

PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA
março 2018

2018

FICHA TÉCNICA

Versão	1.0 (Corrigida)
Data	5.março.2018
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo
Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P. Gabinete de Planeamento e Estratégia Av. da República, n.º 4, 3º andar 1069-062 Lisboa T: 300 510 997 E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

PREÂMBULO	4
SIGLAS E ACRÓNIMOS	5
APRESENTAÇÃO	6
MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	6
TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO.....	7
RECURSOS HUMANOS	8
RECURSOS FINANCEIROS	8
CADEIA DE VALOR	8
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS.....	9
PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO.....	11
ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	12
MAPA ESTRATÉGICO 2017-2019.....	14
INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2018	18
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1	19
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2	22
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3	27
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4	30
OBJETIVO ESTRATÉGICO 5	32

PREÂMBULO

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, I.P. (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Plano de Ação referente ao ano de 2018.

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 2018 do ISS, IP.

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

SIGLAS E ACRÓNIMOS

AEArquitetura e Engenharia	AGORA..... Projeto “Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar
A AFÁrea Funcional	AQGR Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco
APAdministração e Património	ATT Apoio Técnico Tribunais
AGI.....Análise e Gestão da Informação	AIS.....Acordos de Intervenção Social
B BREPBeneficiário Responsável pela Execução das Políticas	
CContribuições	CGC Comunicação e Gestão do Cliente
CA.....Casas de Acolhimento	CI.....Contrato de Inserção
C CD.....Conselho Diretivo	CNP Centro Nacional de Pensões
CDistCentros Distritais de Segurança Social	CNPCJR Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens em Risco
CE.....Contribuintes Estratégicos	CSI.....Complemento Solidário para Idosos
CGACaixa Geral de Aposentações	
DAP.....Departamento de Administração e Património	DPRP..... Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais
DCGC.....Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente	
D DDSDepartamento de Desenvolvimento Social	DRH..... Departamento de Recursos Humanos
DFDepartamento de Fiscalização	DSS Diretores de Segurança Social
DGCF.....Departamento de Gestão e Controlo Financeiro	DS.....Desenvolvimento Social
DPCDepartamento de Prestações e Contribuições	DROP Projeto “Declarações de Remuneração Oficiosas e Parentalidade”
F FISC.....Fiscalização	
GAGI.....Gabinete de Análise e Gestão da Informação	GCF Gestão e Controlo Financeiro
GAJCGabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso	GPE Gabinete de Planeamento e Estratégia
G GAQGR.....Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco	GRI Gestão das Relações Internacionais
GcGestor do Contribuinte	
IdQIdentificação e Qualificação	IPSS.....Instituição Particular de Solidariedade Social
IEFP, IP.....Instituto do Emprego e da Formação Profissional, I.P.	INT Coordenação Internacional
I IGFSS, IP ...Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.	ISS, IP..... Instituto da Segurança Social, I.P.
II, IP.....Instituto de Informática, I.P.	ITA Incapacidade Temporária Absoluta
J JC.....Jurídico e Contencioso	
N NISS.....Número de Identificação da Segurança Social	NLI Núcleo Local de Intervenção
M MTSSS.....Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	
O OE.....Objetivo Estratégico	OPOrçamento-Programa
P.....Prestações	PP Promoção e Proteção
PAFPlano 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
P PC.....Prestações e Contribuições	PR.....Apoio a Programas
PD.....Prestações Diferidas	PS.....Pessoa Singular
PEPrioridade Estratégica	PT2020 Portugal 2020
PEDINTPedido de Intervenção	
PL.....Planeamento e Estratégica	
POISEPrograma Operacional Inclusão Social e Emprego	
Q QUAR.....Quadro de Avaliação e Responsabilização	
RAISSRelatório de Atividades do ISS, IP	RP..... Riscos Profissionais
R RH.....Recursos Humanos	RS..... Respostas Sociais
RLRespostas sociais Licenciadas	RSI..... Rendimento Social de Inserção
RNCCI.....Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados	
SAASServiços de Atendimento e Acompanhamento Social	SSD Segurança Social Direta
S SC.....Serviços Centrais	SVIT..... Serviço de Verificação de Incapacidades Temporárias
T TCTutelar Cível	
U UAP.....Unidade de Apoio a Programas	UCI Unidade de Coordenação Internacional
UCEUnidade de Contribuintes Estratégicos	UTAE Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia

APRESENTAÇÃO

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

A estrutura orgânica compreende:

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

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



MISSÃO, VISÃO E VALORES



Missão

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



Visão

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



Valores

Humanismo Valorizamos as pessoas.

Ética Agimos com integridade.

Confiança Geramos confiança.

Respeito Respeitamos a diversidade.

Solidariedade Somos solidários.

TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO

Sistema de Proteção Social de Cidadania

Subsistema de ação social

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

Subsistema de solidariedade

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

Subsistema de proteção familiar

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

Sistema Previdencial

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

Sistema Complementar

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

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

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

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

RECURSOS HUMANOS

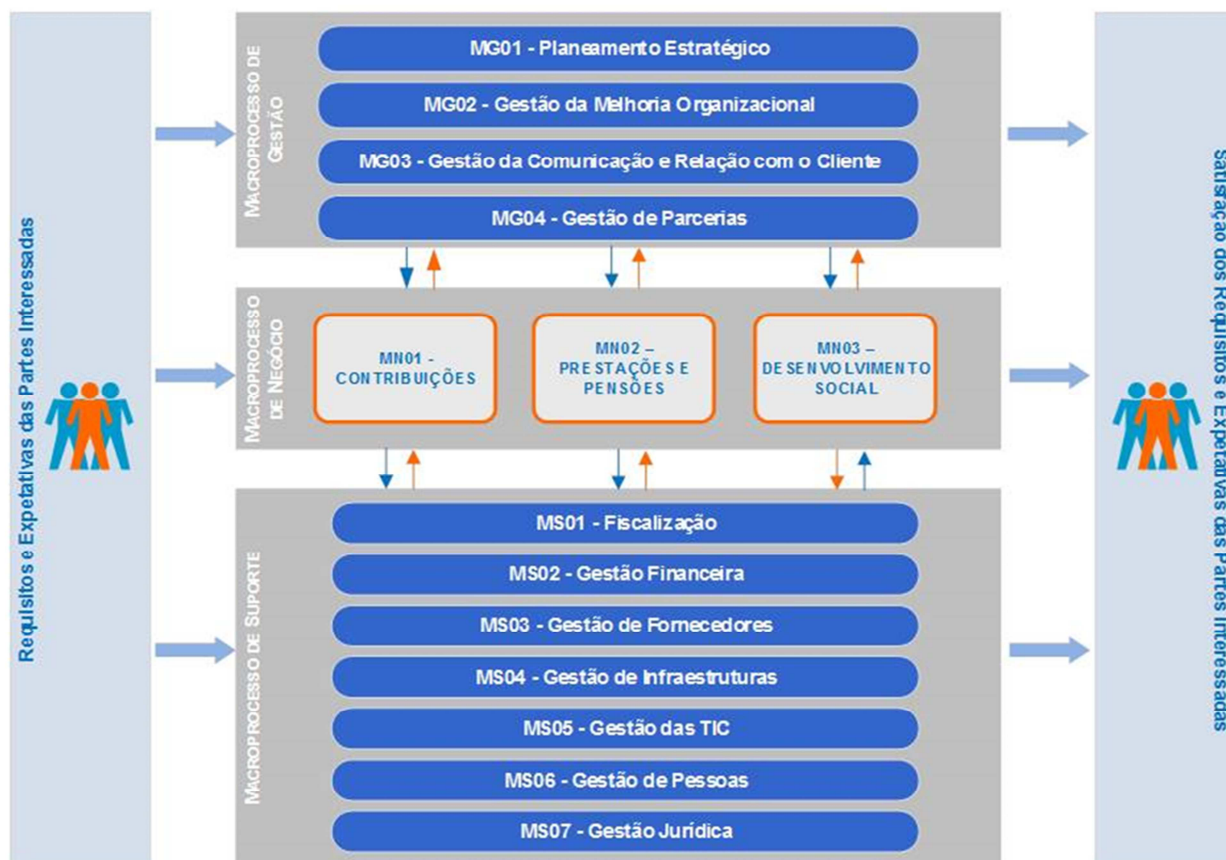
	2018	2017	2016	2015	2010	2005
ISS,IP (Dados a 31.dez do ano anterior)	7.600	7.562	7.318	8.285	11.720	15.932
Masculino	1.336	1.326	1.322	1.473	2.128	3.301
Feminino	6.264	6.236	5.996	6.812	9.592	12.631

RECURSOS FINANCEIROS

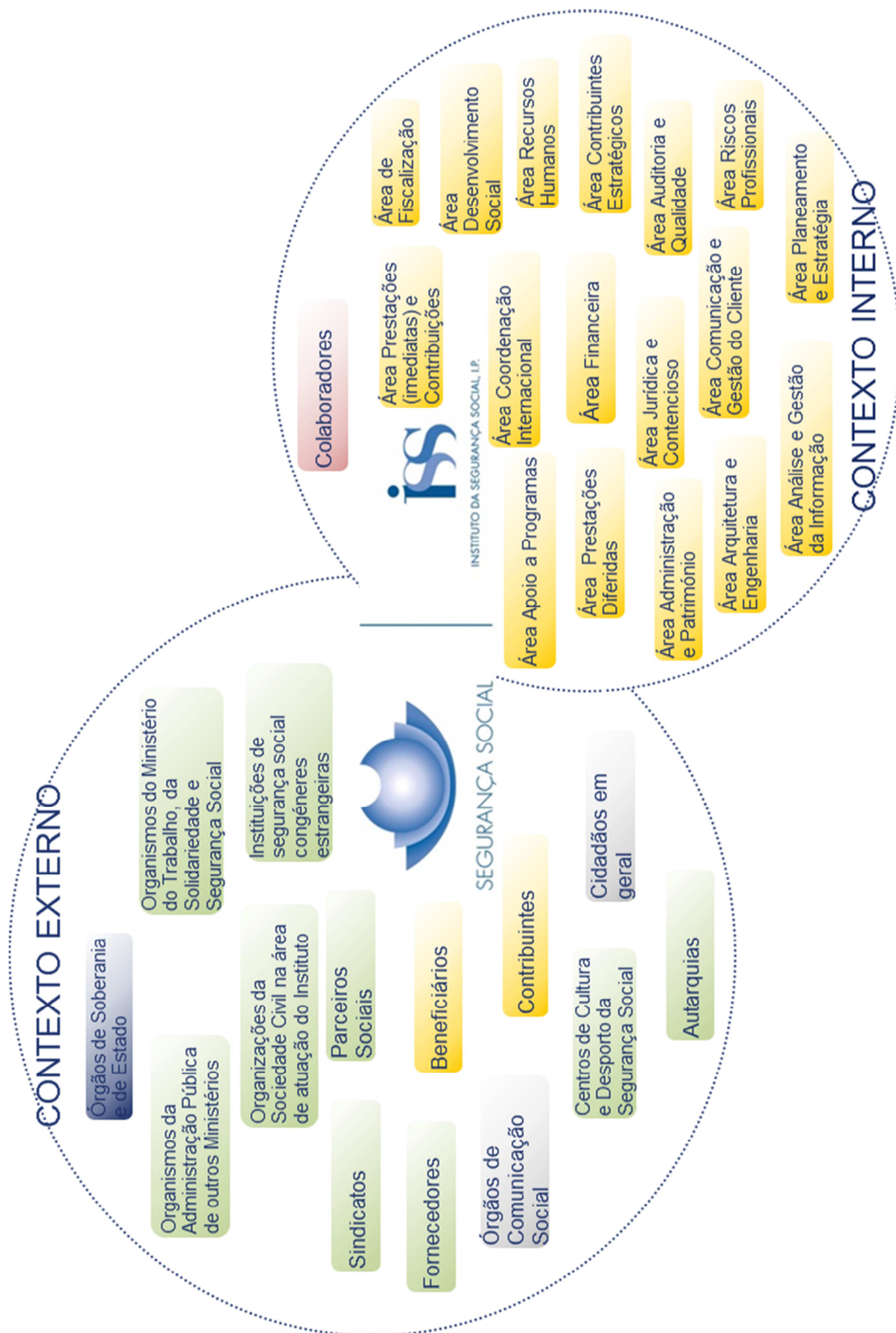
	2018	2017	2017 (corrigido 31/12/2017)	2015	2010	2005
ISS, IP	23.222,4	22.269,1	22.081,2	21.841,4	21.102,4	15.400,0
Sistema de Proteção Social de Cidadania	6.940,2	6.942,0	6.910,61	6.909,8	7.813,5	5.208,0
Ação Social	1.575,0	1.540,8	1.514,5	1.544,9	1.660,7	1.176,4
Solidariedade	3.977,3	4.279,6	4.270,6	4.278,6	4.573,8	2.657,9
Proteção Familiar	1.387,8	1.121,6	1.125,5	1.086,3	1.579,0	1.373,3
Sistema Previdencial ⁽¹⁾	15.756,5	15.112,6	14.956,91	14.718,0	12.967,7	9.945,8
Administração	225,8	214,5	213,7	213,7	321,0	282,5

(1) Inclui Regimes Especiais

CADEIA DE VALOR



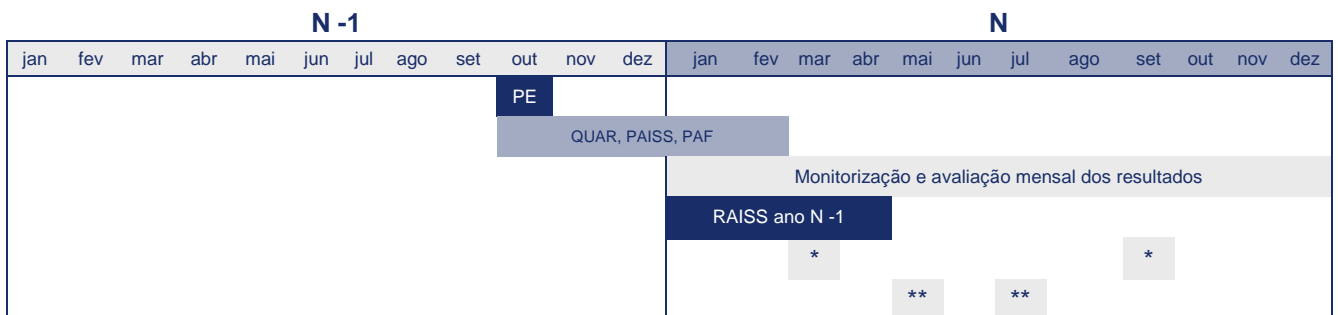
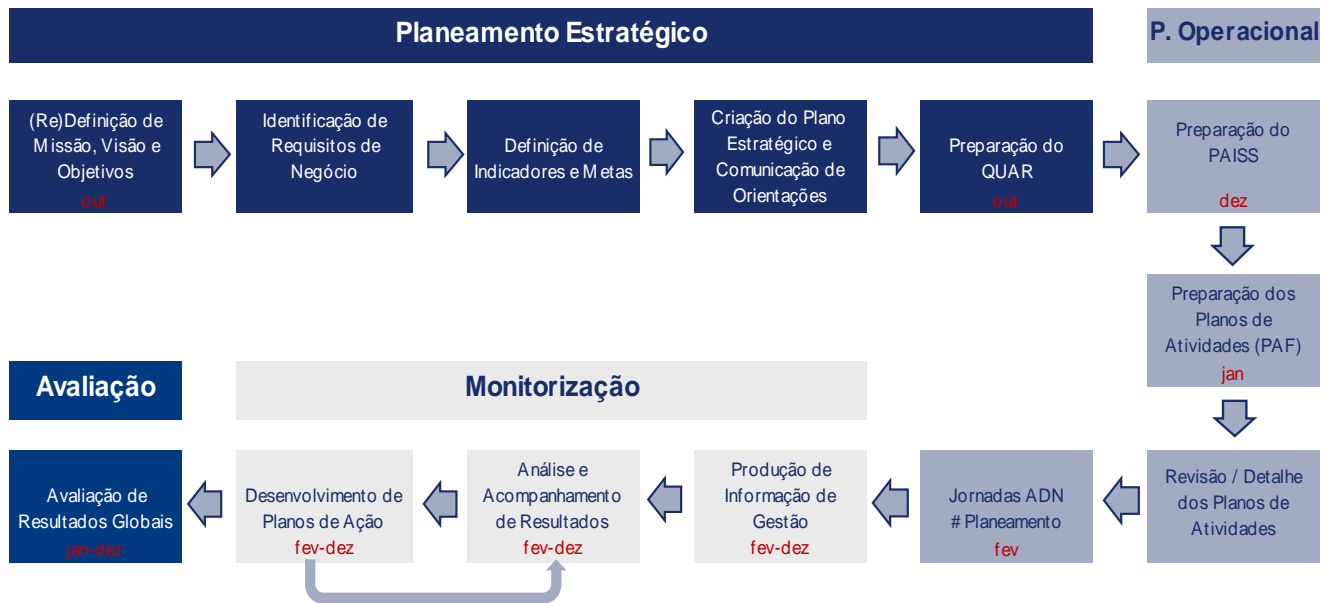
STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

		AE	AGI	AP	AQGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	INT	JC	P	C	PD	PL	PR	RH	RP	
Órgãos de Soberania e de Estado	Governo	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
	Assembleia da República	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Secretária de Estado da Segurança Social	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Provedor de Justiça	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Tribunal de Contas	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Tribunais	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ministério Público	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
Conselho Superior de Magistratura	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
Clientes	Contribuintes da Segurança Social					•	•	•	•			•		•	•					
	Beneficiários da Segurança Social						•	•	•		•	•	•	•	•				•	
	Todas as Unidades Orgánicas do ISS, IP (Clientes internos)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
Colaboradores	Colaboradores 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 (MTSS, IGF, DGO...)	•	•	•	•			•	•	•	•	•	•	•	•	•			•	
	Programas Operacionais	•							•											
	Autarquias	•							•											
	IPSS ou equiparadas e Fundações	•							•	•	•		•							
	Uniões, confederações e federações representativas das instituições particulares de solidariedade social e equiparadas								•		•									
	Sindicatos																			
	Instituições de segurança social congéneres estrangeiras											•		•	•	•				
	Parceiros Sociais		•	•	•	•		•	•	•	•		•	•	•	•				
	Fornecedores	•	•	•	•			•	•	•	•									
	Centros de Cultura e Desporto da Segurança Social																			
	CTT		•	•				•								•				
	Ministério das Finanças										•									
	Ministério da Educação								•											
	Ministério da Saúde								•							•			•	
	Ministério da Justiça								•											
	Agência Nacional de Compras Públicas	•		•																
	Institutos de Segurança Social dos Açores e da Madeira								•											
	Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género								•											
	Alto Comissariado para as Migrações								•											
	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras								•											
	Proteção Civil	•							•											
Autoridade de Segurança Alimentar e Económica								•												
Sociedade	Órgãos de Comunicação Social	•				•	•	•	•				•	•	•				•	
	Cidadãos em geral						•	•	•				•	•	•				•	

PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO



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

ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

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

No domínio contributivo e prestacional:

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

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

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

No domínio da ação social e da cooperação

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

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

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

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

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

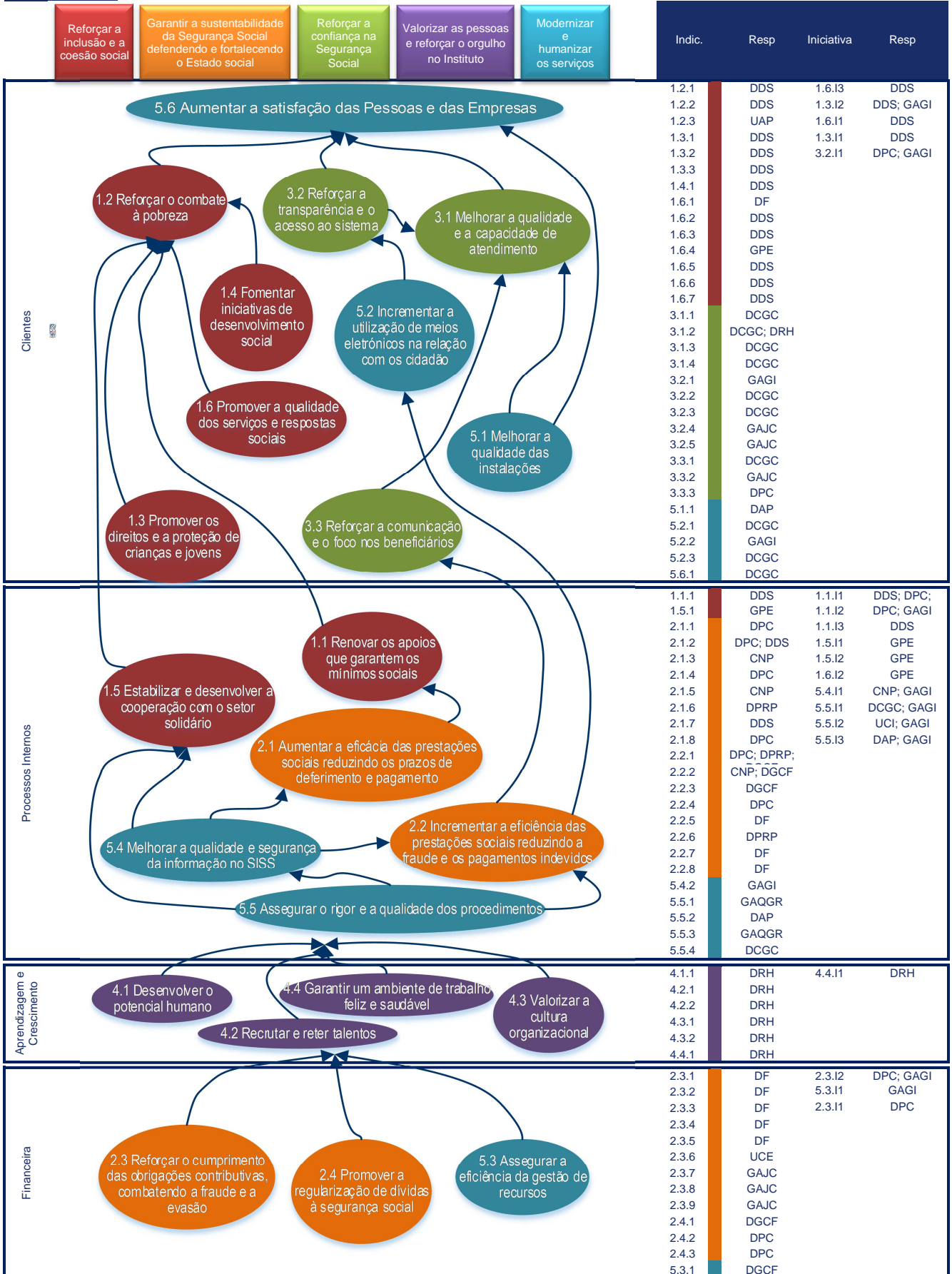
- Contribuir para a desburocratização e simplificação de procedimentos na segurança social;
- Desenvolver os recursos humanos do ISS, IP reforçando a sua capacidade de resposta aos desafios que se colocam ao instituto;
- Dinamizar ações de melhoria dos processos internos, de forma a aumentar a eficácia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

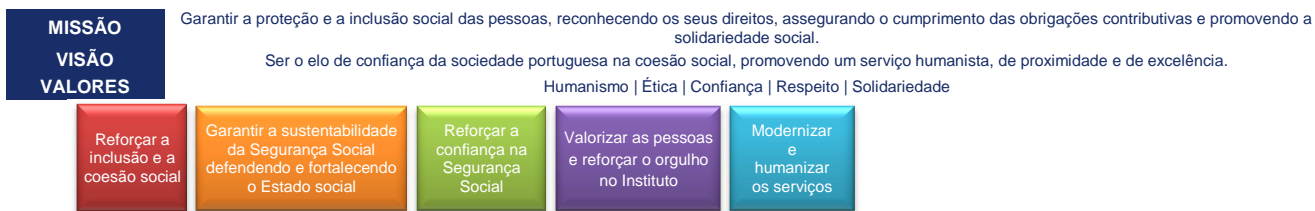
MAPA ESTRATÉGICO 2017-2019

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

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

VALORES Humanismo | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade





	Indicador	Vector Polaridade Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável	
				2017	2018	2019		
Clientes	1.2.1	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento especializado do SAAS	+ %	61,5	35	60	60	DDS
	1.2.2	% Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	+ %	62,1	30	60	60	DDS
	1.2.3	% Destinatários finais abrangidos pelo FEAC	+ %	90,9	90	90	90	UAP
	1.3.1	% Acordos de cooperação Casas Acolhimento (CA) revistos	+ %	n.a.	60	20	40	DDS
	1.3.2	% CA com plano de qualificação implementado	+ %	n.a.	20	20	40	DDS
	1.3.3	Taxa de Crescimento de Famílias de Acolhimento	+ %	n.a.	10	10	20	DDS
	1.4.1	Número de novos lugares na RNCCI	+ N.º	238	1.500	543	600	DDS
	1.6.1	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais	+ N.º	1.487	1.250	1.400	1.500	DF
	1.6.2	% Respostas acompanhadas	+ %	48,1	48	36	42	DDS
	1.6.3	% Protocolos RSI/SAAS monitorizados	+ %	100	75	-	-	DDS
	1.6.4	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais	+ %	n.a.	100	-	-	GPE
	1.6.5	Grau cumprimento do calendário definido para a revisão do processo de acompanhamento às respostas sociais	+ %	n.a.	100	-	-	DDS
	1.6.6	% Técnicos capacitados de acordo com o processo de acompanhamento às respostas sociais	+ %	-	-	45	50	DDS
	1.6.7	% Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	+ %	-	-	95	95	DDS
	3.1.1	N.º de balcões criados ou ajustados	+ N.º	5	11	8	8	DCGC
	3.1.2	% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	+ %	58,3	25	25	25	DCGC; DRH
	3.1.3	% Situações resolvidas ao 1.º contacto	+ %	52,1	52	50	54	DCGC
	3.1.4	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	+ %	53,5	65	85	92	DCGC
	3.2.1	Novas funcionalidades implementadas na SSD	+ N.º	3	4	5	-	GAGI
	3.2.2	% NISS com password de acesso à SSD	+ %	41,4	41,3	43,2	44,3	DCGC
	3.2.3	Taxa de crescimento do atendimento por marcação	+ %	17,5	14	12	12	DCGC
	3.2.4	Taxa de Eficácia AJ	+ %	82	90	90	90	GAJC
	3.2.5	Taxa de Eficácia FGS	+ %	83,7	88	88	88	GAJC
	3.3.1	Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha	+ %	36,6	20	10	10	DCGC
	3.3.2	% Recursos hierárquicos concluídos até 120du	+ %	66,5	85	80	80	GAJC
	3.3.3	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)	+ %	65	85	85	85	DPC
	5.1.1	Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho	+ N.º	n.a.	50	50	55	DAP
	5.2.1	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	+ %	80,6	72	80	80	DCGC
	5.2.2	% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	+ %	5,7	5,5	6,5	7,6	GAGI
	5.2.3	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	+ %	60	90	60	65	DCGC
5.6.1	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)	+ N.º	3,4	4	3,8	4	DCGC	
	Iniciativas			Data	M€		Responsável	
	1.6.13	Rever o processo de acompanhamento às respostas sociais		jun.2018	n.a.		DDS	
	1.3.12	Implementar Sistema de Informação de ATT em funcionalidade total (PP,TC e interligação com tribunais)		dez.2019	a)		DDS; GAGI	
	1.6.11	Revisão do Modelo de Acolhimento de Crianças e Jovens		jun.2017	n.d.		DDS	
	1.3.11	Implementar Sistema de Indicadores de Alerta de situações de precariedade social		dez.2019	n.d.		DDS	
	3.2.11	Desmaterialização e automatização do processo de negócio Parentalidade - DROP		dez.2018	a)		DPC; GAGI	
Processos Internos								
Aprendizagem e Crescimento								
Financeira								

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

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

VALORES Humanismo | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade

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

Indicador	Vetor Polaridade Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável
			2017	2018	2019	
Clientes						
1.1.1 % Contratos de Inserção Ativos Avaliados	+ %	77,7	80	80	95	DDS
1.5.1 Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP	+ %	n.a.	100	0	0	GPE
2.1.1 % Prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	+ %	87,1	90	90	90	DPC
2.1.2 % Requerimentos RSI deferidos até 60 dias	+ %	69,7	80	0	0	DPC; DDS
2.1.3 % Requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	+ %	72,2	90	80	85	CNP
2.1.4 % Requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	- %	62,7	80	70	80	DPC
2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	- Dias	119	80	115	115	CNP
2.1.6 Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional	- Dias	987	850	890	890	DPRP
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	+ %	-	-	85	85	DDS
2.1.8 % Requerimentos RSI deferidos até 30 dias	+ %	-	-	75	80	DPC
2.2.1 % Pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas	- %	6,6	7	7	6	DPC; DPRP; DCGC
2.2.2 % Pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas	- %	0,50	0,50	0,45	0,40	CNP; DGCF
2.2.3 Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)	+ %	33	30	32	35	DGCF
2.2.4 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5.º nível da bolsa de convocáveis	+ %	99	99	99	99	DPC
2.2.5 % Processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. N.º convocatórias processos c/ indemnização incapacidade temporária absoluta DP (ITA))	+ %	70,7	80	80	80	DF
2.2.6 N.º convocatórias processos c/ indemnização incapacidade temporária absoluta DP (ITA)	+ N.º	2.738	500	3.400	3.400	DPRP
2.2.7 N.º de beneficiários RSI verificados	+ N.º	8.088	-	20.000	-	DF
2.2.8 N.º de beneficiários Abono de Família verificados	+ N.º	-	-	160.000	-	DF
5.4.2 Grau cumprimento planos projeto (Segurança Dados)	- %	100	100	100	100	GAGI
5.5.1 Taxa de modelação de processos	+ %	60,4	60	70	100	GAQGR
5.5.2 Taxa de desmaterialização dos circuitos documentais identificados (SmartDocs)	+ %	-	-	100	100	DAP
5.5.3 Grau de implementação das recomendações das auditorias	+ %	-	-	40	-	GAQGR
5.5.4 Grau cumprimento planos projeto uniformização e simplificação	+ %	93	90	90	90	DCGC
Iniciativas		Data	M€		Responsável	
1.1.1.1 Implementar processo renovação automática RSI		abr.2017	a)		DDS; DPC; GAGI	
1.1.1.2 Implementar Nova prestação social para pessoas com deficiência ou incapacidade		set.2017	a)		DPC; GAGI	
1.1.1.3 Avaliação da eficácia dos Contratos de Inserção		dez.2018	n.d.		DDS	
1.5.1.1 Implementar processo de candidatura ao OP		fev.2017	n.d.		GPE	
1.5.1.2 Implementar processo de candidatura ao OP		jun.2018	n.d.		GPE	
1.6.1.2 Implementar processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais		jun.2018	n.d.		GPE	
5.4.1.1 Sistema Integrado de Pensões		out.2018	a)		CNP; GAGI	
5.5.1.1 Generalização da Gestão Integrada de Reclamações - AGORA		mar.2018	250		DCGC; GAGI	
5.5.1.2 Criação de aplicação informática para Gestão de Relações Internacionais (GRI) - AGORA		mar.2018	a)		UCI; GAGI	
5.5.1.3 Recuperação e disponibilização da informação micrográfica dos Centros Distritais - AGORA		mar.2018	600		DAP; GAGI	
Aprendizagem e Crescimento						
Financeira						

MISSÃO
VISÃO
VALORES

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

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

Humanismo | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade

Reforçar a inclusão e a coesão social

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

Reforçar a confiança na Segurança Social

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho no Instituto

Modernizar e humanizar os serviços

Indicador	Vetor Polaridade Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável		
			2017	2018	2019			
Cientes								
Processos Internos								
Aprendizagem e Crescimento	4.1.1	% colaboradores com formação	+ %	72,9	50	50	60	DRH
	4.2.1	Índice de tecnicidade (restrito)	+ %	39,8	41	39	39	DRH
	4.2.2	Taxa de ocupação dos postos de trabalho	+ %	97,9	96	96	96	DRH
	4.3.1	Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	+ N.º	n.a.	50	50	53	DRH
	4.3.2	Índice de envolvimento dos colaboradores	+ N.º	n.a.	65	65	71	DRH
	4.4.1	Índice de satisfação global dos colaboradores	+ N.º	n.a.	50	50	55	DRH
	Iniciativas		Data	M€	Responsável			
4.4.1.1	Aferir a satisfação, envolvimento e lealdade dos ativos humanos do ISS,IP	set.2017/18/19	n.d.	DRH				
Financeira	2.3.1	Nº total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	+ N.º	7.676	7.500	7.500	7.500	DF
	2.3.2	% de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva no total de ações de fiscalização a contribuintes	+ %	50,3	30	40	50	DF
	2.3.3	Valor de contribuições apuradas e anuladas (M€)	+ M€	34	20	30	30	DF
	2.3.4	Nº de processos inquérito crime concluídos	+ N.º	1.975	1.500	1.600	1.600	DF
	2.3.5	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)	+ M€	71	60	60	60	DF
	2.3.6	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	+ %	85,8	90	90	90	UCE
	2.3.7	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Contribuintes (Manuais)	- Dias	75	665	0	0	GAJC
	2.3.8	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Equipamentos Sociais	- Dias	1.503	1.086	1.382	1.382	GAJC
	2.3.9	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Contribuintes (Manuais e Automáticos)	- Dias	-	0	493	493	GAJC
	2.4.1	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)	+ %	10,1	7	10	12	DGCF
	2.4.2	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	+ %	n.a.	90	90	90	DPC
	2.4.3	% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados	+ %	93,8	25	30	30	DPC
	5.3.1	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total	- %	1	1	1	1	DGCF
Iniciativas		Data	M€	Responsável				
2.3.1.2	Desmaterialização e automatização do processo de negócio Prestações Familiares - AGORA	mar.2018	a)	DPC; GAGI				
5.3.1.1	Expandir o sistema de gestão documental	dez.2017	a)	GAGI				
2.3.1.1	Declarações de Remuneração Oficiosas - DROP	dez.2018	a)	DPC				

a) Projeto financiado pelo II, IP

INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2018

Objetivo Estratégico / Prioridade Estratégica		AGI	AP	AQGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	JC	PC	Total
1	Reforçar a inclusão e a coesão social						11	1				14
1.1	Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais						1					1
1.2	Reforçar o combate à pobreza						2					3
1.3	Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens						2					2
1.4	Fomentar iniciativas de desenvolvimento social						1					1
1.5	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário											1
1.6	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais						5	1				6
2	Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social				1		1	8	4	2	8	33
2.1	Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento						1				5	14
2.2	Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos							3	3		1	8
2.3	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão				1			5		2		8
2.4	Promover a regularização de dívidas à segurança social								1		2	3
3	Reforçar a confiança na Segurança Social	1				7				3	1	12
3.1	Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento					4						4
3.2	Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	1				2				2		5
3.3	Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários					1				1	1	3
4	Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional											6
4.1	Desenvolver o potencial humano											1
4.2	Recrutar e reter talentos											2
4.3	Valorizar a cultura organizacional											2
4.4	Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável											1
5	Modernizar e humanizar os serviços	2	1	2		4			1			10
5.1	Melhorar a qualidade das instalações		1									1
5.2	Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	1				2						3
5.3	Assegurar a eficiência da gestão dos recursos								1			1
5.4	Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS	1										1
5.5	Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos			2		1						3
5.6	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas					1						1
Total		3	1	2	1	11	12	9	5	5	9	75
		AGI	AP	AQGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	JC	PC	Total

OE 1

Reforçar a inclusão e a coesão social

Prioridades Estratégicas

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

Reforçar a inclusão e a coesão social OE 1

Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais PE 1.1

1.1.1	% de Contratos de Inserção Ativos Avaliados							Meta	80,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de Contratos de Inserção Ativos avaliados / N.º de Contratos de Inserção Ativos) * 100						Superação	85,0%	2017	77,7%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR		2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	Eixo MTSSS	1.1	2015	-
1.1.13	Iniciativa Avaliação da eficácia dos Contratos de Inserção							Data	M€	Resp.	
							dez.2018	n.d.	DDS		

Reforçar o combate à pobreza PE 1.2

1.2.1	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento especializado do SAAS							Meta	60,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos familiares ativos com plano ou programa com ações de acompanhamento / N.º de processos familiares ativos com plano ou programa) * 100						Superação	70,0%	2017	61,5%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR		2016	32,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2015
1.2.2	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS							Meta	60,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º AIS efetivamente concluídos, desde o início do contrato / N.º AIS concluídos) * 100						Superação	70,0%	2017	62,1%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR		2016	28,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2015
1.2.3	% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de destinatários finais abrangidos pelo FEAC / n.º de destinatários previstos em AVISO FEAC)*100						Superação	100,0%	2017	90,9%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	S	Responsável	UAP		QUAR		2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	-	2015

Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens PE 1.3

1.3.1	% de acordos de cooperação Casas Acolhimento (CA) revistos							Meta	20,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de acordos de cooperação CA revistos / N.º de acordos de cooperação CA 31/12/n-1) * 100						Superação	22,0%	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR		2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.6	2015
1.3.2	% de CA com plano de qualificação implementado							Meta	20,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de CA com plano de qualificação implementado / N.º de CA em 31/12/n-1) * 100						Superação	22,0%	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR		2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.6	2015

Fomentar iniciativas de desenvolvimento social PE 1.4

1.4.1	Número de novos lugares na RNCCI							Meta	543	Histórico	
	Fórmula	Número de novos lugares na RNCCI						Superação	600	2017	238
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR		2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	1.6	2015

Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário PE 1.5

-	-							Meta		Histórico		
	Fórmula	-							Superação		2017	
	Periodicidade	- _ -	Monitorização	-	Responsável	-		QUAR	-	2016		
	Tipo	-	Unidade	-	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2015	
Iniciativa								Data	M€	Resp.		
1.5.I2	Implementar processo de candidatura ao OP							jun.2018	n.d.	GPE		

Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais PE 1.6

1.6.1	Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais							Meta	1.400	Histórico		
	Fórmula	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais							Superação	1.540	2017	1.487
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR		2016	1.622	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	-	2015	1.975

1.6.2	% Respostas acompanhadas							Meta	36,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ Respostas acompanhadas} / N.º \text{ Respostas } 31/12/n-1) * 100$							Superação	39,0%	2017	48,1%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	01	2016	52,5%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	52,8%

1.6.2.3	% Respostas com MAIRS acompanhadas							Meta	15,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ Respostas acompanhadas com acordo de cooperação e licenciadas com MAIRS com relatório técnico} / N.º \text{ Respostas com acordo de cooperação e licenciadas com MAIRS em } 31/12/n-1) * 100$							Superação	18,0%	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	01	2016	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	-

1.6.2.4	% Respostas sem MAIRS acompanhadas							Meta	40,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ Respostas acompanhadas com acordo de cooperação e licenciadas sem MAIRS com relatório técnico} / N.º \text{ Respostas com acordo de cooperação e licenciadas sem MAIRS em } 31/12/n-1) * 100$							Superação	43,0%	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	01	2016	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	-

1.6.6	% técnicos capacitados de acordo com o processo de acompanhamento às respostas sociais							Meta	45,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ de técnicos capacitados de acordo com o processo de acompanhamento às respostas sociais} / N.º \text{ de técnicos na área de acompanhamento às respostas sociais}) * 100$							Superação	50,0%	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR		2016	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	-

1.6.7	% Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido							Meta	95,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ Protocolos RSI renovados no prazo definido} / N.º \text{ total Protocolos RSI renovados}) * 100$							Superação	100,0%	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR		2016	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	-

Iniciativa								Data	M€	Resp.	
1.6.I2	Implementar processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais							jun.2018	n.d.	GPE	
1.6.I3	Rever o processo de acompanhamento às respostas sociais							set.2018	n.a.	DDS	

OE 2

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

Prioridades Estratégicas

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

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

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

2.1.1	% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo ref ^a / N.º Processos deferidos) * 100						Superação	95,0%	2017	87,1%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	10	2016	86,0%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.1.1	% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo ref ^a / N.º Processos deferidos) * 100						Superação	95,0%	2017	86,9%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	10	2016	87,0%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.1.2	% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias							Meta	89,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo ref ^a / N.º Processos deferidos) * 100						Superação	90,0%	2017	88,4%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	10	2016	89,0%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias							Meta	80,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº Requerimentos CSI deferidos até 30dias / Nº Requerimentos deferidos CSI) * 100						Superação	85,0%	2017	72,2%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	13	2016	86,1%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2015
2.1.4	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias							Meta	70,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº Processos Abono de Família deferidos até 25dias / Total Processos Abono de Família deferidos) * 100						Superação	80,0%	2017	62,7%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	11	2016	75,2%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2015
2.1.5	Tempo Médio Deferimento prestações diferidas							Meta	115	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos						Superação	103	2017	119
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR		2016	96
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.5.1	Tempo Médio Deferimento Pensão de Velhice							Meta	100	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos						Superação	90	2017	108
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR		2016	76
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.5.2	Tempo Médio Deferimento Pensão de Invalidez							Meta	170	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos						Superação	153	2017	176
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR		2016	157
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.5.3	Tempo Médio Deferimento Sobrevivência/Subsídio por Morte							Meta	70	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos						Superação	63	2017	73
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR		2016	60
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015

2.1.5.4	Tempo Médio Deferimento Pensão Social de Velhice							Meta	30	Histórico		
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos							Superação	27	2017	35
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR		2016	37	
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	32

2.1.5.6	Tempo Médio Deferimento Complemento por Dependência							Meta	145	Histórico		
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos							Superação	130	2017	151
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR		2016	129	
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	112

2.1.6	Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional							Meta	890	Histórico		
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao processamento / Somatório do nº processos							Superação	820	2017	987
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DPRP		QUAR		2016	874	
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist		Eixo MTSSS	-	2015	719

2.1.7	% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI							Meta	85,0%	Histórico		
	Fórmula	(Nº CI novos com assinatura até 45 dias após o envio ao NLI / Nº CI novos assinados)							Superação	94,0%	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR		2016	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS		2015	-

2.1.8	% de requerimentos RSI deferidos até 30 dias							Meta	75,0%	Histórico		
	Fórmula	(Nº de requerimentos com deferimento até 30 dias / Nº de requerimentos com 1.º Def) * 100							Superação	85,0%	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	12	2016	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2015	-

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

2.2.1	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas							Meta	7,0%	Histórico		
	Fórmula	[Total de pagamentos indevidos (M€) / Prestações Sociais pagas (M€)] * 100							Superação	6,0%	2017	6,6%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DPC; DPRP; DGCF		QUAR		2016	8,0%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	-	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015	6,0%

2.2.2	% de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas							Meta	0,45%	Histórico		
	Fórmula	[Pagamentos indevidos de pensões (M€) / Pensões pagas (M€)] * 100							Superação	0,40%	2017	0,50%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	CNP; DGCF		QUAR		2016	0,52%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	-	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015	0,56%

2.2.3	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)							Meta	32,0%	Histórico		
	Fórmula	(Montante recuperado prestações atribuídas indevidamente / Prestações indevidamente pagas) * 100							Superação	33,0%	2017	33,0%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF		QUAR		2016	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015	-

2.2.4	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis							Meta	99,0%	Histórico	
	Fórmula	[Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)] * 100						Superação	100,0%	2017	99,0%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	05	2016	94,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	4.3	2015

2.2.5	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)							Meta	80,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº processos tratados ou pendentes até 70 dias / N.º de processos entrados) * 100						Superação	88,0%	2017	70,7%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	04	2016	79,6%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015

2.2.6	Nº convocatórias processos c/ indemnização incapacidade temporária absoluta DP (ITA)							Meta	3.400	Histórico	
	Fórmula	Nº de convocatórias de processos com indemnização por incapacidade temporária absoluta por doença profissional (ITA)						Superação	3.600	2017	2.738
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DPRP		QUAR		2016	1.020
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015

2.2.7	N.º de beneficiários RSI verificados							Meta	20.000	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários RSI verificados						Superação	22.000	2017	8.088
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	T	Responsável	DF		QUAR		2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS		2015

2.2.8	N.º de beneficiários Abono de Família verificados							Meta	160.000	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários Abono de Família verificados						Superação	180.000	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	A	Responsável	DF		QUAR		2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	-	2015

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

2.3.1	Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes							Meta	7.500	Histórico	
	Fórmula	Nº Processos de fiscalização a contribuintes						Superação	8.250	2017	7.676
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	02	2016	7.686
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015

2.3.2	% de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva no total de ações de fiscalização a contribuintes							Meta	40,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva / Nº Processos de fiscalização a contribuintes)						Superação	44,0%	2017	50,3%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR		2016	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015

2.3.3	Valor de contribuições apuradas e anuladas (M€)							Meta	30	Histórico	
	Fórmula	Valor de contribuições apuradas e anuladas (M€)						Superação	33	2017	34
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR		2016	28
	Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015

2.3.4	Nº de processos inquérito crime concluídos						Meta	1.600	Histórico		
	Fórmula	Nº de processos Inquérito crime concluídos					Superação	1.760	2017	1.975	
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DF	QUAR	03	2016	1.704	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015

2.3.5	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)						Meta	60	Histórico		
	Fórmula	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)					Superação	66	2017	71	
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DF	QUAR		2016	45	
	Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015

2.3.6	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc						Meta	90,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N.º \text{ contribuintes estratégicos}) * 100$					Superação	95,0%	2017	99,7%	
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	UCE	QUAR		2016	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015

2.3.8	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Equipamentos Sociais						Meta	1.382	Histórico		
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao conclusão / Somatório do nº processos					Superação	1.243	2017	1.503	
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC	QUAR		2016	1.382	
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	4.3	2015

2.3.9	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Contribuintes (Manuais e Automáticos)						Meta	493	Histórico		
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao conclusão / Somatório do nº processos					Superação	444	2017	-	
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC	QUAR		2016	493	
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS		2015

	Iniciativa		Data	M€	Resp.
2.3.11	Declarações de Remuneração Oficiosas - DROP		dez.2018	a)	DPC
2.3.12	Desmaterialização e automatização do processo de negócio Prestações Familiares - AGORA		mar.2018	a)	DPC; GAGI

Promover a regularização de dívidas à segurança social PE 2.4

2.4.1	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)						Meta	10,0%	Histórico		
	Fórmula	$(\text{Montante de dívida de Prestações Sociais participado} / \text{Montante de dívida criada}) * 100$					Superação	11,0%	2017	10,1%	
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF	QUAR		2016	4,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015

2.4.2	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)						Meta	90,0%	Histórico		
	Fórmula	$(\text{Montante de dívida de contribuições participado} / \text{Montante de dívida gerada}) * 100$					Superação	95,0%	2017	93,8%	
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR	06	2016	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015

2.4.3	% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados						Meta	30,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados} / N.º \text{ de contribuintes devedores em fase pré-executiva}) * 100$					Superação	35,0%	2017	-	
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR		2016	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.3	2015



OE 3

Reforçar a confiança na Segurança Social

Prioridades Estratégicas

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

Reforçar a confiança na Segurança Social OE 3

Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento PE 3.1

3.1.1	N.º de balcões criados ou ajustados							Meta	8	Histórico	
	Fórmula	N.º de balcões criados ou ajustados						Superação	10	2017	5
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR		2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015

3.1.2	% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica							Meta	25,0%	Histórico	
	Fórmula	$(N.º \text{ de colaboradores do atendimento com formação específica} / N.º \text{ de colaboradores do atendimento}) * 100$						Superação	27,5%	2017	58,3%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC; DRH		QUAR		2016	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015

3.1.3	% de situações resolvidas ao 1.º contacto							Meta	50,0%	Histórico	
	Fórmula	$[N.º \text{ contactos com resolução } 1.º \text{ contacto (agregado 3 canais)} / \text{Total de contactos no mês do inquérito (agregado 3 canais)}] * 100$						Superação	52,0%	2017	52,1%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	A	Responsável	DCGC		QUAR		2016	51,8%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4,4	2015

3.1.4	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	$(N.º \text{ de chamadas atendidas} / N.º \text{ de chamadas oferecidas}) * 100$						Superação	90,0%	2017	53,5%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	08	2016	62,0%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4,4	2015

Reforçar a transparência e o acesso ao sistema PE 3.2

3.2.1	Novas funcionalidades implementadas na SSD							Meta	5	Histórico	
	Fórmula	Novas funcionalidades implementadas na SSD						Superação	7	2017	3
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	GAGI		QUAR		2016	4
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4,4	2015

3.2.2	% de NISS com password de acesso à SSD							Meta	43,2%	Histórico	
	Fórmula	$(N.º \text{ de NISS ativos e registados na SSD} / N.º \text{ de NISS ativos}) * 100$						Superação	45,0%	2017	41,4%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC		QUAR		2016	39,4%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4,4	2015

3.2.3	Taxa de crescimento do atendimento por marcação							Meta	12,0%	Histórico	
	Fórmula	$(N.º \text{ de atendimentos marcados} / N.º \text{ de atendimentos marcados ano n-1}) * 100$						Superação	14,0%	2017	17,5%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	07	2016	-
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015

3.2.4	Taxa de Eficácia AJ							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	$(N.º \text{ de processos AJ concluídos} / (N.º \text{ total de processos AJ pendentes no final do período} + N.º \text{ de processos AJ concluídos})) * 100$						Superação	93,0%	2017	82,0%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR		2016	86,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015

3.2.5	Taxa de Eficácia FGS							Meta	88,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos FGS concluídos/ (Nº total de processos FGS pendentes no final do período + Nº de processos FGS concluídos))*100						Superação	93,0%	2017	83,7%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR		2016	69,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	Eixo MTSSS	-	2015	-

	Iniciativa						Data	M€	Resp.	
3.2.11	Desmaterialização e automatização do processo de negócio Parentalidade - DROP						dez.2018	a)	DPC; GAGI	

Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários PE 3.3

3.3.1	Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha							Meta	10,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de contactos no tema principal da campanha durante a campanha / Nº de contactos no tema principal da campanha no período homólogo) * 100						Superação	13,0%	2017	36,6%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC		QUAR		2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	Eixo MTSSS	-	2015	-

3.3.2	% Recursos hierárquicos concluídos até 120du							Meta	80,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido / Nº total de recursos hierárquicos concluídos)*100						Superação	85,0%	2017	66,5%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR		2016	79,5%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	Eixo MTSSS	-	2015	73,3%

3.3.3	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos concluídos/ (Nº total de processos pendentes no final do período + Nº de processos concluídos))*100						Superação	90,0%	2017	65,0%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR		2016	36,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015

OE 4

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

Prioridades Estratégicas

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

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional OE 4

Desenvolver o potencial humano PE 4.1

4.1.1	% colaboradores com formação							Meta	55,0%	Histórico		
	Fórmula	(N.º acumulado no ano de colaboradores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de colaboradores do ISS) * 100							Superação	60,0%	2017	72,9%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DRH		QUAR	09	2016	62,8%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2015	65,4%

Recrutar e reter talentos PE 4.2

4.2.1	Índice de tecnicidade (restrito)							Meta	39,0%	Histórico		
	Fórmula	(N.º de Técnicos Superiores / N.º Total de RH) * 100							Superação	41,0%	2017	39,8%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DRH		QUAR		2016	39,6%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2015	34,7%

4.2.2	Taxa de ocupação dos postos de trabalho							Meta	96,0%	Histórico		
	Fórmula	(N.º Total de lugares ocupados / N.º Total de lugares do QP) * 100							Superação	97,0%	2017	97,9%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DRH		QUAR		2016	95,9%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2015	94,1%

Valorizar a cultura organizacional PE 4.3

4.3.1	Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação							Meta	50,0	Histórico		
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores							Superação	55,0	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	A	Responsável	DRH		QUAR		2016	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2015	-

4.3.2	Índice de envolvimento dos colaboradores							Meta	65,0	Histórico		
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores							Superação	71,5	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	A	Responsável	DRH		QUAR		2016	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2015	-

Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável PE 4.4

4.4.1	Índice de satisfação global dos colaboradores							Meta	50,0	Histórico		
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores							Superação	55,0	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	A	Responsável	DRH		QUAR		2016	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2015	-

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

OE 5

Modernizar e humanizar os serviços

Prioridades Estratégicas

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

Modernizar e humanizar os serviços OE 5

Melhorar a qualidade das instalações PE 5.1

5.1.1	Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho							Meta	50,0	Histórico	
	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores						Superação	55,0	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	A	Responsável	DAP		QUAR		2016	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2015

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

5.2.1	Taxa de atendimento nos canais não presenciais							Meta	80,0%	Histórico	
	Fórmula	$(N.º \text{ de atendimentos não presenciais} / N.º \text{ de atendimentos totais}) * 100$						Superação	85,0%	2017	80,6%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR		2016	71,2%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.4	2015

5.2.2	% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ							Meta	6,5%	Histórico	
	Fórmula	$(N.º \text{ NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ} / N.º \text{ NISS ativos de PS sem data de óbito}) * 100$						Superação	7,0%	2017	5,7%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	GAGI		QUAR		2016	4,8%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist		Eixo MTSSS	4.4	2015

5.2.3	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida							Meta	60,0%	Histórico	
	Fórmula	$[N.º \text{ de serviços de atendimento com utilização assistida de meios eletrónicos ("Quiosques")} / N.º \text{ de serviços de atendimento}] * 100$						Superação	65,0%	2017	60,0%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR		2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	4.4	2015

Assegurar a eficiência da gestão dos recursos PE 5.3

5.3.1	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total							Meta	1,00%	Histórico	
	Fórmula	$(\text{Despesas de Administração} / \text{Despesa Total})$						Superação	0,95%	2017	0,92%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF		QUAR		2016	1,00%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	-	CDist		Eixo MTSSS	8.2	2015

Iniciativa							Data	M€	Resp.
5.3.11	Expandir o sistema de gestão documental						out.2018	a)	GAGI

Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS PE 5.4

5.4.2	Grau cumprimento planos projeto (Segurança Dados)							Meta	100,0%	Histórico	
	Fórmula	$(\text{Somatório } n.º \text{ dias de execução dos projetos} / \text{Somatório } n.º \text{ de dias planeado}) * 100$						Superação	90,0%	2017	100,0%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	M	Responsável	GAGI		QUAR		2016	100,0%
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	-	CDist		Eixo MTSSS	-	2015

Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos PE 5.5

5.5.1	Taxa de modelação de processos							Meta	70,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos modelados / N.º de processos) * 100						Superação	76,0%	2017	60,4%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	T	Responsável	GAQGR		QUAR		2016	40,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	Eixo MTSSS	8.3	2015	39,0%

5.5.3	Grau de implementação das recomendações das auditorias							Meta	40,0%	Histórico	
	Fórmula	(n.º de recomendações implementadas, por serviço / n.º de recomendações a implementar, por serviço)*100						Superação	45,0%	2017	-
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	T	Responsável	GAQGR		QUAR		2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.3	2015

5.5.4	Grau cumprimento planos projeto uniformização e simplificação							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º atividades com execução no prazo/ Nº Total atividades) * 100						Superação	100,0%	2017	93,0%
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC		QUAR		2016	-
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	Eixo MTSSS	8.3	2015	-

	Iniciativa						Data	M€	Resp.	
5.5.11	Generalização da Gestão Integrada de Reclamações - AGORA						mar.2018	250	DCGC; GAGI	
5.5.12	Criação de aplicação informática para Gestão de Relações Internacionais (GRI) - AGORA						mar.2018	a)	UCI; GAGI	
5.5.13	Recuperação e disponibilização da informação micrográfica dos Centros Distritais - AGORA						mar.2018	600	DAP; GAGI	

Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas PE 5.6

5.6.1	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)							Meta	3,8	Histórico	
	Fórmula	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)						Superação	4,0	2017	3,4
	Periodicidade	jan _ dez	Monitorização	A	Responsável	DCGC		QUAR		2016	3,7
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	Eixo MTSSS	-	2015	4,0

