	% trabalhadores com formação em "escrita clara"	Nº trabalhadores do ISS com formação em Escrita Clara/ Nº trabalhadores do ISS *100
OE10.MO04.OO01.IMO02	Aumentar a eficácia na resposta aos pedidos dos Clientes (prestações da área da Inclusão)	80	88	5	%	Taxa Eficácia	Nº requerimentos concluídos/ Nº requerimentos *100

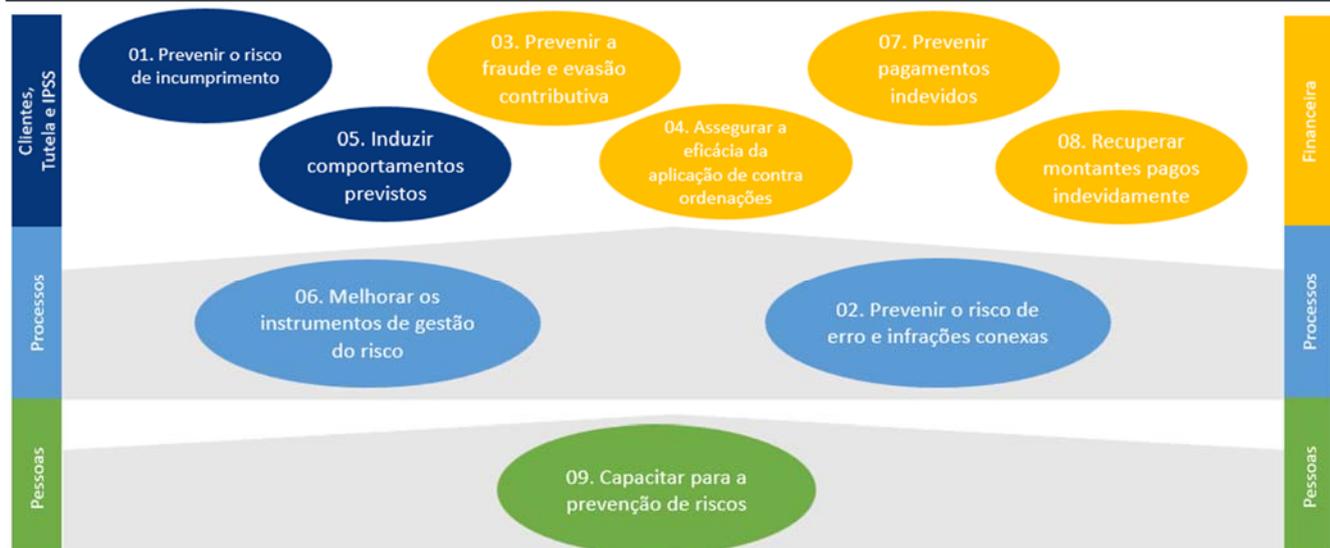
## MAPA OPERACIONAL 05

### Reforçar o modelo de gestão de risco

#### Objetivos Operacionais

1. Prevenir o risco de incumprimento
2. Prevenir o risco de erro e infrações conexas
3. Prevenir a fraude e evasão contributiva
4. Assegurar a eficácia da aplicação de contraordenações
5. Induzir comportamentos previstos
6. Melhorar os instrumentos de gestão do risco
7. Prevenir pagamentos indevidos
8. Recuperar montantes pagos indevidamente
9. Capacitar para a prevenção de riscos

## MO 05 - Reforçar o modelo de gestão de risco



Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE08.MO05.OO02.IMO01	Controlar perfis de acesso ao SISS e outras aplicações disponíveis para a Segurança Social	90	99	0,0	%	% perfis SISS controlados	Nº perfis alterados ou cessados/ Nº perfis a alterar ou cessar *100
OE08.MO05.OO02.IMO02	Implementar as recomendações de ações de auditoria realizadas	60	70	0,0	%	Grau implementação recomendações auditoria	Nº recomendações implementadas/ Nº recomendações a implementar *100
OE08.MO05.OO02.IMO03	Garantir a uniformização de procedimentos	suspense			%	% procedimentos uniformizados	Nº procedimentos uniformizados/ Nº pedidos *100
OE08.MO05.OO05.IMO03	Apresentar análise a indicadores de risco pré-identificados	90	100	0	%	% análises no prazo	Nº análises apresentadas no prazo/ Nº análises solicitadas *100
OE08.MO05.OO06.IMO01	Apresentar relatórios de avaliação do Plano de Gestão de Riscos do ISS	100	90	0,0	%	Grau cumprimento prazo	Dias executados/ Dias previstos *100
OE08.MO05.OO06.IMO02	Executar projeto de definição e implementação dos riscos associados aos Processos, em QPR	100	90	0,0	%	Grau execução projeto	Dias executados/ Dias previstos *100
OE08.MO05.OO06.IMO03	Tratar as denúncias entradas via Canal Denúncia	80	90	0,0	%	% denúncias tratadas no prazo	Nº denúncias tratadas no prazo/ Nº denúncias entradas *100
OE08.MO05.OO09.IMO01	Realizar ações de formação sobre ética, prevenção de riscos e RGPD	2	3	0,0	unidade (n.º)	Nº ações formação realizadas	Nº ações formação realizadas
OE08.MO05.OO09.IMO02	Realizar ações de formação sobre ética, prevenção de riscos e RGPD	40	50	0,0	%	% trabalhadores com formação	Nº trabalhadores com formação específica/ Nº trabalhadores *100
OE08.MO05.OO09.IMO03	Reformular o programa de acolhimento de novos trabalhadores, de forma a incluir matérias de ética, prevenção de riscos e RGPD	85	72	0,0	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])
OE09.MO05.OO08.IMO01	Tratar as reclamações resultantes de notas de reposição no período considerado (excluem-se as de AS e PF)	82	91	8,0	%	Taxa eficácia	Nº de processos concluídos/ (Nº total de processos pendentes no final do período + Nº de processos concluídos) *100
OE11.MO05.OO01.IMO03	Avaliar o risco de prescrição de dívida	suspense			dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])

Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE11.MO05.OO04.IMO01	Concluir os processos de contraordenação do âmbito vinculação e contributivo	70	80	4,0	%	% processos contraordenação decididos	Nº de Processos de CO decididos/ Nº de Processos de CO instaurados *100
OE11.MO05.OO08.IMO02	Assegurar o tratamento, no prazo de 30 dias, das DR oficiosas participadas pelo DF	90	99	5,0	%	% DR oficiosas tratadas no prazo	Nº DR tratadas no prazo/ Nº DR participadas *100
OE12.MO05.OO01.IMO01	Criar matriz de indicadores de risco de subsídio de doença	251	225	5,0	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])
OE12.MO05.OO01.IMO02	Implementar matriz de risco para avaliação de variações remuneratórias	251	225	5,0	dias	Nº dias implementação	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])
OE12.MO05.OO03.IMO01	Realizar ações de fiscalização a contribuintes	7000	7700	300,0	unidade (n.º)	Nº ações de fiscalização a contribuintes	Nº processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes
OE12.MO05.OO03.IMO02	Realizar processos de fiscalização a contribuintes com origem proativa	50	55	0,0	%	Taxa proatividade na fiscalização a contribuintes	Nº processos fiscalização a contribuintes com origem proativa concluídos/ Nº processos fiscalização a contribuintes concluídos *100
OE12.MO05.OO03.IMO03	Apurar, no âmbito de processos de fiscalização a contribuintes, valores de contribuições não declaradas ou falsamente declaradas com o intuito de construção de carreiras contributivas falsas, de forma a obter prestações	15	20,01	4,5	€ milhões	Valor contribuições apuradas e anuladas (M€)	Valor contribuições apuradas e anuladas (M€)
OE12.MO05.OO04.IMO02	Concluir os processos de contraordenação do âmbito prestacional	68	75	6,0	%	% processos contraordenação decididos	Nº de Processos de CO decididos/ Nº de Processos de CO instaurados *100
OE12.MO05.OO04.IMO03	Concluir os processos de contraordenação do âmbito tutela e regulação	70	80	5,0	%	% processos contraordenação decididos	Nº de Processos de CO decididos/ Nº de Processos de CO instaurados *100
OE12.MO05.OO07.IMO01	Realizar controlo de frequências das respostas sociais	suspenso			%	Taxa IPSS notificadas	Nº IPSS notificadas/ Nº IPSS que não submeteram o controlo de frequências dentro do prazo *100
OE12.MO05.OO08.IMO03	Garantir remessa de participações crime	90	99	0,0	%	Taxa Execução	Nº participações crime efetuadas/ Nº participações crime previstas *100

## MAPA OPERACIONAL 06

### Desenvolver pessoas

#### Objetivos Operacionais

1. Capacitar as pessoas através de formação
2. Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores
3. Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar
4. Implementar a segurança e saúde no trabalho
5. Estimular um ambiente de qualidade e inovação
6. Melhorar a articulação entre Serviços
7. Promover a sustentabilidade ambiental
8. Modernizar os espaços e as ferramentas
9. Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ

## MO 06 - Desenvolver pessoas



Identificador	Atividade	2023 C	2023 S	2023 T	Unid	Indicador Designação	Fórmula de cálculo
OE01.MO06.OO01.IMO01	Implementar o plano de formação anual do ISS	65	72	6	%	% trabalhadores com formação	Nº trabalhadores com formação/ Nº trabalhadores *100
OE01.MO06.OO01.IMO02	Promover ações de mentoring/ supervisão	60	70	5	%	% ações mentoring ou supervisão executadas	Nº ações executadas/ Nº ações previstas *100
OE01.MO06.OO02.IMO01	Desenvolver os planos de carreira	50	60	5	%	% trabalhadores com plano de carreira aprovado	Nº planos carreira aprovados/ (Nº novos trabalhadores + trabalhadores em nova carreira) *100
OE01.MO06.OO02.IMO02	Avaliar o potencial individual	65	72	5	%	% trabalhadores com potencial avaliado	Nº trabalhadores com potencial avaliado/ Nº trabalhadores com perfis diferentes *100
OE01.MO06.OO03.IMO01	Flexibilizar a prestação de trabalho	90	99	5	%	% pedidos teletrabalho concluídos no prazo	Nº pedidos teletrabalho analisados no prazo/ Nº pedidos teletrabalho *100
OE01.MO06.OO03.IMO02	Flexibilizar a prestação de trabalho	90	99	5	%	% pedidos horário flexível concluídos no prazo	Nº pedidos horário flexível analisados no prazo/ Nº pedidos *100
OE01.MO06.OO03.IMO03	Implementar o plano de mobilidades intra-ISS	90	99	5	%	% pedidos mobilidade interna concluídos no prazo	Nº pedidos mobilidade intra-ISS analisados no prazo / Nº pedidos *100
OE01.MO06.OO03.IMO04	Assegurar a conclusão dos pedidos de teletrabalho, horário flexível e mobilidade interna no prazo	90	99	5	%	% pedidos teletrabalho, horário flexível e mobilidade interna concluídos no prazo	Nº pedidos analisados no prazo/ Nº pedidos *100
OE01.MO06.OO04.IMO03	Realizar consultas de medicina do trabalho	80	90	5	%	% trabalhadores com consulta medicina trabalho	Nº trabalhadores com consulta medicina trabalho/ Nº trabalhadores planeados *100
OE01.MO06.OO09.IMO03	Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações	35	41	5	%	Taxa trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP MTSSS	Nº trabalhadores inscritos no CQAPMTSSS/ Nº trabalhadores com necessidades de qualificação *100
OE01.MO06.OO09.IMO04	Aumentar o nível de qualificação escolar e/ou profissional dos trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com o Sistema Nacional de Qualificações	35	41	5	%	Taxa trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS	Nº trabalhadores externos presentes em sessões CQAPMTSSS/ Nº trabalhadores externos com necessidades de qualificação *100

OE02.MO06.OO04.IMO01	Avaliar os riscos nos edifícios	85	95	5	%	% avaliações concluídas	Nº edifícios com avaliações concluídas/ Nº edifícios *100
OE02.MO06.OO04.IMO02	Desenhar e implementar planos de emergência	80	90	5	%	% medidas de autoproteção implementadas	Nº medidas de autoproteção concluídas/ Nº medidas programadas *100
OE02.MO06.OO07.IMO01	Adotar comportamentos sustentáveis no consumo de papel	2	3	0,5	%	Taxa variação no consumo de papel	(1-(Quantidade papel consumida em N/ Quantidade papel consumida em N-1)) *100
OE02.MO06.OO07.IMO02	Adotar comportamentos sustentáveis no consumo de energia	3	5	1	%	Taxa variação no consumo de energia	(1-(Consumo eletricidade em N/ Consumo de eletricidade em N-1)) *100
OE02.MO06.OO07.IMO03	Adotar comportamentos sustentáveis de autoconsumo coletivo	1	2	0	unidade (n.º)	Nº projetos implementados autoconsumo coletivo	Nº projetos implementados
OE02.MO06.OO08.IMO01	Implementar as propostas decorrentes do Projeto IMAGO – Espaços inovadores	1	2	0	unidade (n.º)	Nº projetos implementados IMAGO – Espaços inovadores	Nº projetos implementados
OE02.MO06.OO08.IMO02	Expandir o projeto na Sede e nos restantes Cdist	3	5	0	unidade (n.º)	Nº espaços elegíveis para implementação planeados	Nº espaços elegíveis identificados
OE03.MO06.OO05.IMO01	Implementar a edição anual do Prémio Inovação	110	100	5	%	Grau cumprimento prazo	Dias executados/ Dias previstos *100
OE03.MO06.OO05.IMO02	Implementar a Gestão de Processos no QPR	110	100	5	%	Grau cumprimento prazo	Dias executados/ Dias previstos *100
OE03.MO06.OO06.IMO01	Desenhar e implementar ações de melhoria	suspenso			%	% oportunidades melhoria implementadas	Nº oportunidades melhoria implementadas/ Nº oportunidades de melhoria identificadas *100

