

# Relatório de Atividades 2017

## Instituto da Segurança Social, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA/  
UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO



## FICHA TÉCNICA

<b>Título</b>	Relatório de Atividades 2017	
<b>Propriedade</b>	Instituto da Segurança Social, IP	
<b>Autor</b>	Gabinete de Planeamento e Estratégia/ Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão	
<b>Coordenação</b>	Tânia Fernandes	
<b>Equipa técnica</b>	Carlos Palma Nuno Gomes	Nuno Rosa Susana Silva
<b>Morada</b>	Av. República, n.º 4, 3º 1069-062 Lisboa	
<b>E-mail:</b>	ISS-GP-UPCG@seg-social.pt	
<b>Site</b>	www.seg-social.pt	
<b>Data</b>	19.abr.2018	V1.0

## ÍNDICE

<b>Nota Introdutória.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 1 Enquadramento e resumo da atividade .....</b>	<b>17</b>
<b>1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social.....</b>	<b>17</b>
<b>2. O Instituto da Segurança Social, IP.....</b>	<b>19</b>
2.1. Enquadramento Legal.....	21
2.2. Referências Estratégicas .....	24
2.3. Estrutura orgânica.....	25
<b>3. Resumo da Atividade.....</b>	<b>27</b>
3.1. Missão .....	27
3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas .....	27
Beneficiários Ativos (Regime Geral) .....	27
Doença .....	27
Parentalidade.....	28
Desemprego .....	29
Prestações Familiares .....	29
Rendimento Social de Inserção .....	30
Prestação Social para a Inclusão .....	33
Tempos médios de deferimento das prestações imediatas.....	33
3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas .....	34
Pensionistas Ativos e respetiva despesa.....	34
Complemento Solidário para Idosos.....	34
Tempos médios de deferimento das pensões e complementos.....	35
3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais .....	35
3.1.4. Verificação de Incapacidades .....	37
3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias .....	37
3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes .....	38
3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional.....	39
3.1.6. Gestão das Contribuições.....	40
Incentivos ao Emprego .....	40
Entidades Empregadoras .....	41
3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos .....	41
3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva .....	42
3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas .....	43
3.1.8.1. Intervenção Social .....	43
RLIS – Rede Local de Inserção Social/ SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.....	43
Projetos (POISE).....	44
SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio .....	44
Rede Social .....	45
Programas de Desenvolvimento.....	47
CLDS 3G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3G .....	47
FEAC – Fundo Europeu Apoio a Carenciados.....	48
Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência .....	50
Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo .....	51
3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação .....	52
Apoio Técnico a Equipamentos Sociais.....	52
Programas de Investimento .....	52

PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais .....	53
PIDDAC - Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central .....	55
PAIES - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais .....	55
Respostas Sociais e Cooperação.....	56
PROCOOP .....	58
PARES Cooperação-Programa.....	60
Reafetação das verbas libertas.....	61
Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais .....	62
Apoios Financeiros Extraordinários .....	63
Sistema de Qualificação das Respostas Sociais .....	63
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) .....	64
3.1.8.3. Infância e Juventude .....	66
Amas e Creches Familiares.....	66
Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção e Tutelares Cíveis .....	68
Adoção .....	71
3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais .....	73
3.1.10. Proteção Jurídica .....	74
3.1.11. Coordenação Internacional .....	75
3.1.12. Medidas de apoio às vítimas dos incêndios florestais (2017).....	76
Incêndios de 17 e 21 de junho de 2017 .....	76
Incêndios de 15 de outubro de 2017 .....	77
3.2. Suporte .....	78
3.2.1. Gestão dos RH.....	79
Caracterização .....	79
Formação .....	79
3.2.2. Gestão Financeira .....	80
Custos com pessoal .....	80
Aquisição de Bens e Serviços .....	80
Juros e Outros Encargos .....	81
Transferências Correntes .....	81
Subsídios.....	83
Outras Despesas Correntes .....	83
Aquisição de Bens de Capital.....	83
Transferências de Capital.....	83
Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários.....	83
3.2.4. Administração, Património e Obras .....	84
Documentação e arquivo.....	84
Gestão do Património.....	85
Intervenções no Edificado do ISS, IP .....	86
Projeto Nova Sede .....	87
3.3. Relacionamento com o Cidadão .....	88
3.3.1. Rede de Atendimento Presencial.....	89
3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social.....	91
3.3.3 Segurança Social Direta.....	93
3.4. Sistemas de Controlo Interno.....	95
3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas .....	95
Enquadramento.....	95
3.4.2. Sistemas de Informação.....	96
Despesas de Investimento: Informatização.....	96
Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação .....	96
Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas .....	98
Projetos de Infraestruturas Tecnológicas, Comunicações e Atendimento ao Cidadão .....	98
Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas.....	99
Qualidade de Dados.....	100
Segurança de Dados.....	100



Suporte à Decisão .....	101
3.4.3. Planeamento .....	101
3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade .....	104
3.4.5. Plano de Auditorias .....	105
Auditorias internas .....	105
Auditorias externas .....	106
3.4.6. Gestão Financeira .....	107
Projeto Interface SICC-SIF-TU .....	108
Recuperação de valores processados indevidamente .....	108
Melhoria nos procedimentos de controlo interno .....	108
Controlo Orçamental .....	109
Regularização de saldos no âmbito dos Regulamentos Comunitários .....	109
Projeto de alteração da aplicação Orçamento e Contas das IPSS (OCIP) .....	109
3.4.7. Recursos Humanos .....	109
3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso .....	109
Recursos Hierárquicos .....	110
Contencioso .....	110
Contraordenações .....	110
<b>CAPÍTULO 2 Modernização Administrativa .....</b>	<b>115</b>
<b>1. Comunicação Administrativa .....</b>	<b>115</b>
Simplificação de procedimentos administrativos .....	115
Redação de documentos .....	116
Consultas mútuas entre administração pública com vista à obtenção de declarações, atestados, certidões e Dispensa de apresentação de documentos instrutórios por parte dos cidadãos .....	117
<b>2. Mecanismos de Audição e Participação .....</b>	<b>118</b>
Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes .....	118
<b>3. Divulgação de informação administrativa .....</b>	<b>119</b>
Portais e sítios na internet .....	119
Meios de divulgação e publicidade institucional .....	119
<b>4. Simplex .....</b>	<b>121</b>
4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS .....	121
Prestações Familiares + simples .....	122
Catálogo de produtos de apoio para pessoas com deficiência e incapacidade .....	122
+ Funcionalidades na Segurança Social Direta .....	122
Assessoria Técnica aos Tribunais Online .....	123
Declaração de Remunerações Certa .....	123
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional .....	123
Novo Simulador de Pensões .....	123
Programa de Cooperação Online (PROCOOP) .....	123
Adesão às medidas de incentivo ao emprego online .....	124
Prova escolar automática para abono de família .....	124
Seg21 .....	124
Segurança Social Direta + .....	124
Siga+ .....	125
4.2. Projetos em que o MTSSS colabora .....	125
Espaço Óbito .....	126
Livro Amarelo Eletrónico .....	126
Morada Única Digital .....	127
Fichas Técnicas de Fiscalização .....	127
Notificações eletrónicas (SMS e email) .....	127
RnFE - Registo Nacional de Fornecedores do Estado .....	127
Eventos fiscalizados de uma só vez .....	127
+ Fichas Técnicas de Fiscalização .....	127
Fiscalização de uma só vez .....	128

Referenciação eletrónica nos Cuidados Continuados Integrados .....	128
Registo Eletrónico de Certificados de Incapacidade Temporária .....	128
<b>CAPÍTULO 3 Autoavaliação .....</b>	<b>131</b>
<b>1. Plano de Ação do ISS, IP .....</b>	<b>132</b>
1.1. Objetivos.....	132
1.2. Resultados.....	133
1.3. Comparação de unidades de produção homogéneas .....	134
<b>2. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP.....</b>	<b>135</b>
2.1. Objetivos.....	135
2.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR .....	137
2.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR.....	139
2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho .....	142
2.4.1. Objetivos de Eficácia .....	142
OB 1 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário .....	142
OB 2 Combater a Fraude e Evasão Contributivas.....	142
OB 3 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais .....	143
2.4.2. Objetivos de Eficiência .....	143
OB 4 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos .....	143
OB 5 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema.....	143
2.4.3. Objetivos de qualidade .....	143
OB 6 Desenvolver o potencial humano .....	143
OB 7 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas .....	144
OB 8 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos .....	144
<b>3. Comparação de unidades de produção homogéneas.....</b>	<b>145</b>
<b>4. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores .....</b>	<b>147</b>
<b>5. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes .....</b>	<b>148</b>
Atendimento telefónico .....	150
Atendimento por correio eletrónico.....	151
Atendimento presencial .....	152
Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento.....	154
<b>6. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP .....</b>	<b>154</b>
<b>CAPÍTULO 4 Balanço Social .....</b>	<b>159</b>
<b>1. Recursos Humanos .....</b>	<b>159</b>
<b>2. Remunerações e Encargos .....</b>	<b>160</b>
<b>3. Higiene e Segurança .....</b>	<b>160</b>
<b>4. Formação Profissional .....</b>	<b>160</b>
<b>5. Relações Profissionais .....</b>	<b>160</b>
<b>CAPÍTULO 5 Avaliação Final .....</b>	<b>163</b>
<b>1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social.....</b>	<b>163</b>

<b>2. Breve Análise dos Resultados.....</b>	<b>169</b>
Indicadores de Avaliação e Responsabilização.....	169
Recursos Financeiros .....	170
Recursos Humanos .....	171
<b>3. Autoavaliação .....</b>	<b>171</b>
<b>4. Menção qualitativa proposta.....</b>	<b>173</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>175</b>
<b>1. Plano de Ação do ISS, IP 2017 (v1.5)</b>	
<b>2. Estrutura orgânica</b>	
<b>3. Monitorização Mensal do PAISS</b>	
<b>4. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno</b>	
<b>5. Monitorização Mensal do QUAR</b>	
<b>6. Monitorização Mensal dos CDist</b>	
<b>7. Questionários Satisfação Clientes</b>	
<b>8. Balanço Social do ISS, IP 2017</b>	
<b>9. Avaliação Final do QUAR</b>	

## Índice de Quadros

Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais .....	26
Quadro 2 - Beneficiários Ativos .....	27
Quadro 3 - Subsídio por Doença .....	28
Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade.....	28
Quadro 5 - Prestações de Desemprego .....	29
Quadro 6 - Prestações Familiares .....	30
Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI).....	30
Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI.....	32
Quadro 9 - Renovação/celebração de Protocolos RSI em 2017 .....	32
Quadro 10 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas.....	33
Quadro 11 - Pensionistas Ativos e Despesa.....	34
Quadro 12 - Complemento Solidário para Idosos (CSI) .....	34
Quadro 13 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos .....	35
Quadro 14 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas.....	36
Quadro 15 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito.....	36
Quadro 16 - Atendimentos por marcação - Doenças Profissionais .....	36
Quadro 17 - Projeto Bolsa de Convocáveis.....	37
Quadro 18 - Subsídio Doença Profissional.....	37
Quadro 19 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT).....	38
Quadro 20 - Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP) .....	38
Quadro 21 - Tempos médios Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP).....	39
Quadro 22 - Ações de fiscalização a prestações.....	39
Quadro 23 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano .....	41
Quadro 24 - Contribuições Declaradas e Pagas.....	41
Quadro 25 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras.....	42
Quadro 26 - Processos-crime .....	43
Quadro 27 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio .....	45
Quadro 28 - Monitorização da elaboração e atualização dos instrumentos de Planeamento dos CLAS em 2017 .....	46
Quadro 29 - Monitorização dos instrumentos de Planeamento das PSCRS em 2017 .....	47
Quadro 30 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais .....	52
Quadro 31 - Pareceres emitidos Programas de Investimento .....	53
Quadro 32 - PARES - Execução.....	54
Quadro 33 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados).....	54
Quadro 34 - PARES – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados) .....	55
Quadro 35 - PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção.....	56
Quadro 36 - Cooperação .....	56
Quadro 37 - Cooperação na área da Infância e Juventude .....	57
Quadro 38 - Cooperação na área das Pessoas Adultas.....	58

Quadro 39 - PROCOOP - 1º aviso.....	59
Quadro 40 - PARES Cooperação-Programa .....	61
Quadro 41 - Reafetação das verbas libertas .....	61
Quadro 42 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio.....	63
Quadro 43 - Respostas Sociais Certificadas .....	64
Quadro 44 - RNCCI - Execução física .....	65
Quadro 45 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física .....	65
Quadro 46 - Programa de Emergência Alimentar .....	66
Quadro 47 - Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	73
Quadro 48 - Proteção Jurídica.....	74
Quadro 49 - Destacamento de Trabalhadores.....	76
Quadro 50 - Evolução do número de recursos humanos.....	79
Quadro 51 - Formação de recursos humanos .....	79
Quadro 52 - Estrutura da Despesa Global.....	80
Quadro 53 - Rubricas Custos com pessoal .....	80
Quadro 54 - Rubricas aquisição de bens e serviços.....	81
Quadro 55 - Despesas de Investimento: execução financeira.....	86
Quadro 56 - Número de atendimentos por tipo de canal .....	88
Quadro 57 - Número de Atendimentos presenciais .....	89
Quadro 58 - Temas mais procurados no atendimento presencial.....	90
Quadro 59 - Evolução das marcações por VMP.....	90
Quadro 60 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social.....	92
Quadro 61 - Temas mais procurados no Atendimento telefónico da LSS .....	92
Quadro 62 - Temas mais procurados no atendimento por e-mail da LSS .....	93
Quadro 63 - Acessos à Segurança Social Direta.....	94
Quadro 64 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço .....	94
Quadro 65 - Despesas de Investimento: informatização .....	96
Quadro 66 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2017 .....	96
Quadro 67 - Projetos concluídos em 2017.....	97
Quadro 68 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas .....	99
Quadro 69 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2017 .....	106
Quadro 70 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2017.....	107
Quadro 71 - Projetos de partilha de dados entre organismos da Administração Pública .....	118
Quadro 72 - Campanha RSI 2017 .....	120
Quadro 73 - Medidas Simplex+2017 da responsabilidade MTSSS com intervenção do ISS, IP.....	121
Quadro 74 - Medidas Simplex+2017 em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP .....	125
Quadro 75 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica .....	132
Quadro 76 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica .....	133
Quadro 77 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica.....	134
Quadro 78 - QUAR do ISS, IP 2017: Principais Características .....	135
Quadro 79 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2017 .....	136
Quadro 80 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2017.....	136

Quadro 81 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2017 .....	137
Quadro 82 - Síntese da Concretização por Parâmetros .....	137
Quadro 83 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos .....	137
Quadro 84 - Objetivos de eficácia – Avaliação .....	138
Quadro 85 - Objetivos de eficiência – Avaliação .....	138
Quadro 86 - Objetivos de qualidade – Avaliação .....	138
Quadro 87 - Unidades de produção homogêneas – objetivos e ponderações .....	145
Quadro 88 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital .....	146
Quadro 89 - Ranking global e por parâmetro.....	146
Quadro 90 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores .....	147
Quadro 91 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores .....	147
Quadro 92 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes .....	149
Quadro 93 - Ponderação dos resultados dos drivers.....	149
Quadro 94 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal .....	150
Quadro 95 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto.....	150
Quadro 96 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico .....	151
Quadro 97 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Presencial .....	153
Quadro 98 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes - Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial.....	154
Quadro 99 - Breve caracterização dos recursos humanos.....	159
Quadro 100 - Participações em ações de formação por tipo e duração da ação .....	160
Quadro 101 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização .....	169

## Índice de Figuras

Figura 1 - Missão, Visão e Valores .....	24
Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas .....	24
Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP .....	26
Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações .....	40
Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais .....	40
Figura 6 - Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	73
Figura 7 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção .....	74
Figura 8 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital.....	146
Figura 9 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto.....	150
Figura 10 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico.....	152
Figura 11 - Evolução da satisfação com o serviço - Presencial.....	153
Figura 12 - Evolução da Despesa.....	163
Figura 13 - Evolução do número de beneficiários ativos .....	163
Figura 14 - Evolução do número de pensionistas.....	164
Figura 15 - Evolução do número de atendimentos .....	164
Figura 16 - Evolução do número de Recursos Humanos .....	164
Figura 17 - Evolução do número dos beneficiários das prestações.....	165
Figura 18 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas.....	166
Figura 19 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias .....	167
Figura 20 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa.....	167
Figura 21 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica .....	168
Figura 22 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos.....	168
Figura 23 - Tendência da Despesa 2005 a 2017 .....	170
Figura 24 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa.....	170
Figura 25 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2017.....	170
Figura 26 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2017.....	171
Figura 27 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2017 .....	171
Figura 28 - Taxa de realização por objetivo.....	172
Figura 29 - Página de publicação do PAISS.....	173





## Nota Introdutória

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, Instituto Público (adiante designado por ISS, IP) apresenta o seu Relatório de Atividades referente ao ano de 2017.

Este Relatório apresenta um esquema composto por cinco Capítulos e Anexos, onde se integram as grelhas de monitorização do QUAR para o ISS, IP e para cada um dos Centros Distritais.

O Capítulo 1, **Enquadramento e resumo da atividade**, faz uma breve apresentação da conjuntura externa e do Sistema de Segurança Social, bem como do ISS, IP, apresentando uma perspetiva resumida da atividade das áreas que o compõem

O Capítulo 2, **Modernização Administrativa**, aborda os temas da responsabilidade do ISS, IP nomeadamente as medidas relativas à desburocratização, qualidade e inovação.

O Capítulo 3, **Autoavaliação**, evidencia os resultados alcançados de acordo com o PAISS e com o QUAR, procede à análise comparada dos Centros Distritais e examina as causas de incumprimento dos projetos com resultados insuficientes, bem como, as medidas para um reforço positivo do desempenho. Este capítulo enquadra ainda a avaliação dos clientes e dos colaboradores e efetua a comparação com serviços idênticos.

O Capítulo 4 diz respeito ao **Balanço Social**.

O Capítulo 5 integra a proposta de **Avaliação Final**.



## CAPÍTULO 1

### Enquadramento e resumo da atividade

1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social
2. O Instituto da Segurança Social, IP
  - 2.1. Enquadramento Legal
  - 2.2. Referências Estratégicas
  - 2.3. Estrutura orgânica
3. Resumo da Atividade
  - 3.1. Missão
    - 3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas
    - 3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas
    - 3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais
    - 3.1.4. Verificação de Incapacidades
      - 3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias
      - 3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes
    - 3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional
    - 3.1.6. Gestão das Contribuições
      - 3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos
    - 3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva
    - 3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas
      - 3.1.8.1. Intervenção Social
      - 3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação
      - 3.1.8.3. Infância e Juventude
    - 3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais
    - 3.1.10. Proteção Jurídica
    - 3.1.11. Coordenação Internacional
    - 3.1.12. Medidas de apoio às vítimas dos incêndios florestais (2017)
  - 3.2. Suporte
    - 3.2.1. Gestão dos RH
    - 3.2.2. Gestão Financeira
    - 3.2.3. Administração, Património e Obras
  - 3.3. Relacionamento com o Cidadão
    - 3.3.1. Rede de Atendimento Presencial
    - 3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social
    - 3.3.3. Segurança Social Direta
  - 3.4. Sistemas de Controlo Interno
    - 3.4.1. Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
    - 3.4.2. Sistemas de Informação
    - 3.4.3. Planeamento
    - 3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade
    - 3.4.5. Plano de Auditorias
    - 3.4.6. Gestão Financeira
    - 3.4.7. Recursos Humanos
    - 3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso



## CAPÍTULO 1

### Enquadramento e resumo da atividade

#### 1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social

Do ponto de vista da atividade do Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP), o ano de 2017 foi marcado, por um ambiente externo caracterizado por novas estratégias de desenvolvimento económico e social e de consolidação das contas públicas consagradas no Programa do XXI Governo Constitucional.

As GOP 2016-2019 traduzem os compromissos do XXI Governo Constitucional para o período e articulam um conjunto de políticas que se desenvolvem em torno de 5 eixos prioritários de intervenção.

As Grandes Opções do Plano para 2016-2019 integram um conjunto de compromissos e de políticas, entre as quais Garantir a Sustentabilidade da Segurança Social, que assenta nos seguintes pilares:

1. Promover uma gestão sustentável e transparente da Segurança Social mediante a avaliação rigorosa da evolução do sistema
2. Gerir de forma reformista o sistema de Segurança Social visando reforçar a sua sustentabilidade, equidade e eficácia redistributiva
3. Combater a fraude e a evasão contributivas e prestacionais
4. Assegurar a harmonização no progresso do regime da CGA com o regime geral da Segurança Social
5. Simplificar e tornar mais transparente o sistema de prestações sociais
6. Aumentar a capacidade de resposta da Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados.

Os compromissos assumidos pelo sector da Segurança Social, no âmbito das GOP 2016-2019, são concretizados em estrita observância pela Lei de Bases da Segurança Social, que define as bases gerais em que assenta o Sistema de Segurança Social.

O Sistema de Segurança Social apresenta, na sua composição três sistemas:

- Sistema de Proteção Social de Cidadania;
- Sistema Previdencial;
- Sistema Complementar.

**O Sistema de Proteção Social de Cidadania** compreende três Subsistemas:

- **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 dos indivíduos e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

A ação social destina-se também a assegurar a especial proteção aos grupos mais vulneráveis, nomeadamente crianças, jovens, pessoas com deficiência, idosos e outras pessoas em situação de carência económica ou social, disfunção ou marginalização social. A ação social deve, ainda, ser conjugada com outras políticas sociais públicas, bem como ser articulada com a atividade de instituições não públicas, e concretiza-se através de:

- Serviços e equipamentos sociais;
  - Programas de combate à pobreza, disfunção, marginalização e exclusão sociais;
  - Prestações pecuniárias, de caráter eventual e em condições de exceção;
  - Prestações em espécie.
- **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 a garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no subsistema previdencial, e concretiza-se através de:
    - Prestações do rendimento social de inserção;
    - Pensões sociais;
    - Subsídio social de desemprego e de parentalidade;
    - Complemento solidário para idosos;
    - Complementos sociais;
    - Outras prestações ou transferências afetas a finalidades específicas, no quadro da concretização dos objetivos do presente subsistema.

Este subsistema abrange:

- O regime não contributivo;
  - O regime especial de segurança social das atividades agrícolas;
  - Os regimes transitórios ou outros formalmente equiparados a não contributivos;
- **Subsistema de Proteção Familiar** – visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos quando ocorram as eventualidades legalmente previstas (encargos familiares e encargos no domínio da deficiência e dependência), aplica-se à generalidade das pessoas.

A proteção nas eventualidades previstas no âmbito deste subsistema concretiza-se através da concessão de prestações pecuniárias. A atribuição das prestações depende de residência em território nacional e demais condições fixadas na lei.

**O Sistema Previdencial** assenta no princípio da solidariedade de base profissional e assegura, entre outras, as prestações pecuniárias substitutivas dos rendimentos de trabalho perdidos em consequência da verificação de eventualidades legalmente definidas e concretiza-se através das seguintes prestações:

- Doença;
- Parentalidade;
- Desemprego;
- Acidentes de trabalho e doenças profissionais;
- Invalidez;
- Velhice;
- Morte.

Este sistema abrange os seguintes regimes:

- Regime geral de segurança social (RG) aplicável à generalidade dos trabalhadores por conta de outrem e aos trabalhadores independentes;
- Regimes especiais;
- Regimes de inscrição facultativa.

**O 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, com organização e gestão 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 e individual são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas e nestes integram-se os regimes profissionais complementares.
- 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.

## **2. O Instituto da Segurança Social, IP**

O Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP), é um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

O ISS, IP prossegue atribuições do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), sob superintendência e tutela do respetivo ministro.

Foi constituído 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 tem sede em Lisboa e jurisdição sobre todo o território nacional, sem prejuízo das atribuições e competências das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

Para o desenvolvimento da sua atividade em todo o território nacional continental dispõe de Serviços Centrais, dezoito serviços desconcentrados a nível distrital, designados Centros Distritais, de um serviço de âmbito nacional, designado Centro Nacional de Pensões e conta com uma rede alargada de Serviços de Atendimento ao público.

O Instituto é dirigido por um Conselho Diretivo composto por um presidente, um vice-presidente e dois vogais, cabendo ao presidente voto de qualidade.

Além do Conselho Diretivo, são órgãos do ISS, IP: o Fiscal Único, o Conselho Consultivo e o Conselho Médico.

São atribuições do ISS, IP:

- a) Gerir as prestações do sistema de Segurança Social e dos seus subsistemas;
- b) Garantir a realização dos direitos e promover o cumprimento das obrigações dos beneficiários do sistema de Segurança Social;
- c) Arrecadar as receitas do sistema de Segurança Social, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas;
- d) Participar às secções de processo executivo do Instituto da Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS, IP), as dívidas à Segurança Social, designadamente por contribuições e respetivos juros de mora;

- e) Reclamar os créditos da Segurança Social em sede de processos de insolvência e de execução de índole fiscal, cível e laboral, bem como requerer, na qualidade de credor, a declaração de insolvência, em articulação com o IGFSS, IP;
- f) Assegurar, no seu âmbito de atuação, o cumprimento das obrigações decorrentes dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- g) Celebrar acordos que prevejam exceções às normas relativas à determinação da legislação aplicável constantes de instrumentos internacionais de coordenação e decidir sobre a vinculação, manutenção ou isenção do vínculo à legislação portuguesa de Segurança Social, no quadro, designadamente, dos referidos instrumentos internacionais, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE);
- h) Assegurar a atribuição das prestações devidas por aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social em matéria de acidentes de trabalho e de doenças profissionais;
- i) Promover a execução das disposições financeiras estabelecidas nos instrumentos internacionais de Segurança Social e colaborar na sua execução, quando se trate de prestações que em Portugal não sejam do âmbito do sistema de Segurança Social;
- j) Promover a liquidação e pagamento das prestações a cargo e por conta de instituições estrangeiras, no quadro da aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- k) Apoiar o Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade, Voluntariado, Família, Reabilitação e Segurança Social na promoção, desenvolvimento e execução das políticas de garantia e valorização do voluntariado;
- l) Desenvolver e executar as políticas de ação social, bem como desenvolver medidas de combate à pobreza e de promoção da inclusão social;
- m) Desenvolver a cooperação com as instituições particulares de solidariedade social e exercer, nos termos da lei, a sua tutela, bem como desenvolver a cooperação com outras entidades;
- n) Assegurar o apoio social às famílias, através do financiamento direto, nos termos da lei;
- o) Desenvolver e apoiar iniciativas que tenham por finalidade a melhoria das condições de vida das famílias e a promoção da igualdade de oportunidades, designadamente as dirigidas à infância, à juventude, ao envelhecimento ativo, dependência, imigração, minorias étnicas e outros grupos em situação de vulnerabilidade;
- p) Assegurar, nos termos da lei, assessoria técnica aos tribunais em matéria de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo e tutelar cível;
- q) Promover o licenciamento dos serviços e estabelecimentos de apoio social;
- r) Celebrar acordos ou protocolos de cooperação;
- s) Avaliar e fixar as incapacidades em matéria de doenças emergentes de riscos profissionais e assegurar a prestação dos cuidados médicos e medicamentosos necessários, bem como as compensações, indemnizações e pensões por danos emergentes de riscos profissionais, por incapacidade temporária ou permanente;
- t) Participar na Revisão e Atualização da Tabela Nacional de Incapacidades por Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais e assegurar o apoio necessário aos respetivos trabalhos;



- u) Exercer a ação fiscalizadora no cumprimento dos direitos e obrigações dos beneficiários e contribuintes do sistema de Segurança Social, das instituições particulares de solidariedade social e de outras entidades privadas que exerçam atividades de apoio social;
- v) Exercer os poderes sancionatórios no âmbito dos ilícitos de mera ordenação social relativos aos estabelecimentos de apoio social, a beneficiários e contribuintes, nos termos legais;
- w) Assegurar nos termos da lei, as ações necessárias à eventual aplicação dos regimes sancionatórios referentes a infrações criminais praticadas por beneficiários e contribuintes no âmbito do sistema de Segurança Social;
- x) Intervir na adoção, nos termos da lei, bem como no âmbito da adoção internacional, como autoridade central;
- y) Assegurar, nos termos da lei, a concessão de proteção jurídica;
- z) Promover a divulgação da informação e as ações adequadas ao exercício do direito de informação e de reclamação dos interessados, bem como a dignificação da imagem do sistema de Segurança Social;
- aa) Assegurar as relações externas em matéria das suas atribuições, sem prejuízo das atribuições da Direção-Geral de Segurança Social, e das competências próprias do MNE;
- bb) Assegurar a promoção de respostas e o apoio à produção de respostas na área da inclusão social, com vista a prevenir e combater as situações indiciadas e ou sinalizadas de crianças e jovens em risco de exclusão social, compaginando a mobilização de medidas já existentes com medidas específicas;
- cc) Emitir orientações técnicas no âmbito das suas atribuições.

## 2.1. Enquadramento Legal

Na estrutura orgânica aprovada para o Ministério do Trabalho e da Solidariedade pelo Decreto-Lei N.º 45-A/2000, de 22 de março, foi criado o Instituto de Solidariedade e Segurança Social (ISSS) que veio agregar as competências e atribuições que vinham sendo desempenhadas, separadamente, pelos Centros Regionais de Segurança Social e pelo Centro Nacional de Pensões, com dois objetivos essenciais: dar maior unidade estratégica ao conjunto do sistema de Segurança Social e permitir um maior nível de desconcentração de base distrital, utilizando amplamente as novas oportunidades de gestão fornecidas pelos modernos sistemas de informação e informática.

Competia ao ISSS desenvolver de forma integrada a coordenação (nos termos da lei de bases da solidariedade e segurança social de 2000) dos sistemas de proteção social de cidadania — solidariedade e ação social — de proteção à família, e de previdência, e desconcentrar os seus serviços de modo que eles estejam mais próximos dos cidadãos, para o que se torna necessário o reforço dos serviços com base distrital e local.

Os estatutos e lei orgânica do ISSS foram aprovados, respetivamente, pelo Decreto-Lei n.º 316-A/2000, de 7 de dezembro, e Portaria n.º 543-A/2001, de 30 de maio. De seguida foram publicadas as Portarias n.º 988/2001 a n.º 1004/2001, de 17 de agosto, e n.º 1009/2001, de 18 de agosto, que aprovaram a estrutura orgânica interna dos Centros Distritais de Solidariedade e Segurança Social.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/2001, de 26 de julho, sobre a extinção ou fusão de serviços públicos, previa que o Instituto para o Desenvolvimento Social (IDS), os Comissariados

Regionais da Luta contra a Pobreza e a Comissão de Gestão do Projeto PROFISS (Projeto de Formação Inicial Qualificante para a Solidariedade e Segurança Social) viessem a ser integrados no ISSS. A extinção destes serviços e a integração no ISSS é determinada pela Lei n.º 16-A/2002, de 31 de Maio (artigo 2.º, n.º 2, al. a)) e consagrada com a publicação do Decreto-Lei n.º 2/2003, de 6 de janeiro, que no n.º 3 do art.º 2.º refere "O Instituto de Solidariedade e Segurança Social sucede nas atribuições, direitos e obrigações o Instituto do Desenvolvimento Social, os Comissariados Regionais da Luta contra a Pobreza e a Comissão de Gestão do Projeto PROFISS".

O Decreto-Lei n.º 112/2004, de 13 de maio, que altera o Decreto-lei n.º 316-A/2000, de 7 de dezembro, veio conferir novas atribuições ao ISSS, nomeadamente, na área da gestão de contribuições da Segurança Social, procedendo à extinção das delegações distritais do IGFSS e sua integração no ISSS.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 171/2004, de 17 de julho, que define a orgânica do Ministério da Segurança Social e do Trabalho, é alterada a designação do ISSS para Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP).

No quadro das orientações definidas para o Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado - PRACE (Resolução do Conselho de Ministros n.º 39/2006, de 30 de março) é aprovada uma nova Lei Orgânica para o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (Decreto-Lei n.º 211/2006, de 27 de outubro), que procede à extinção do Departamento de Acordos Internacionais da Segurança Social, IP e do Centro Nacional de Proteção contra os Riscos Profissionais, IP e integra as respetivas atribuições de natureza operacional no Instituto da Segurança Social, IP.

Os dirigentes máximos responsáveis pela coordenação dos processos de fusão são nomeados pelo despacho n.º 14017/2007, de 3 de julho.

A nova estrutura orgânica e estatutos do ISS, IP encontram-se consagrados no Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio (lei orgânica), e na Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio (estatutos), mantendo no essencial, as atribuições do ISS, IP e integrando as atribuições dos extintos Departamento de Acordos Internacionais da Segurança Social, IP e do Centro Nacional de Proteção contra os Riscos Profissionais, IP, este último constituindo-se como serviço do ISS, IP

Novo incremento nas competências do ISS, IP é efetuado pelo Decreto-lei n.º 163/2008, de 8 de agosto, que altera o Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio, e integra no Instituto as atribuições da Direção-Geral da Segurança Social, da Família e da Criança em matéria de adoção internacional e de cooperação com as instituições particulares de solidariedade social na homologação de acordos de cooperação atípicos e de acordos de gestão celebrados entre o ISS, IP e as Instituições.

Também os estatutos do ISS, IP – Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio – foram alvo de alterações pelas Portarias n.º 1460-A/2009, de 31 de dezembro (procede a ajustamentos na estrutura interna e define a qualificação e grau dos cargos dirigentes específicos do ISS, IP) e Portaria n.º 1329-B/2010, de 30 de dezembro (clarifica a qualificação e grau dos cargos dirigentes específicos do ISS, IP em coerência com o modelo institucional estabelecido e reformula as competências do Departamento de Identificação, Qualificação e Contribuições no sentido de melhor explicitar o acervo de responsabilidades que lhe cabem no âmbito da aplicação da legislação da União Europeia e dos Acordo e convenções bilaterais em matéria de segurança social) e, ainda, pelo Decreto-lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro (que define a cedência de estabelecimentos integrados do ISS, IP à SCML).

Pelo Decreto-lei n.º 26/2012, de 6 de fevereiro, foram extintas e integradas no ISS, IP as Caixas de Previdência: de Abono e Família dos Jornalistas, dos Trabalhadores da Empresa Portuguesa das Águas

Livres, SA, do Pessoal das Companhias Reunidas Gás e Eletricidade, do Pessoal dos Telefones de Lisboa e Porto, “Cimentos” – Federação de Caixas de Previdência, do Pessoal da Companhia de Cimento Tejo, da Secil – Companhia Geral de Cal e Cimento e da Empresa de Cimentos de Leiria.

Enquadrado pelo Decreto-lei n.º 126/2011, de 29 de dezembro (lei orgânica do MSSS), e pelo PREMAC (Plano de Redução e Melhoria da Administração Central), em março de 2012, foi publicado o Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março, que, revogando o Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio, estabelece a nova lei orgânica do ISS, IP.

Seguiu-se a publicação Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, que estabeleceu os novos estatutos do ISS, IP, revogando a Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio (alterada pelas Portarias n.º 1460-A/2009, de 31 de dezembro, Portaria n.º 1329-B/2010, de 30 de dezembro, e pelo Decreto-lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro).

As deliberações do Conselho Diretivo que procedem à reorganização do ISS, IP produzem efeitos a 20 de setembro de 2012 e foram publicadas nos Diários da República, II série, de 18 de dezembro de 2012 (organização interna dos 18 Centros Distritais e do Centro Nacional de Pensões), – deliberações (extrato) n.º 1966/2012 a 1984/2012 – e de 9 de janeiro de 2013 (organização interna dos serviços centrais) – deliberações (extrato) n.º 24/2013 a 35/2013.

Simultaneamente foram nomeados os dirigentes das novas unidades orgânicas.

Em dezembro de 2012 foi aprovada a deliberação n.º 314/2012, que procede à definição dos critérios para criação dos serviços locais, dando cumprimento aos pontos 2 e 3 do art.º 18.º dos Estatutos anexos à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio.

Em dezembro de 2013, foi publicado o Decreto-lei n.º 167/2013, de 30 de dezembro, que altera o Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março, reformulando o funcionamento do Conselho de Apoio para Assuntos de Proteção contra os Riscos Profissionais e especificando as regras de designação dos diretores de segurança social e diretores adjuntos de segurança social.

Em 2017, foi publicada a Portaria n.º 102/2017, de 8 de março, que procede a alterações na estrutura orgânica do ISS, IP a nível dos Serviços Centrais.

Foram criadas 4 novas Unidades, diretamente dependentes do Conselho Diretivo e nomeados os respetivos dirigentes:

- Unidade de Contribuintes Estratégicos, à qual compete assegurar o acompanhamento integrado dos contribuintes estratégicos nas diversas vertentes da relação com a segurança social, através de gestores de contribuinte
- Unidade de Coordenação Internacional, competindo-lhe assegurar o cumprimento das disposições dos Regulamentos da União Europeia, bem como dos acordos e convenções bilaterais em matéria de segurança social, sem prejuízo das competências específicas do Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais e do Centro Nacional de Pensões.
- Unidade de Apoio a Programas, com vista a preparar as candidaturas do ISS, IP, a fundos e programas europeus e apoiar e acompanhar a execução das candidaturas aprovadas, bem como gerir os programas de que o ISS, IP, seja entidade gestora, em articulação com as demais unidades orgânicas.
- Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia, à qual compete apoiar tecnicamente os serviços do ISS, IP, nos processos da respetiva responsabilidade que impliquem a apreciação de matérias relacionadas com as áreas de arquitetura e engenharia.

## 2.2. Referências Estratégicas

As principais referências estratégicas do ISS, IP para 2017, são as definidas no Plano Estratégico do Instituto para o triénio 2017-2019. Estas referências integram a Missão, a Visão e os Valores.

Figura 1 - Missão, Visão e Valores

<b>Missão</b>	<b>Garantir a proteção e a inclusão social das pessoas, reconhecendo os seus direitos, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas e promovendo a solidariedade social.</b>
<b>Visão</b>	Ser o elo de confiança da sociedade portuguesa na coesão social, promovendo um serviço humanista, de proximidade e de excelência.
<b>Valores</b>	<p><b>Humanismo</b> Valorizamos as pessoas.</p> <p><b>Ética</b> Agimos com integridade.</p> <p><b>Confiança</b> Geramos confiança.</p> <p><b>Respeito</b> Respeitamos a diversidade.</p> <p><b>Solidariedade</b> Somos solidários.</p>

O Plano Estratégico do ISS, IP 2017-2019 integrou cinco objetivos estratégicos (OE), que se subdividem em 23 prioridades estratégicas (PE), da seguinte forma:

Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas

OE	Prioridades Estratégicas
<b>1</b>	<b>Reforçar a inclusão e a coesão social</b>
	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
<b>2</b>	<b>Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>
	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
<b>3</b>	<b>Reforçar a confiança na Segurança Social</b>
	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
<b>4</b>	<b>Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>
	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
<b>5</b>	<b>Modernizar e humanizar os serviços</b>
	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

O Anexo 1 integra a última versão do Plano de Ação do ISS, IP de 2017 (PAISS17 v1.5) com o detalhe dos objetivos, projetos e respetivos indicadores integrados em cada um dos objetivos estratégicos e requisitos de negócio acima identificados.

## 2.3. Estrutura orgânica

Durante o ano de 2017, foram criadas nos Serviços Centrais 4 novas Unidades:

- **Serviços Centrais (SC)**

Áreas Operacionais:

- Departamento de Prestações e Contribuições;
- Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente;
- Departamento de Desenvolvimento Social;
- Departamento de Fiscalização;
- Departamento de Proteção contra Riscos Profissionais
- Unidade de Contribuintes Estratégicos (2017)
- Unidade de Coordenação Internacional (2017)

Áreas de Administração Geral:

- Departamento de Recursos Humanos;
- Departamento de Gestão e Controlo Financeiro;
- Departamento de Administração e Património;

Áreas de Apoio Especializado:

- Gabinete de Planeamento e Estratégia;
- Gabinete de Análise e Gestão da Informação;
- Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco;
- Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso.
- Unidade de Apoio a Programas (2017)
- Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia (2017)

- **Centros Distritais (CDist):**

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| • Centro Distrital de Aveiro         | • Centro Distrital de Leiria           |
| • Centro Distrital de Beja           | • Centro Distrital de Lisboa           |
| • Centro Distrital de Braga          | • Centro Distrital de Portalegre       |
| • Centro Distrital de Bragança       | • Centro Distrital do Porto            |
| • Centro Distrital de Castelo branco | • Centro Distrital de Santarém         |
| • Centro Distrital de Coimbra        | • Centro Distrital de Setúbal          |
| • Centro Distrital de Évora          | • Centro Distrital de Viana do Castelo |
| • Centro Distrital de Faro           | • Centro Distrital de Vila Real        |
| • Centro Distrital da Guarda         | • Centro Distrital de Viseu            |

- **Centro Nacional de Pensões (CNP).**

Os serviços do ISS, IP podem ainda estruturar-se em setores e equipas, a constituir mediante deliberação do Conselho Diretivo. Os setores são equipas de trabalho essencialmente técnico, enquanto as equipas são constituídas para o desenvolvimento de processos administrativos.

Os Centros Distritais do ISS, IP refletem realidades distritais diversas em dimensão e complexidade, que se traduzem numa estrutura orgânica diferenciada. No entanto, procurando um equilíbrio entre estas diversas realidades com vista à harmonização possível da estrutura dos serviços, identificam-se quatro grupos de centros distritais, definidos em função do número de beneficiários abrangidos.

Dentro de cada grupo foi estabelecida, em articulação com os respetivos Diretores de Segurança Social (DSS), uma estrutura de unidades e núcleos comum, que posteriormente foi ajustada à realidade concreta de cada distrito com a criação de setores e equipas.

**Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais**

Tipologia	Beneficiários ativos	Centros Distritais
1	Mais de 800.000	Lisboa e Porto
2	Mais de 300.000 e menos de 800.000	Aveiro, Braga e Setúbal
3	Mais de 100.000 e menos de 300.000	Coimbra, Faro, Leiria, Santarém e Viseu
4	Menos de 100.000	Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Guarda, Portalegre, Viana do Castelo e Vila Real

A estrutura orgânica do ISS, IP em 2017 espelha-se no organograma seguinte.

**Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP**



Integram, ainda a estrutura orgânica do ISS, IP os Estabelecimentos Integrados e os Serviços Locais.

Os Estabelecimentos Integrados “têm por objeto a prestação de modalidades de ação social integrada, visando o apoio às populações, nomeadamente nas áreas da infância, juventude, reabilitação, idosos e família” (Art.º 23.º, dos estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio).

Estes serviços do ISS, IP funcionam na dependência do Centro Distrital da área geográfica onde se inserem e dividem-se em 5 tipos:

Tipo A	Lotação efetiva superior a 300 utentes
Tipo B	Lotação efetiva entre 151 e 300 utentes (com exceção dos estabelecimentos de infância)
Tipo C	Lotação efetiva superior a 150 utentes quando se trate dos estabelecimentos de infância
	Lotação efetiva entre 76 e 150 utentes quando se trate de estabelecimentos lar para crianças e jovens, de educação especial e reabilitação de deficientes e de idosos e ainda, estabelecimentos de acolhimento de menores em perigo
Tipo D	Lotação efetiva entre 76 e 150 utentes, quando se trate de estabelecimentos de infância
	Lotação efetiva até 75 utentes, quando se trate de lar para crianças e jovens, de educação especial e reabilitação de deficientes e de idosos
Tipo E	Lotação efetiva até 75 utentes, quando se trate de estabelecimentos de infância

Entre 2013 e 2015, foram extintos 7 Estabelecimentos Integrados e 14 passaram para gestão de outras entidades, em cumprimento da política de transferência gradual da gestão dos estabelecimentos integrados para o setor solidário.

Aos Serviços Locais, compete “prestar o atendimento ao público no âmbito da relacionamento do cidadão com a segurança social, podendo assegurar a prestação de outros serviços enquadrados na área de missão do ISS, IP” (art.º 18.º dos Estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio).

Os Serviços Locais classificam-se em três categorias, conforme estipulado no n.º 2 do art.º 18º dos Estatutos do ISS, IP e de acordo com os critérios definidos na deliberação n.º 314/2012, de 18 de dezembro:

	Trabalhadores	Atendimento Diários
Grande dimensão	>=6	>=300
Média dimensão	>=4 e <6	>=200 e <300
Pequena dimensão	<=3	<200

### 3. Resumo da Atividade

#### 3.1. Missão

##### 3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas

###### Beneficiários Ativos (Regime Geral)

Conforme tendência dos últimos anos, o número de beneficiários ativos no regime dos Trabalhadores por Conta de Outrem subiu 4,1%, de 2016 para 2017. No que diz respeito ao regime dos Trabalhadores Independentes, contrariamente ao ano anterior, houve um acréscimo de beneficiários em 7%. Por último, verificou-se uma queda acentuada do número de beneficiários com pelo menos um processamento de prestação de Desemprego (-14%), face a 2016, prosseguindo a tendência registada desde 2013, assumindo, em 2017 a quebra mais elevada.

**Quadro 2 - Beneficiários Ativos**

Unidades: n.º e %

Beneficiários	2016		2017		Variação (2016 - 2017)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Trabalhadores Conta Outrem (a)	3.536.119	83%	3.682.200	84%	146.081	4,1%
Independentes (b)	251.761	6%	269.409	6%	17.648	7,0%
Desempregados (c)	497.998	12%	429.814	10%	-68.184	-13,7%
<b>Total</b>	<b>4.285.878</b>	<b>100%</b>	<b>4.381.423</b>	<b>100%</b>	<b>95.545</b>	<b>2,2%</b>

Fonte: RAISS 2016 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 05.fev.18

**Notas:** (a) n.º de beneficiários distintos com pelo menos um registo de remuneração.

(b) n.º de trabalhadores distintos com pelo menos uma contribuição à Segurança Social.

(c) n.º de beneficiários distintos com pelo menos um processamento de prestação de desemprego (todos os tipos de subsídios).

#### Doença

Com a atualização anual do Indexante dos Apoios Sociais (IAS), para o ano de 2017, o valor mínimo do subsídio de doença passou a ser 4,21€ por dia (30% do IAS) ou 100% da remuneração de referência líquida (em caso de valor inferior a 4,21€).



No que diz respeito às prestações propriamente ditas, o número de beneficiários com subsídio de Doença aumentou (9%), face a 2016, com a despesa a subir cerca de 10%.

No que concerne ao subsídio de doença por tuberculose, por questões relacionadas com a evolução da saúde pública, o número de beneficiários diminuiu (2%) e a despesa decresceu em cerca de 5%.

### Quadro 3 - Subsídio por Doença

Unidades: Nº e milhares de euros

Doença	2016		2017		Variação (2016 - 2017)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Concessão Provisória de Subsídio Doença	19.897	21.686	21.269	22.613	6,9%	4,3%
Subsídio Doença	533.004	410.008	581.064	449.874	9,0%	9,7%
Subsídio Doença por Tuberculose	853	2.529	834	2.408	-2,2%	-4,8%

Fonte: RAISS 2016 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 16.mar.18

### Parentalidade

Em termos de Parentalidade, apesar de o número de requerentes e titulares da Parentalidade Inicial ter diminuído de 2016 para 2017, a despesa com esta prestação aumentou ligeiramente (cerca de 2%).

### Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade

Unidades: Nº e milhares de euros

Subsídio	2016		2017		Variação (2016 - 2017)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Parental Inicial	140.576	278.489	138.215	283.110	-1,7%	1,7%
Social Parental Inicial	21.229	18.660	19.263	17.233	-9,3%	-7,6%
Parental Alargado	6.752	4.301	8.544	5.512	26,5%	28,2%
<b>Total</b>	<b>168.557</b>	<b>301.451</b>	<b>166.022</b>	<b>305.856</b>	<b>-1,5%</b>	<b>1,5%</b>

Fonte: RAISS 2016 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 16.mar.18

Já no que diz respeito à Parentalidade Social, diminuíram o número de beneficiários e a despesa com a prestação, sendo que, ao invés, a Parentalidade Alargada subiu largamente (mais de 25%) quer em beneficiários quer em despesa.

Como a lei estabelece um limite mínimo diário para pagamento dos subsídios igual a 80% de 1/30 do IAS, com a atualização deste, o valor mínimo diário dos subsídios passou a ser 11,44€, exceto no Subsídio Parental Alargado, cujo limite mínimo diário, correspondendo a 40% de 1/30 do valor do IAS, e passou a ser 5,62€.

Por acréscimo, como o subsídio por assistência a filho com deficiência ou doença crónica não pode ser superior a 2 vezes o IAS, o valor máximo de cada prestação compensatória passou a ser 842,64€.

Neste âmbito refira-se que, só podem ter direito aos subsídios sociais de parentalidade os requerentes que, isoladamente ou em conjunto com os restantes elementos do seu agregado familiar, tenham um património mobiliário de valor inferior a 102.936,00€ (240 vezes o IAS) e cujo rendimento mensal do agregado familiar, por pessoa, não ultrapasse 337,06€ (80% do IAS). No caso de serem proprietários de imóveis, não se consideram como rendimentos prediais o valor da habitação permanente se esta for inferior ou igual a 450 vezes o IAS (189.564,00€). Se o valor for superior, considera-se como rendimentos prediais 5% da diferença entre o valor patrimonial da habitação permanente e 189.594,00 €.



**Desemprego**

No que se refere às Prestações de Desemprego, verificou-se uma diminuição significativa do número de beneficiários, transversal a todos os subsídios englobados, e, conseqüentemente, um impacto direto na despesa apurando-se uma redução média de cerca de -15% em ambas as variáveis.

**Quadro 5 - Prestações de Desemprego**

Unidades: Nº e milhares de euros

Prestação	2016		2017		Variação (2016 - 2017)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Desemprego	364.752	1.053.795	319.562	914.621	-12,4%	-13,2%
Subsídio Social Desemprego	28.614	48.564	23.529	38.244	-17,8%	-21,2%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	76.328	163.451	57.018	116.526	-25,3%	-28,7%
Prolongamento Subsídio Social Desemprego	100	168	77	156	-23,0%	-7,0%
Subsídio por Cessação de Atividade	894	1.723	738	1.612	-5,9%	-12,2%

Fonte: RAISS 2016 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01.mar.18

No âmbito do desemprego, refira-se a manutenção da majoração do montante do subsídio de desemprego e do subsídio por cessação de atividade.

Assim, nos casos em que no mesmo agregado familiar ambos os cônjuges ou pessoas que vivam em união de facto se encontrem a receber Subsídio de Desemprego ou Subsídio por Cessação de Atividade e tenham filhos ou equiparados a cargo, titulares de abono de família, o montante do subsídio de desemprego é majorado em 10% do seu montante para cada titular da prestação.

Além disso, nos casos em que um dos cônjuges ou uma das pessoas que vivam em união de facto deixe de receber Subsídio de Desemprego ou Subsídio por Cessação de Atividade e lhe seja atribuído Subsídio Social de Desemprego subsequente ou, continuando desempregado, não receba qualquer prestação social por essa eventualidade, mantém-se a majoração do Subsídio de Desemprego ou Subsídio por Cessação de Atividade em relação ao outro beneficiário.

Já nos casos de agregado monoparental, o montante do Subsídio de Desemprego ou Subsídio por Cessação de Atividade é majorado em 10% se o titular da prestação for o único adulto a viver com a(s) criança(s) titular(es) de abono de família e desde que não receba pensão de alimentos decretada ou aprovada pelo tribunal.

Por sua vez, a redução de 10% após 180 dias de concessão do Subsídio de Desemprego, apenas é aplicada aos subsídios com valor superior ao valor do IAS (421,32 €), sem que, todavia, desta redução resulte um valor mensal de Subsídio de Desemprego inferior ao valor do IAS.

Em 2017, a atualização anual do IAS, veio atualizar o valor máximo mensal do Subsídio de Desemprego que não pode ser superior a duas vezes e meia o valor do IAS (1.072,25€).

**Prestações Familiares**

No que respeita às Prestações Familiares, registou-se um aumento do número de beneficiários e despesa associada, face a 2016, no Abono de Família para Crianças e Jovens, na Bonificação por Deficiência e na Assistência de Terceira Pessoa. Destaca-se ainda o aumento dos montantes do Abono de Família para Crianças e Jovens, do Abono de Família Pré-Natal, do Subsídio de Funeral, da Bonificação por Deficiência, da Bolsa de Estudo, do Subsídio Mensal Vitalício e do Subsídio por Assistência de Terceira Pessoa.

**Quadro 6 - Prestações Familiares**

Unidade: N.º e milhares de euros

Prestações Familiares	2016			2017			Variação (2016 - 2017)		
	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa
Abono de família para crianças e jovens	764.865	1.134.988	568.096	786.910	1.152.073	597.018	2,9%	1,5%	5,1%
Bonificação por deficiência	77.743	86.717	77.589	81.332	91.281	83.344	4,6%	5,3%	7,4%
Assistência a 3ª pessoa	12.062	12.305	13.331	12.104	12.356	14.175	0,3%	0,4%	6,3%

Fonte: RAISS 2016 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01.mar.18

Além da atualização do valor das prestações familiares, procedeu-se ainda ao início do processo de convergência do montante de Abono de Família de que beneficiam as crianças entre os 12 e os 36 meses com o montante que atualmente é atribuído às crianças até aos 12 meses.

Assim, numa primeira fase, os beneficiários do Abono de Família para Crianças e Jovens receberam os valores da prestação atualizados, com efeitos retroativos a 1 de janeiro de 2017.

Numa segunda fase, verificou-se o aumento nos montantes da prestação no que respeita às crianças que se encontram na faixa etária dos 12 aos 36 meses, bem como a reposição do 4.º escalão para as crianças até aos 36 meses, igualmente com efeitos retroativos ao início do ano.

No que respeita ao Subsídio Mensal Vitalício, no último trimestre de 2017, passou a estar integrado na Prestação Social para a Inclusão.

**Rendimento Social de Inserção**

Verificou-se um aumento (ainda que ligeiro) no número de beneficiários e respetivos agregados familiares, de 2016 para 2017, com o consequente aumento do valor processado em cerca de 3%.

**Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI)**

Unidades: n.º e milhares de euros

	2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
			N.º	%
Beneficiários com processamento no ano	257.196	258.208	1.012	0,4%
Agregados Familiares com processamento no ano	121.438	123.682	2.244	1,8%
Valor Processado no ano	270.992	279.328	8.336	3,1%

Fonte: RAISS 2017 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 06.mar.18

O Decreto-Lei n.º 90/2017, de 28 de julho, veio alterar o regime jurídico do RSI e entrou em vigor em agosto de 2017. Foi introduzido “um conjunto de alterações que visam dignificar esta prestação e reforçar a sua capacidade integradora e inclusiva, protegendo os grupos de maior fragilidade e vulnerabilidade, em situação de pobreza extrema, distinguindo-se de outros apoios e prestações sociais por incluir uma componente de integração e inclusão.”

No que se refere às principais alterações introduzidas ao regime jurídico do Rendimento Social de Inserção, destacam-se as seguintes:

- O direito à prestação é reconhecido a partir da data em que o requerimento se encontre devidamente instruído (acompanhado de todos os meios de prova necessários ao reconhecimento do direito);
- A atribuição da prestação não está dependente da celebração de contrato de inserção, sendo que este deve ser celebrado nos 45 dias após a atribuição da prestação;
- Os bens móveis sujeitos a registo deixam de ser considerados no acesso à prestação;

- Os cidadãos que se encontrem transitoriamente acolhidos em respostas sociais de natureza temporária (com plano pessoal de inserção) ou internados em comunidades terapêuticas ou em unidades de internamento da rede nacional de cuidados continuados integrados (RNCCI) podem requerer a prestação nos 45 dias antes da alta;
- Os cidadãos que se encontrem em prisão preventiva ou a cumprir pena de prisão em estabelecimento prisional podem requerer a prestação nos 45 dias antes da sua libertação;
- O pagamento da prestação nas duas situações anteriores inicia-se no mês da alta ou da saída;
- Os cidadãos que se encontrem a beneficiar de apoios sociais ao abrigo do regime de concessão do estatuto de asilo ou de refugiados não têm direito ao RSI;
- A decisão de atribuição da prestação deve ser proferida no prazo máximo de 30 dias, após o requerimento devidamente instruído, com exceção dos processos de vítimas de violência doméstica cujo prazo de decisão não deve exceder os 20 dias;
- Deixa de ser necessária a entrega de requerimento da renovação;
- A renovação da prestação é efetuada oficiosamente, para as prestações que renovem o ciclo a partir de outubro de 2017, com base no agregado familiar e rendimentos constantes do sistema de informação da Segurança Social.

O Decreto-Lei n.º 90/2017, de 28 de julho, procede, ainda, à uniformização, do conceito de agregado familiar, bem como dos rendimentos a considerar na determinação do montante da prestação de RSI.

Ao nível da contratualização, as alterações legislativas ocorridas em 2017, com a publicação do Decreto-Lei n.º 90/2017, de 28 de julho, e da Portaria n.º 253/2017, de 8 de agosto, deram particular enfoque a um conjunto de alterações nas condições de acesso à prestação e na natureza contratual do RSI, na sua vertente da inserção.

De entre as alterações preconizadas pela atual legislação, com especial impacto ao nível da inserção, ressaltam-se as seguintes:

- O contrato de inserção, cuja celebração é posterior à atribuição da prestação, promove uma adequação das medidas às características dos beneficiários, mediante o compromisso formal e expresso e reforça a efetiva inclusão social dos beneficiários;
- É reforçada a qualificação do diagnóstico social, que precede a elaboração do contrato de inserção, através da inclusão da informação constante do plano pessoal de inserção;
- É reforçado o acompanhamento e avaliação do contrato de inserção, através da obrigatoriedade de ser elaborado, pelo técnico gestor do processo, um relatório detalhado sobre o cumprimento, manutenção e/ou alteração das ações de inserção contratualizadas;
- É salvaguardada a possibilidade dos cidadãos que se encontrem transitoriamente acolhidos em respostas sociais de natureza temporária (com plano pessoal de inserção) ou internados em comunidades terapêuticas ou em unidades de internamento da rede nacional de cuidados continuados integrados (RNCCI) poderem requerer a prestação nos 45 dias antes da alta, promovendo-se o seu regresso à vida ativa;
- É garantida a atribuição mais célere das prestações às vítimas de violência doméstica, cuja data de decisão sobre o requerimento de atribuição passou a ser de 20 dias;

**Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI**

Unidades: n.º e %

Tipo de Ação	Estado da Ação 31/12/2017			%
	Em curso	Cessada	Outro (a)	
Acompanhamento Psicossocial	4.287	2.790	2.292	22%
Educação	1.667	1.193	1.045	9%
Emprego	4.997	3.497	3.381	28%
Formação Profissional	1.043	823	978	7%
Habituação	424	296	271	2%
Saúde	3.460	2.315	1.785	18%
Respostas Sociais	642	518	1.073	5%
Outro	1.611	1.326	344	8%
<b>Total</b>	<b>18.131</b>	<b>12.758</b>	<b>11.169</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 06.mar.18

Notas: (a) Aprovada, Em elaboração, Interrompida, Não Aprovada, Não iniciada, para Aprovação.

A Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-lei n.º 90/2017, de 28 de julho, estipula no seu artigo 37.º, a possibilidade de as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e outras entidades que prossigam idêntico fim, participarem no desenvolvimento de ações inerentes ao Rendimento Social de Inserção (RSI), mediante a celebração de protocolos específicos com o ISS, IP.

Os protocolos celebrados entre os Centros Distritais e as instituições, ao abrigo do Despacho n.º 451/2007, de 10 de janeiro, visam o desenvolvimento de ações de acompanhamento dos beneficiários do RSI, com o objetivo de promover a sua autonomia e inserção social e profissional.

O n.º 10 e 11, do referido Despacho, prevê que, os protocolos vigorem pelo período de dois anos e a sua renovação depende da avaliação da execução das ações de acompanhamento dos beneficiários de Rendimento Social de Inserção, a efetuar pelos Centros Distritais. O n.º 13, do supra mencionado Despacho, prevê ainda que a sua celebração/revisão depende de autorização do Conselho Diretivo do ISS, IP.

Em 2017, dos 212 protocolos RSI existentes, 134 protocolos foram objeto de renovação e 1 protocolo foi cessado:

**Quadro 9 - Renovação/celebração de Protocolos RSI em 2017**

Centro Distrital	Protocolos Renovados	Protocolos Cessados
Beja	4	
Braga	13	
Bragança	2	
Coimbra	3	
Évora	1	
Faro	1	
Guarda	6	
Lisboa	6	
Portalegre	4	
Porto	49	
Santarém	9	
Setúbal	16	1
Viana do Castelo	7	
Vila Real	5	
Viseu	8	
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>1</b>

Fonte: DDS

## Prestitão Social para a Inclusão

O Decreto-Lei n.º 126-A/2017, de 6 de outubro, cria a Prestação Social para a Inclusão, “*enquanto recurso fundamental para a inclusão das pessoas com deficiência e para a melhoria da sua qualidade de vida e das suas famílias e procede às necessárias alterações legislativas decorrentes da criação desta nova prestação.*”

Esta nova prestação social para as pessoas com deficiência ou incapacidade veio englobar os beneficiários do Subsídio Mensal Vitalício e da Pensão Social de Invalidez, além de estender a cobertura da proteção social a novos beneficiários.

A Prestação Social para a Inclusão é paga mensalmente a pessoas com deficiência, com grau de incapacidade igual ou superior a 60% e com idade igual ou superior a 18 anos, à data da apresentação do requerimento, devidamente instruído, com vista a promover a sua autonomia e inclusão social, sendo composta por três componentes, que entram em funcionamento de modo gradual: componente base, complemento e majoração.

A componente base da prestação, que teve início a partir de 1 de outubro de 2017, destina-se a compensar os encargos gerais acrescidos que resultam da condição de deficiência e, além de ser atribuída a novos requerentes, vem substituir três prestações: subsídio mensal vitalício, pensão social de invalidez e pensão de invalidez dos regimes transitórios dos trabalhadores agrícolas.

O acesso ao complemento e à majoração será concretizado posteriormente.

### Tempos médios de deferimento das prestações imediatas

No que concerne aos tempos médios de deferimento das prestações, os resultados apresentados são díspares, ainda que, aritmeticamente, exista manutenção dos valores apresentados em 2016 ou a sua ligeira melhoria, fruto do esforço implementado pelos serviços para concretização dos resultados.

As exceções são no Subsídio Parental Inicial (embora de pouco significado) e no Abono de Família, que aumentou em cerca de 10 dias (57% de eficácia) o seu tempo médio de deferimento face a 2016.

**Quadro 10 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas**

Prestação	2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
			N.º	%
Subsídio de Doença	3,0	2,6	0,4	-13,0%
Subsídio parental inicial	8,7	12,1	3,5	39,8%
Subsídio de Desemprego	4,4	4,3	-0,1	-1,9%
Subsídio Social de Desemprego	13,8	11,7	-2,1	-15,1%
Abono de Família	17,0	26,8	9,8	57,4%
Rendimento Social de Inserção	54,3	52,5	-1,8	-3,4%

Fonte: RAISS 2016 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01.mar.18

**Notas:** Foram considerados os movimentos de concessão normal e majoração

### 3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas

#### Pensionistas Ativos e respetiva despesa

Observou-se no ano de 2017, um aumento da despesa com o total de pensões de 1,8% face a 2016. Para este aumento contribuiu essencialmente o aumento da despesa com as pensões de velhice e de sobrevivência (+ 2,2%), apresentando a mesma tendência de crescimento verificada no ano anterior.

Em sentido inverso, encontra-se a despesa com as pensões de invalidez que diminuiu 3,5% face a 2016, acentuando a percentagem e redução registada nos anos anteriores (-2,6% 2016/2015; -2,5% 2015/2014; -1,5% 2014/2013).

Relativamente ao número total de pensionistas (Pensão de velhice, Pensão de Invalidez e Pensão de Sobrevivência), verifica-se uma redução de 0,3% comparativamente a 2016, tendo-se verificado em números absolutos um decréscimo de 9.541 pensionistas.

Registou-se um aumento de 0,2% de pensionistas por velhice. Esta estabilização do número de pensionistas de Pensão de Velhice, deveu-se à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 8/2015, de 15 de janeiro, mantido em vigor pelo Decreto-Lei n.º 10/2016, permitindo a possibilidade de reforma antecipada por flexibilização da idade, e à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 126-B/2017, que estabelece um regime especial de acesso antecipado à pensão de velhice para os beneficiários do regime geral de segurança social e do regime de proteção social convergente com muito longas carreiras contributivas.

O número de pensionistas de pensão de invalidez voltou a registar uma redução face ao ano anterior (-4,6%), acentuando a tendência de redução face a 2016 (-4,3%) e 2015 (-4,2%).

**Quadro 11 - Pensionistas Ativos e Despesa**

Unidades: N.º e milhares de euros

Pensões	2016		2017		Variação (2016 - 2017)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Velhice	1.907.541	11.712.662	1.910.049	11.972.798	0,1%	2,2%
Invalidez	217.608	1.077.770	207.557	1.040.342	-4,6%	-3,5%
Sobrevivência	663.175	2.112.930	660.817	2.159.656	-0,4%	2,2%
<b>Total</b>	<b>2.788.324</b>	<b>14.903.363</b>	<b>2.778.423</b>	<b>15.172.796</b>	<b>-0,4%</b>	<b>1,8%</b>

Fonte: RAISS 2016 e II, IP, Estatísticas Anuais e CNP, Valores Processados por mês (despesa)

#### Complemento Solidário para Idosos

No ano 2017, deu-se continuidade à implementação da medida de controlo mensal que consiste na verificação de alteração de morada para o estrangeiro, apurada no ficheiro de rejeitados por parte dos beneficiários do Complemento Solidário para Idosos (CSI).

De acordo com a Portaria n.º 3/2017, de 3 de janeiro, o valor de referência do CSI, para o ano de 2017, foi fixado em 5.084,30€ para requerente isolado e 8.897,52€ para o casal, tendo sido atualizadas 160.506 prestações que se encontravam no estado ativo.

**Quadro 12 - Complemento Solidário para Idosos (CSI)**

Unidades: N.º e milhares de euros

Ano	2016	2017
Processos deferidos desde o início da medida	309.118	321.594
Requerentes com processamento	167.286	167.939
Despesa	193.158	196.268

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 13.abr.18

### Tempos médios de deferimento das pensões e complementos

No que respeita aos tempos médios de deferimento das pensões e complementos, destaca-se a Pensão por Velhice, que registou um aumento de 33 dias (45%), face a 2016, e a Pensão de Sobrevivência/Subsídio por Morte, que registou um aumento de 17 dias (29%), face ao ano anterior.

Esta tendência já se registou quando comparado o ano de 2016 face a 2015, em que se verificou um aumento de 27%, nestas prestações.

Estes aumentos devem-se, essencialmente, a dois fatores:

- Pelo facto de em todos os pedidos de pensão de velhice antecipada (por flexibilização da idade, ao abrigo da proteção especial por situação de desemprego de longa duração, ou por regime especial de acesso por profissão especialmente penosa) ser feita uma notificação prévia dos requerentes, informando a fórmula de cálculo e valor final da pensão. O requerente dispõe, após esta notificação, de trinta dias para informar o Centro Nacional de Pensões se pretende aceder à pensão naquelas condições.
- Pela carência de recursos humanos no Centro Nacional de Pensões, que se vem agravando ao longo dos últimos 10 anos, com consequências diretas no tempo médio de atribuição das prestações. Estão já em curso medidas ativas de recuperação da capacidade operativa do CNP e consequentemente dos tempos médios de análise das prestações.

Relativamente às prestações do regime não contributivo, a pensão social de velhice regista uma diminuição no Tempo Médio de Deferimento face a 2016 (-2%), invertendo o resultado alcançado no ano de 2016 face a 2015 que tinha registado um aumento de 16%. A pensão social de invalidez registou em 2017 um aumento de 14% no TMD quando comparado com 2016, subida que já se tinha verificado em 2016 face a 2015 (+16%).

O Complemento Solidário para Idosos, registou no indicador tempo máximo de deferimento, um resultado alcançado de 72% dos processos deferidos em menos de 30 dias, registando uma diminuição de 11,1% face ao ano anterior, que já tinha registado uma diminuição de 12,9% face a 2015.

**Quadro 13 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos**

Unidades: n.º de dias e %

Pensões/Complementos	2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
			N.º	%
Velhice	74	107	33	45%
Invalidez	157	177	21	13%
Sobrevivência	60	77	17	29%
Social Velhice	37	35	-2	-5%
Social Invalidez	117	131	14	12%
Complemento Dependência	129	151	23	18%
CSI	20	26	6	32%

Fonte: Pensões, CNP. CSI, Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 06.mar.18

### 3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais

O processo de certificação das doenças profissionais inicia-se com a entrada no Departamento de Proteção contra os Riscos Profissionais (DPRP) da Participação Obrigatória e do Requerimento de



Pensão por Incapacidade Permanente por Doença Profissional, tendo sido registada, em 2017, a entrada de 10.494 requerimentos e 12.538 participações obrigatórias.

#### Quadro 14 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas

Unidades: n.º e %

Ano	2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
			N.º	%
Doenças certificadas	3.796	4.467	671	18%
Doenças Profissionais com Incapacidade	3.094	3.555	461	15%
Doenças Profissionais sem Incapacidade	702	912	210	30%
Beneficiários	2.252	2.644	392	17%

Fonte: RAISS 2016 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

O número de Doenças Profissionais Certificadas foi de 4.467, abrangendo um total de 2.644 Beneficiários, o que representa um acréscimo de 18% e 17%, respetivamente, face ao ano anterior. Verifica-se, assim, uma nova subida nos valores face ao ano 2016, como já verificada desde 2014, tanto das doenças certificadas como dos beneficiários abrangidos.

Do total de doenças certificadas em 2017, tal como no ano transato, mantém-se a prevalência de doenças provocadas por agentes físicos (95.7%), ligadas essencialmente às indústrias transformadoras. As doenças do aparelho respiratório surgem em seguida, representando 3% das doenças certificadas.

#### Quadro 15 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito

Âmbito do Processo	2016		2017		Variação (2016 - 2017)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Doença profissional	28.432	44.608	29.725	45.984	4,5%	3,1%
Pensão de Sobrevivência/ Subsídio por Morte	3.607	9.750	3.401	9.207	-5,7%	-5,6%
Reembolso de Despesas	1.160	206	411	84	-64,6%	-59,3%
Outro	383	636	348	525	-9,1%	-17,4%
<b>Total</b>	<b>33.582</b>	<b>55.200</b>	<b>33.885</b>	<b>55.800</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,1%</b>

Fonte: RAISS 2016, SESS [Valores Processados por mês (despesa)]

Situação da BD a 06.mar.18

Em 2017 verificou-se um aumento do número de beneficiários e da despesa com doenças profissionais.

No que respeita ao reembolso de despesas e à rubrica "Outros", a quebra verificada deve-se fundamentalmente ao facto da opção de gestão ter sido no sentido de priorizar a recuperação das pendências, mormente na documentação que se encontrava a aguardar transferência para GesRisp (GRP).

Os Serviços de Atendimento de Lisboa e Porto registaram um decréscimo no número de atendimento por marcação, tendência inversa à registada nos últimos anos. A quebra que se sentiu em ambos os Serviços - Lisboa e Porto - embora com menor incidência no Porto, ficou a dever-se à entrada em funcionamento do Centro de Contacto a par de uma cada vez maior capacidade de resposta dos serviços locais de atendimento, no seguimento de ações de formação sobre Riscos Profissionais.

#### Quadro 16 - Atendimentos por marcação - Doenças Profissionais

Unidades: n.º e %

	2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
			N.º	%
Serviço de Atendimento de Lisboa	1.514	921	-593	-39%
Serviço de Atendimento do Porto	531	492	-39	-7%
<b>Total</b>	<b>2.045</b>	<b>1.413</b>	<b>-632</b>	<b>-31%</b>

Fonte: VMP

Situação da BD a 11.jan.18



O Projeto Bolsa de Convocáveis, que iniciou no final de 2014, teve continuidade ao longo de 2017, com o objetivo de sinalizar clinicamente os beneficiários de prestações por Incapacidade Temporária Absoluta (ITA) por doença profissional (primeira consulta), bem como, alertar para a necessidade de iniciar o seu processo, apresentando a necessária Participação Obrigatória (PO), Parecer Clínico, Requerimento de Pensão e o Relatório de Exposição a Riscos.

O quadro seguinte sintetiza os resultados do projeto em 2017.

**Quadro 17 - Projeto Bolsa de Convocáveis**

Unidades: n.º e %

2017		
Convocatórias enviadas	1.396	
Consultas Realizadas	1.132	
Falta de comparência	195	
Sem falta ou resultado registado	69	
Resultados	Cessaçao da ITA	102
	Continuidade da ITA	1.030
	Sem resultado registado	6

Fonte: DPRP

A constataçao de situaçoes de existênciade Certificados de Incapacidade Temporária para o Trabalho (CIT) por Doença Profissional sem a correspondente Participação Obrigatória, levou a que fosse efetuado um cruzamento de dados entre a base dados de ITPT (Incapacidade Temporária para o Trabalho - Regime Geral de segurança social) e a base de dados de GRP (Gestão de Riscos Profissionais), verificando-se a existênciade de um elevado número beneficiários que usufruíram de subsídio de doença por doença profissional, aos quais não correspondia qualquer processo de certificaçao aberto.

Em 2017 foram identificados 12.088 beneficiários a receber subsídio por doença profissional, correspondendo a uma despesa de 47.493m€, o que representa aumentos de 27,8% e 47,1%, respetivamente.

**Quadro 18 - Subsídio Doença Profissional**

Unidades: Nº e milhares de euros

Doença	2016		2017		Variaçao (2016 - 2017)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Doença Profissional	9.455	32.275	12.088	47.493	27,8%	47,1%

Fonte: RAISS 2016 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizaçoes

Situaçao da BD a 16.mar.18

### 3.1.4. Verificaçao de Incapacidades

#### 3.1.4.1. Verificaçao de Incapacidades Temporárias

Continua a verificar-se um significativo reforço na açao de controlo e verificaçao das situaçoes de incapacidades para o trabalho, tendo sido convocados para verificaçao cerca de 196.000 beneficiários com baixa médica a receber subsídio por doença, registando-se um acrescimo de 10%, face a 2016. Consequentemente, regista-se aumento do número de exames de verificaçao realizados em cerca de 9%, o que vem consubstanciar o esforço diligenciado para verificaçao das situaçoes de incapacidade para o trabalho prolongadas e combater as situaçoes de fraude.

**Quadro 19 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)**

Unidades: Nº e %

	2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
			N.º	%
Exames marcados	319.284	342.954	23.670	7,41%
Exames Realizados	274.368	299.604	25.236	9,20%
Taxa de Realização	85,93%	87,36%	0,01	1,66%
Processos Convocáveis	182.467	197.193	14.726	8,07%
Processos Convocados	177.756	195.728	17.972	10,11%
Taxa de Convocatórias (5.º Nível)	97,42%	99,26%	0,02	1,89%

Fonte: RAISS 2016 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Situação da BD a 16.mar.18  
Dados sujeitos a atualizações

No âmbito das principais alterações implementadas, destaca-se a alteração introduzida ao prazo das convocatórias. Após a primeira deliberação de subsistência de incapacidade, da Comissão de Verificação de Incapacidades Temporárias (CVIT) ou da Comissão de Reavaliação de Incapacidades Temporárias (CRIT), nos casos de manutenção da subsistência da incapacidade para o trabalho os beneficiários eram convocados de 60 em 60 dias. Em 2017, foi introduzida uma nova verificação, 30 dias após a primeira deliberação de subsistência de incapacidade, mantendo-se nas eventuais convocatórias seguintes o intervalo de 60 dias, o que vem permitir abranger um maior número de beneficiários face aos anteriores critérios.

Destaca-se, ainda, que passaram a considerar-se na designada “Bolsa de Convocáveis” as situações de incapacidade por doença direta que, anteriormente, estavam excluídas.

### 3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes

O Serviço de Verificação de Incapacidade Permanente é uma peritagem médica de avaliação de incapacidade permanente para o trabalho, deficiência ou dependência, para verificar se a pessoa tem ou não direito a uma dada prestação.

Para ter acesso a certas prestações (Pensão de invalidez, Subsídio por assistência de terceira pessoa ou Subsídio mensal vitalício) é necessário que a situação de incapacidade permanente, dependência ou deficiência seja confirmada pela Comissão de Verificação do Serviço de Verificação de Incapacidades Permanentes.

Constituem exceção, os casos em que se esgotam os 1095 dias de subsídio de doença, em que a incapacidade temporária para o trabalho pode passar a permanente, mediante reconhecimento pela Comissão de Verificação de Incapacidade Permanente (CVIP). Nestes casos o beneficiário tem direito a receber uma pensão provisória desde o momento em que deixa de receber o subsídio de doença até ser feito o exame médico da Comissão de Verificação de Incapacidade Permanente (CVIP).

A Comissão de Verificação também revê situações de incapacidade permanente para decidir se a pessoa deve continuar a receber a pensão de invalidez.

**Quadro 20 - Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)**

Unidades: Nº e %

	2016		2017		Variação % (2016 - 2017)	
	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.
Pensão Invalidez	42.187	43.753	39.926	38.238	-5,36%	-12,60%
Complemento Dependência	50.630	49.657	55.018	52.070	8,67%	4,86%
Outros	8.249	8.066	8.384	7.958	1,64%	-1,34%
<b>Total</b>	<b>101.066</b>	<b>101.476</b>	<b>103.328</b>	<b>98.266</b>	<b>2,24%</b>	<b>-3,16%</b>

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 16.mar.18

Numa análise global, verifica-se um aumento de 2,24% dos pedidos entrados em 2017, face a 2016. Para este aumento contribuem essencialmente os pedidos de complemento por dependência que registaram um aumento de 8,67% em 2017. A Pensão de invalidez regista em 2017 uma redução de -5,36% do número de pedidos entrados, comparativamente a 2016.

No que respeita aos tempos médios do Serviço de Verificação de Incapacidades Permanentes, de salientar em 2017, uma redução de 7,8 dias no tempo médio entre o registo do processo e o seu arquivamento.

**Quadro 21 - Tempos médios Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)**

	2016	2017	Variação (2016 - 2017)
TM entre a Entrada e Registo Processo	4,4	4,6	5%
TM entre o Registo e Arquivamento	67,9	60,1	-12%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 16/mar/18

### 3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional

Em 2017, foram concluídos um total 1.204 processos de fiscalização a beneficiários de várias prestações sociais, na sua grande maioria com origem reativa, nomeadamente resultantes de denúncias diretamente recebidas nos serviços e de Pedidos de intervenção (PEDINT), dos Centros Distritais de Segurança Social. Relativamente a este conjunto de ações, verifica-se um aumento na taxa de irregularidades de 21% em 2016 para 37%, em 2017.

**Quadro 22 - Ações de fiscalização a prestações**

Prestação	N.º processos	Taxa de irregularidades
Desemprego	360	41%
RSI	280	27%
Doença	229	35%
Encargos Familiares	240	52%
Pensão de Invalidez	29	10%
Maternidade, Paternidade e Adoção	23	35%
Pensão de Viuvez	26	27%
Pensão de Velhice	9	11%
outros	8	25%
Total	1.204	37%

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 06/mar/18

Para além dos processos atrás referidos e que envolveram a atuação direta de equipas inspetiva no terreno, foram, ainda, realizadas ações de controlo extraordinário a agregados/titulares de RSI, por cruzamento de dados, abrangendo um total de 8.088 titulares, que iniciaram ou renovaram a prestação em maio de 2017.

Tendo em conta as irregularidades detetadas, foram elaborados 176 autos de notícia de contraordenação e 36 autos de notícia crime. Tal como em 2016, a prestação com maior n.º de autos (de contraordenação e crime), foi o desemprego.

Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações

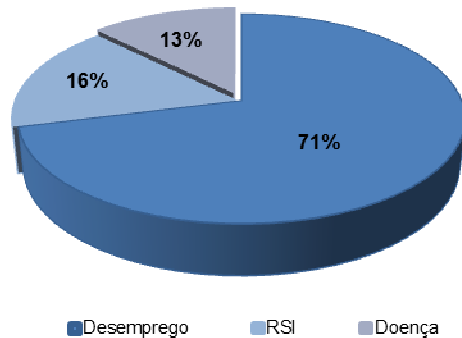
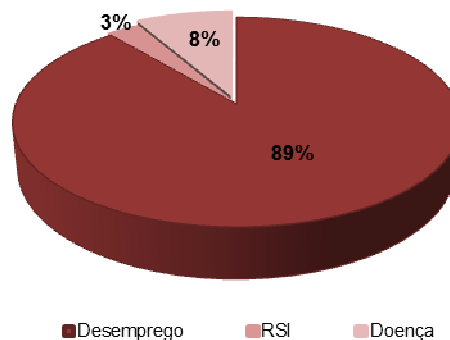


Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais



### 3.1.6. Gestão das Contribuições

#### Incentivos ao Emprego

O Decreto-Lei n.º 72/2017, de 21 de junho, veio incentivar as entidades empregadoras à contratação de trabalhadores, através de uma dispensa parcial do pagamento de contribuições para os jovens à procura do primeiro emprego e para os desempregados de longa duração ou através de uma isenção total do pagamento da contribuição para os desempregados de muito longa duração na parte a seu cargo.

De salientar a introdução de um novo grupo de trabalhadores abrangidos pela medida: os desempregados de muito longa duração.

Esta medida visa dar continuidade ao programa de estabilidade no emprego em detrimento da precariedade dos contratos de trabalho a termo.

A dispensa parcial do pagamento de contribuições consiste na redução temporária de 50% da taxa contributiva da responsabilidade da entidade empregadora relativamente:

- à contratação de jovens à procura do primeiro emprego, por um período de cinco anos
- à contratação de desempregados de longa duração, por um período de três anos

A isenção total consiste na dispensa de pagamento de contribuições relativamente à contratação de desempregados de muito longa duração, na parte da responsabilidade da entidade empregadora, durante um período de três anos.

Esta medida de incentivo trouxe, ainda, uma nova figura denominada Portabilidade da Dispensa ou da Isenção de Contribuições, que consiste na manutenção do direito à medida de incentivo ao emprego nos casos em que, por facto não imputável ao trabalhador, ocorra a cessação do contrato de trabalho sem termos antes do fim do período legal de atribuição da medida. Nestes casos, o trabalhador mantém o direito à medida nas situações de contratação sem termo subsequentes, pelo período remanescente. A nova entidade empregadora pode beneficiar do remanescente do incentivo que o trabalhador transporta, ou optar por pedir outro incentivo que esse trabalhador possa ter direito.

De salientar, ainda, que o registo do pedido sem a decisão de deferimento não permite à entidade empregadora a entrega das declarações de remuneração com a taxa reduzida ou com a isenção da mesma na parte que lhe respeita.

## Entidades Empregadoras

A análise das Entidades Empregadoras (EE) com remunerações declaradas no ano reflete as alterações verificadas na atividade económica no último ano. Por um lado, registou-se um aumento de 10% na inscrição, face a 2016, o que representa mais 2.928 EE. Por outro lado, registou-se um decréscimo acentuado (-60%) de entidades empregadoras com atividade cessada em 2017, face a 2016.

**Quadro 23 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano**

Por tipo de Entidades	2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
			N.º	%
<b>Inscrições</b>	<b>30.440</b>	<b>33.368</b>	2.928	10%
Pessoa Singular	9.707	10.139		
Pessoa Coletiva	20.733	23.229		
<b>Cessação de atividade</b>	<b>30.329</b>	<b>12.134</b>	-18.195	-60%
Pessoa Singular	69	77		
Pessoa Coletiva	30.260	12.057		
<b>Total Ativo</b>	<b>1.140.773</b>	<b>1.171.823</b>	31.050	3%
Pessoa Singular	545.961	558.366		
Pessoa Coletiva	594.812	613.457		

A nível de contribuições declaradas e pagas, regista-se a tendência crescente verificada nas inscrições de EE, com o valor total de contribuições a aumentar 3,2% face a 2016. De salientar, ainda, o valor das remunerações declaradas, que regista um aumento de 2,9% comparativamente a 2016.

**Quadro 24 - Contribuições Declaradas e Pagas**

		2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
				N.º	%
Valor das contribuições associadas a remunerações declaradas		14.320.547.487	14.741.993.863	421.446.376	2,9%
Contribuições Pagas	Serviço Doméstico	56.288.226	56.335.026	46.799	0,1%
	Seguro Social Voluntário	18.026.435	19.407.561	1.381.126	7,7%
	Trabalhador Independente	293.055.830	332.974.440	39.918.610	13,6%
<b>Total</b>		<b>14.687.917.978</b>	<b>15.150.710.889</b>	<b>462.792.912</b>	<b>3,2%</b>

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Unidade: Euros  
Situação da BD a 16.fev.18

Refira-se que com a atualização do valor do IAS (421,32€), as entidades empregadoras do serviço doméstico e dos membros de órgãos estatutários passaram a pagar as contribuições à Segurança Social com base nesse novo valor.

Com a atualização do valor da retribuição mínima mensal garantida, para 557,00€, as entidades empregadoras passaram a pagar contribuições sobre este novo valor.

### 3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos

O Plano de Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social - PCFECP (março 2016) propunha o reforço na eficácia e eficiência administrativa do sistema, através da proximidade com o contribuinte, reformulando o papel do Gestor do Contribuinte.

Entendeu-se que tal objetivo podia ser atingido através da implementação de um novo modelo de organização e atuação neste domínio, conferindo ao Gestor do Contribuinte uma autonomia e capacidade acrescidas.

Pretendeu-se dessa forma criar condições para o acompanhamento efetivo e personalizado das maiores entidades empregadoras (EE) do país.

Tendo em consideração que o âmbito de atuação do Gestor do Contribuinte é o da relação contributiva, a definição da carteira de contribuintes a acompanhar teve por base os seguintes critérios: volume de contribuições declaradas e número de trabalhadores vinculados.

Para efeito da determinação do universo de contribuintes a acompanhar procedeu-se à seleção das 500 entidades do país com maior expressão em cada um dos critérios definidos. Do cruzamento das duas seleções apurou-se um universo de 653 contribuintes a acompanhar.

Os 653 contribuintes identificados, embora apenas representem 0,2% do total nacional de entidades empregadoras, são responsáveis por 25,6% do total nacional de trabalhadores vinculados e por 30,8% do total nacional de contribuições declaradas mensalmente.

Tendo em consideração o modelo de acompanhamento integrado preconizado para os contribuintes estratégicos, a nova Unidade criada para o efeito foi dotada de 39 trabalhadores que já exerciam a função de acompanhamento de contribuintes nos diversos Centros Distritais no modelo anterior e que detêm a competência técnica e aptidão para o exercício das funções que o novo modelo prevê.

Este novo modelo, apoiado por Gestores do Contribuinte com larga experiência na área, permite um tratamento integrado e efetivo de toda a relação contributiva, e tem como principais objetivos a obtenção de níveis superiores de qualidade no serviço prestado e melhores resultados ao nível da cobrança.

O Gestor do Contribuinte visa a prestação de um serviço personalizado, sendo o contacto direto com as entidades uma prioridade. Neste sentido, no ano de arranque foram realizadas reuniões de apresentação praticamente com a totalidade dos Contribuintes Estratégicos identificados.

No que diz respeito aos indicadores de atividade destaca-se:

- A redução dos erros de remuneração de 480.400 (mar.17) para 432.615 (dez.17);
- A emissão de 8.824 declarações de situação contributiva;
- O tratamento de 194 pedidos de análise de dívida;
- A execução de 153M€ de dívida.

### 3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva

No âmbito da prevenção e combate à fraude e evasão contributiva, foram realizadas 7.676 ações de fiscalização a entidades empregadoras (EE), tendo sido calculado um montante de 34,5 Milhões de euros de contribuições apuradas e anuladas. Para este resultado, contribuiu decisivamente a aposta num paradigma que privilegiou uma estratégia proativa centrada unicamente na fiscalização a EE, a par de um controlo massivo de Beneficiários por via de cruzamento de dados, em simultâneo com uma resposta atempada na fiscalização de situações de denúncias relacionadas com beneficiários de prestações.

**Quadro 25 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras**

Unidades: Nº, % e milhares de euros

	2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
			N.º	%
N.º Processos	7.686	7.676	-11	-0,1%
% Irregularidades	35%	45%	9,86	28%
Contribuições Apuradas	27.547	34.495	6.948	25%

Fonte: RAISS 2016 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS).  
Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 06.mar.18

Em termos comparativos, verifica-se uma diminuição de 0,1% no número de ações de fiscalização em 2017, relativamente ao ano de 2016, e um aumento de 28% na percentagem de irregularidades detetadas.

No contexto do combate à fraude, relativamente à área de investigação criminal, foram instruídos 3.348 processos, 1.975 dos quais inquérito-crime, envolvendo um valor financeiro de cerca de 71 Milhões de euros, o que representa um acréscimo de 59% em relação ao ano transato.

**Quadro 26 - Processos-crime**

Unidades: N.º, % e milhões de euros

	2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
			N.º	%
Processos de pré-inquérito e inquérito concluídos	2.759	3.348	589	21%
Processos de pré-inquérito concluídos	1.065	1.373	308	29%
Processos de inquérito concluídos	1.694	1.975	281	17%
Valor financeiro associado aos processos de inquérito instruídos	45	71	26	59%

Fonte: RAISS 2016 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 06.mar.18

### 3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas

#### 3.1.8.1. Intervenção Social

##### RLIS – Rede Local de Inserção Social/ SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

A Rede Local de Intervenção Social - RLIS (Despacho n.º 12154/2013, de 24 de setembro, Despacho n.º 11675/2014, de 18 de setembro) foi apresentada como um instrumento privilegiado na articulação entre as várias entidades multissetoriais representadas nas estruturas locais com responsabilidades no desenvolvimento de serviços da ação social.

O Despacho n.º 11675/2014, de 18 de setembro (alterado pelo Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, e pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio) estabeleceu o modelo de organização e funcionamento da RLIS, onde serviços de atendimento e acompanhamento social (SAAS) seriam prestados a pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social (com exceção de catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação específica). A Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, alterada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, o Despacho n.º 5743/2015, de 29 de maio, e a Declaração de retificação n.º 485-B/2015, de 12 de junho, estabelecem as condições de organização e de funcionamento do SAAS.

O Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, alarga o âmbito da atuação da RLIS, e prevê a possibilidade de se estabelecer uma articulação mais estreita entre os SAAS, os Conselhos Locais de Ação Social (CLAS) e as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), com o objetivo de garantir uma harmonização das iniciativas desenvolvidas pelas diferentes parcerias que atuam no plano social e de promover uma visão mais alargada e integrada das situações sociais e desenvolver de uma forma, igualmente, mais atempada e assertiva, medidas preventivas de proteção das famílias e em especial das crianças e jovens em risco.

Deste modo, e, no âmbito da cooperação e articulação da RLIS com outras entidades, foram criadas as condições para se desenvolverem parcerias de articulação específica com as CPCJ, territorialmente competentes na área de intervenção do SAAS, através de protocolos a estabelecer com a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e de Proteção das Crianças e Jovens (CNPDCJ).



## Projetos (POISE)

O POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (Objetivo Temático 9 - Promover a inclusão social e combater a pobreza e qualquer tipo de discriminação, Eixo Prioritário 3 - Promover a inclusão social e combater a pobreza e a discriminação, Prioridade de Investimento 9.iv - Melhoria do acesso a serviços sustentáveis, de grande qualidade e a preços comportáveis, incluindo cuidados de saúde e serviços sociais de interesse geral e inclusão ativa, com vista à promoção da igualdade de oportunidades e da participação ativa e a melhoria da empregabilidade) enquadrou na Tipologia de Intervenção 38 (Serviços e redes de intervenção social e de saúde) as Redes locais de intervenção social – RLIS (Tipologia de Operação 3.23) em que elegíveis, para efeitos de financiamento, foram as ações de atendimento e acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social.

Durante o ano de 2017 sedimentou-se o acompanhamento ao desenvolvimento dos projetos, com supervisão / apoio nas matérias de ação social e procedeu-se a levantamento dos instrumentos e metodologias de intervenção para, no início de 2018, ser implementado um manual de acompanhamento técnico aos projetos.

## SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

O Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio, denominado SAPA, criado pelo Decreto-Lei n.º 93/2009, de 16 de abril, substituiu o então sistema supletivo de prescrição e financiamento de ajudas técnicas e tecnologias de apoio. O termo "produtos de apoio" substitui o de "ajudas técnicas", no contexto da nomenclatura utilizada na Norma ISO 9999:2007.

O SAPA visa a realização de uma política global, integrada e transversal de respostas às pessoas com incapacidade permanente ou temporária de forma a compensar ou atenuar as limitações de atividade e restrições de participação decorrentes da deficiência ou da incapacidade temporária através, nomeadamente:

- Da atribuição de forma gratuita e universal de produtos de apoio;
- Da gestão eficaz da sua atribuição mediante, designadamente, a simplificação de procedimentos exigidos pelas entidades e a implementação de um sistema informático centralizado;
- Do financiamento simplificado dos produtos de apoio.

Compõe o sistema entidades prescritoras, entidades financiadoras e uma entidade gestora. As referidas entidades estão interligadas por um sistema informático centralizado, a Base de Dados de Registo do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (BDR-SAPA) cuja gestão compete ao Instituto Nacional para a Reabilitação, IP (INR, IP). As entidades prescritoras são definidas por despacho do membro do Governo que as tutela. O ISS, IP assume o papel de financiador no âmbito deste Sistema.

Os Produtos de Apoio são prescritos pelos Centros de Saúde, Unidades Hospitalares e Equipas Multidisciplinares, seguindo o modelo de prescrição obrigatória, de acordo com a Portaria n.º 78/2015, de 17 de março.

O Despacho n.º 7225/2015, de 1 de julho, define os procedimentos gerais das entidades prescritoras e financiadoras de produtos de apoio e o Despacho n.º 7197/2016, de 1 de junho, aprovou a lista de produtos de apoio, abrangidos pelo financiamento público através do SAPA, tendo por referência o constante na norma ISO 9999 e identifica os elementos obrigatórios que integram a equipa



multidisciplinar, consoante o produto de apoio a prescrever, bem como aprovar a lista de produtos de apoio considerados reutilizáveis. Pese embora seja prática a publicação anual do Despacho com atualização da lista homologada de produto de apoio, no ano de 2017 essa situação não se verificou, estando ainda em vigor o Despacho n.º 7197/2016 de 1 de junho.

No decurso do ano 2017, o Despacho n.º 10218/2017, de 24 de novembro, veio fixar o montante das verbas destinadas ao financiamento dos produtos de apoio para 2017, que foram reforçadas através do Despacho n.º 10640/2017 de 6 de dezembro.

O ano 2017, na esteira dos anos antecedentes, foi um ano de continuação da qualificação da resposta no âmbito do financiamento de produtos de apoio por parte do ISS, IP que se espelhou num esforço de responder com a maior qualidade às solicitações dos cidadãos.

Não obstante o reforço orçamental em 2017, que veio permitir o financiamento de um elevado número de produtos de apoio relativos a anos anteriores que se encontravam pendentes de financiamento, ainda se registou neste ano um elevado número de produtos de apoio pendentes de financiamento.

O cumprimento deste desiderato, exigiu da parte dos Centros Distritais, um esforço técnico acrescido na organização e instrução dos processos, sem o qual não teria sido possível dirimir os constrangimentos decorrentes da acumulação de pedido de anos anteriores que não foram financiados nos anos em que foram submetidos e diminuir significativamente os atrasos que se registavam na resposta aos requerentes de produtos de apoio.

No ano 2017 o ISS,IP executou 10.743.061,58€ financiando 10.455 produtos, 3.457 através dos Centros de Saúde e 6.998 através dos Centros Especializados, o que representa um aumento de 126% nos orçamento executado e de 136% nos produtos financiados.

**Quadro 27 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio**

Unidade: n.º, euros e %

		2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
				N.º	%
<b>Pessoas Apoiadas</b>	Masculino	1.166	1.836	670	57%
	Feminino	1.123	1.774	651	58%
	<b>Total</b>	<b>2.289</b>	<b>3.610</b>	<b>1.321</b>	<b>58%</b>
<b>Produtos de Apoio</b>	Centros de Saúde	1.699	3.457	1.758	103%
	Centros Especializados	2.732	6.998	4.266	156%
	<b>Total</b>	<b>4.431</b>	<b>10.455</b>	<b>6.024</b>	<b>136%</b>
<b>Orçamento Executado (€)</b>		4.763.185,36	10.743.061,58	5.979.876	126%

Fonte: RAISS 2016 e DDSMapa Síntese dos Produtos de Apoio Financiados.

## Rede Social

A Rede Social, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97, de 18 de novembro, constitui-se como “um fórum de articulação e congregação de esforços e baseia-se na adesão livre por parte das autarquias e das entidades públicas ou privadas sem fins lucrativos que nela queiram participar.” De acordo com este diploma, “designa-se por rede social o conjunto de formas de entreatajuda, bem como entidades particulares sem fins lucrativos e dos organismos públicos que trabalham no domínio da ação social e articulem entre si e com o Governo a respetiva atuação, com vista à erradicação ou atenuação da pobreza e exclusão social e à promoção do desenvolvimento social.”

O Decreto-Lei nº 115/2006, de 14 de junho, veio consagrar os princípios, finalidades e objetivos da Rede Social, bem como a constituição, funcionamento e competência dos seus órgãos. O referido diploma reafirmou os objetivos da erradicação da pobreza e exclusão social e o papel das estruturas da Rede Social na promoção do desenvolvimento social, insistindo na planificação estratégica da intervenção social local, acrescentando a promoção da igualdade de género enquanto princípio de ação e enfatizando a articulação com diferentes planos nacionais.

Compete ao ISS, IP, acompanhar e avaliar o desenvolvimento do programa Rede Social no território continental, bem como conceber dispositivos de suporte técnico e de monitorização à atividade dos centros distritais no âmbito da rede social.

No ano 2017, dos 278 CLAS existentes, 222 CLAS (80%) realizaram reuniões. No que respeita aos Instrumentos de Planeamento dos CLAS, encontram-se atualizados 128 Diagnósticos Sociais, 118 Planos de Desenvolvimento Social e 138 Planos de Ação anuais.

**Quadro 28 - Monitorização da elaboração e atualização dos instrumentos de Planeamento dos CLAS em 2017**

Ponto de situação	Diagnóstico Social	Plano de Desenvolvimento Social	Plano de Ação Anual
Existe, está atualizado	128	118	138
Existe, está desatualizado	53	64	32
Existe, está desatualizado, mas em atualização	50	53	37
Não existe	2	11	30
Não existe, está em elaboração	3	7	15
Em branco/sem resposta	42	25	26

Fonte: DDS

No âmbito dos CLAS encontravam-se também em funcionamento 359 grupos de trabalho, sobre diversas temáticas, das quais se destacam:

- Pessoas Idosas / Envelhecimento Ativo;
- Ação Social / Solidariedade e Coesão Social/Inclusão
- Emprego / Educação /Formação Profissional e Empreendedorismo;
- Pessoas com Deficiência e Reabilitação, Família e Comunidade, Violência Doméstica;
- Saúde e Bem-Estar;
- Emergência alimentar / Cantinas Sociais / Campanhas para a recolha de alimentos;
- Infância e Juventude.

No ano de 2017 existiam um total de 315 Comissões Sociais de Freguesia ou Intermunicipais em 12 distritos de Portugal continental.

No que diz respeito à atividade das Plataformas Supraconcelhias da Rede Social (PSRS), 23 dispõem de Grupo de Apoio Técnico (82%), e 12 identificam 27 Grupos de Trabalho em funcionamento, sendo que as principais temáticas versam sobre Saúde Mental, Organização e trabalho em rede e Relatório de Atividades / Plano de Ação / Plano de Desenvolvimento Social.

No domínio dos Instrumentos de Planeamento, 3 PSRS afirmam ter Referencial Estratégico - instrumento de planeamento pensado para o nível de planeamento supraconcelhio das PSRS. O Plano de Ação é o instrumento de planeamento apresentado, pela maioria das PSRS, conforme quadro seguinte.

**Quadro 29 - Monitorização dos instrumentos de Planeamento das PSCRS em 2017**

N.º PSRS	Diagnóstico Social	Plano de Desenvolvimento Social	Plano de Ação	Referencial Estratégico	Outro(s)
Sim	7	10	11	3	2
Não	12	8	8	15	9
Não identificado	9	10	9	10	17
Total	28	28	28	28	28

Fonte: DDS

**Programas de Desenvolvimento****CLDS 3G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3G**

Os CLDS-3G, criados em 2015, constituem a terceira geração de Contratos Locais de Desenvolvimento Social, que têm vindo a ser implementados de modo paulatino desde 2007, e cuja finalidade consiste em promover a inclusão social dos cidadãos, de forma multisectorial e integrada, através de ações a executar em parceria, por forma a combater a pobreza persistente e a exclusão social em territórios deprimidos.

Na senda dos CLDS+, surgem direcionados para os problemas sociais com que a sociedade portuguesa se deparou no período de ajustamento económico e financeiro, sendo o seu foco de ação, ainda que mantenha especial atenção nos territórios envelhecidos e nos territórios fortemente atingidos por calamidades, nos territórios especialmente afetados pelo desemprego e com os territórios marcados por situações críticas de pobreza, em especial a pobreza infantil.

O Programa aplica-se a todo o território nacional, apostando numa concentração de recursos nos seguintes eixos de intervenção:

- Emprego, formação e qualificação;
- Intervenção familiar e parental, preventiva da pobreza infantil;
- Capacitação da comunidade e das instituições.

No âmbito do Programa podem ser selecionadas como entidades coordenadoras locais da parceria, as entidades de direito privado sem fins lucrativos que atuem na área do desenvolvimento social, designadamente instituições particulares de solidariedade social e equiparadas, misericórdias, associações de desenvolvimento local, organizações não-governamentais e cooperativas de solidariedade social, preferencialmente com sede nos territórios a intervencionar.

O Programa CLDS-3G é financiado por fundos estruturais, designadamente pelo Fundo Social Europeu através do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE) nas regiões NUTS II do Norte, Centro e Alentejo, a através do Programa Operacional Regional de Lisboa – Lisboa 2020 na região de Lisboa NUTII – Área Metropolitana de Lisboa, sendo o Instituto Organismo Intermédio sem subvenção global. Neste sentido, ao Instituto coube a responsabilidade de analisar as candidaturas e eventuais contestações apresentadas pelas Entidades, na vertente técnica, enquanto ao PO ISE e ao POR Lisboa, coube a análise financeira e a aprovação das candidaturas, processo culminado com o envio do Termo de Aceitação, tendo sido aprovados 138 projetos no âmbito do PO ISE e 15 projetos enquadrados no POR Lisboa, encontrando-se em execução um total de 150 CLDS-3G.

A execução dos mesmos tem uma duração máxima de 36 meses e decorre desde o ano 2015 até ao ano 2019.

## **FEAC – Fundo Europeu Apoio a Carenciados**

O Fundo Europeu de Auxílio aos Carenciados (FEAC) foi criado pela Comissão Europeia, através do Regulamento (UE) n.º 223/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março de 2014, com o objetivo de promover e reforçar a coesão social, contribuindo no combate à pobreza na União Europeia através do apoio aos dispositivos nacionais que prestam assistência não financeira às pessoas mais carenciadas, atenuando a privação material e alimentar grave e proporcionando a estas uma perspetiva de vida condigna.

Por decisão da Comissão Europeia de 17 de dezembro de 2014 foi aprovado o programa operacional de distribuição de alimentos e ou assistência material de base para apoio do FEAC (PO APMC), para o período entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2020, para o qual foi fixada a dotação financeira total de 176.946.201,00 euros.

A transição do Regulamento Comunitário do FEAC para o normativo nacional ocorreu com a publicação da Portaria n.º 190-B/2015, de 26 de junho, que aprovou o regulamento geral do FEAC e a regulamentação específica do PO APMC para o período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2020, a qual foi alterada pela Portaria n.º 51/2017, de 2 de fevereiro.

A regulamentação específica define o regime de acesso aos apoios concedidos no âmbito da Medida 1 do Programa – Aquisição e distribuição de géneros alimentares e ou bens de primeira necessidade, no âmbito da qual são elegíveis:

- A tipologia de operações 1.1.1 – Aquisição de géneros alimentares e ou bens de primeira necessidade,
- A tipologia de operações 1.2.1 – Distribuição de géneros alimentares e ou bens de primeira necessidade, que visa apoiar as operações de distribuição de géneros alimentares e ou de bens de primeira necessidade às pessoas mais carenciadas, por organizações parceiras, públicas ou privadas, bem como o desenvolvimento de medidas de acompanhamento com vista à inclusão social daquelas, nos termos definidos no n.º 1 do artigo 60.º do Regulamento Específico do PO APMC.

O ISS, IP assume a qualidade de Organismo Intermédio para a tipologia de operações 1.2.1, cabendo-lhe a responsabilidade de analisar as candidaturas e eventuais contestações apresentadas pelas entidades, bem como efetuar a monitorização da execução das operações.

Enquanto OI, cabe ainda ao ISS,IP a obrigatoriedade da selecionar os alimentos de acordo com requisitos específicos relacionados com as pessoas mais carenciadas, com aspetos climáticos e ambientais, tendo em vista a redução dos desperdícios e a contribuição para a dieta equilibrada. Foi neste contexto que foi definido o cabaz de alimentos a distribuir às pessoas mais carenciadas, constituído por 18 tipos de géneros alimentares, o qual foi determinado em conjunto com a Direção-Geral da Saúde (DGS), com o objetivo de assegurar a oferta de cabazes alimentares saudáveis e nutricionalmente adequados a cinco grupos da população correspondentes a determinadas faixas etárias, para o período de um mês, que permitem assegurar 50% das necessidades de 5 refeições diárias, designadamente pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.

A 09 de janeiro de 2017, foram lançados os procedimentos concursais para a aquisição destes 18 géneros alimentares nas quantidades necessárias para assegurar 50% das necessidades nutricionais a cerca de 60 mil pessoas durante 24 meses.

A 06 de fevereiro de 2017 foi publicado o Aviso de Abertura de Candidaturas para a tipologia 1.2.1 (Aviso N.º POAPMC-F2-2017-01), que terminou a 04-04-2017. No âmbito deste Aviso, foram submetidas 150 candidaturas, das quais foram aprovadas 135, que correspondem ao número de territórios de Portugal Continental nos quais é efetuada a distribuição de géneros alimentares às pessoas mais carenciadas

Os beneficiários destas operações assumem a qualidade de organizações parceiras, de acordo com as seguintes modalidades:

- a) Polo de receção, ao qual compete receber e armazenar os géneros alimentares, garantindo a respetiva entrega nas instalações das entidades mediadoras através de transporte adequado para o efeito e assegurando a boa receção dos produtos por parte destas entidades, que os distribuem diretamente aos destinatários finais;
- b) Mediadora, à qual cabe a distribuição direta dos géneros alimentares aos destinatários finais.

Os beneficiários apenas podem apresentar uma candidatura por cada território de intervenção

São destinatários finais da tipologia 1.2.1 os indivíduos e/ou as famílias que se encontrem em situação de carência económica, conforme o disposto no artigo 45.º do Regulamento Específico do PO APMC, correspondendo este conceito ao aplicado pelo ISS, IP no âmbito do subsistema de ação social, nos termos do Manual de Atendimento e Acompanhamento Social publicado em maio de 2011.

As operações têm a duração máxima de 27 meses, decorrendo entre setembro de 2017 e novembro de 2019.

No ano 2017 ocorreram 3 entregas de produtos no último trimestre do ano, sendo que, por constrangimentos diversos registados nos procedimentos concursais, na 1ª e na 2ª entrega apenas foi possível entregar 12 produtos e na 3ª entrega 11, dos 18 produtos previstos.

Foram considerados elegíveis 54.526 destinatários finais dos 60.005 previstos, dos quais 23.526 receberam géneros alimentares no ano 2017.

O FEAC é financiado através de verbas comunitárias.

No entanto, atendendo à logística necessária para prover os recursos necessários à execução das ações e atividades inerentes ao desenvolvimento do PO APMC, em particular no que respeita a despesas iniciais por parte das entidades responsáveis pelas ações de distribuição de géneros alimentares e de acompanhamento com armazenagem, refrigeração, transporte e distribuição de géneros alimentares, foi necessário implementar um programa de apoio financeiro complementar à execução do PO APMC, designado por Programa de Apoio Complementar (PAC), o qual foi criado pelo Despacho n.º 8230-A/2017, de 20 de setembro, da Secretária de Estado da Segurança Social, que define o regime de acesso ao apoio financeiro complementar à execução do POAPMC.

O PAC é financiado nos termos da alínea a), número 5, do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de março e a gestão do PAC é da competência do ISS, IP.

O Programa concretiza-se mediante protocolos de colaboração a celebrar entre o Instituto e as entidades coordenadoras e mediadoras com candidaturas aprovadas no âmbito do Aviso n.º POAPMC-F2-2017-01 POPAMC. O ISS, IP assume a atribuição de uma comparticipação financeira a estas entidades, para

fazer face a despesas decorrentes das características dos produtos que compõem os cabazes nutricionais selecionados no âmbito do POAPMC, bem como da periodicidade de distribuição e acondicionamento dos mesmos.

O prazo de execução do PAC é igual ao prazo de execução estabelecido para as candidaturas aprovadas no âmbito do PO APMC.

No ano 2017, foram aprovadas 100 candidaturas no âmbito do PAC e celebrados 58 protocolos.

#### **Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência**

O Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência (AFPIAD) é uma medida de política social que consiste em integrar temporária ou permanentemente em famílias consideradas idóneas pessoas adultas com deficiência ou idosas, que, por motivos de ordem física, psíquica ou social não possam permanecer nas suas próprias casas.

Enquadrado pelo Decreto-lei n.º 391/91 de 10 de outubro, os serviços inerentes ao Acolhimento Familiar são promovidos no domicílio de particulares, previamente selecionadas para o efeito que, por sua vez, recebem uma contrapartida financeira mensal, formação e acompanhamento técnico por parte da instituição de enquadramento.

Nos termos do art.º 13º, do referido Decreto-Lei, podem ser instituições de enquadramento os Centros Distritais do ISS, IP, mediante a celebração de acordos de cooperação as IPSS ou equiparadas, ou a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

O acompanhamento técnico efetuado pelos Centros Distritais às Famílias de Acolhimento com contrato de prestação de serviços estabelecido com a Segurança Social e às respetivas pessoas acolhidas é realizado, na sua maioria, pela área da Ação Social, dos Serviços Locais de Ação Social, dos Centros Distritais.

No âmbito das suas atribuições, compete ao ISS, IP:

- Acompanhar a execução da medida no contexto nacional;
- Garantir a harmonização, uniformização de procedimentos, eficiência do processo de acolhimento e eficácia da intervenção;
- Apresentar propostas de qualificação, emitir orientações e ou correções que se verifiquem necessárias;
- Garantir a monitorização mensal por parte dos interlocutores distritais no âmbito do Sistema de Monitorização e introduzir correções sempre que se verifique necessário;
- Elaborar relatório anual da medida e emitir proposta para a resolução de fragilidades detetadas;
- Elaborar documentos de suporte à implementação da medida e com vista ao cumprimento das orientações emitidas;
- Garantir a implementação/qualificação da resposta e o cumprimento das obrigações decorrentes da legislação e orientações.

De uma forma geral, verifica-se que todas as famílias de acolhimento são alvo de acompanhamento técnico, de acordo com a necessidade/motivo de acompanhamento, através de visitas domiciliárias ou de outros contactos, sempre que se revelem necessários.

A execução física da resposta de acolhimento em Famílias de Acolhimento, em 2017, pode sintetizar-se da seguinte forma:

- 495 Famílias de Acolhimento;



- 988 pessoas acolhidas, das quais, 59% são pessoas idosas e 41% são pessoas adultas com deficiência.
- Resposta Social existente em 12 dos 18 Distritos de Portugal Continental: Aveiro, Braga, Bragança, Coimbra, Faro, Guarda, Lisboa, Porto, Santarém, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu.
- Distritos com maior expressão: Vila Real (165), Viana do Castelo (88), Braga (112), e Porto (46).
- O Centro Distrital de Leiria é o único que detém um acordo de cooperação atípico com a IPSS Centro Social e Paroquial de S. Simão de Litém, sendo esta que procede ao acompanhamento das famílias e pessoas acolhidas.

Da análise comparativa aos dados disponíveis, relativos aos anos de 2015 e 2017, verifica-se que o número de Famílias de Acolhimento e de Pessoas Acolhidas têm vindo a diminuir. Durante o ano de 2017, registou-se a cessação da atividade de 35 Famílias de Acolhimento, ressaltando-se os seguintes motivos: a pedido do/a titular; por razões de saúde; idade avançada; pedido do termo da atividade profissional e incumprimento das condições contratuais.

Em 2017 registou-se um total de 83 candidaturas para constituição de Famílias de Acolhimento, 14 foram objeto de contratualização, 33 famílias encontram-se em processo de seleção/análise e 31 não reuniram as condições de elegibilidade previstos na legislação específica / orientações em vigor.

Das atividades desenvolvidas em 2017 de acompanhamento e qualificação da resposta, destaca-se Ação de Formação sobre o Acolhimento Familiar a Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência – Formação de Formadores, em parceria com a Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica do Porto. Esta ação teve como objetivo formar um conjunto de formadores da Segurança Social, da Saúde e das IPSS ou equiparadas, de modo a habilitá-los a ministrar esta formação às famílias de acolhimento capacitando-os para dotar estas famílias com conhecimentos e competências básicas, nas áreas da geriatria, gerontologia, na prestação de cuidados adequados e como facilitadores de conduta, proporcionando à pessoa acolhida uma resposta humana, personalizada e de alternativa ao meio familiar.

#### **Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo**

Na sequência da Resolução da Assembleia da República n.º 45/2016, de 11 de março e de despacho do membro de Governo responsável pela área da segurança social, foram retomados os trabalhos do Grupo de Implementação, Monitorização e Avaliação da Estratégia (GIMAE), coordenado pelo Instituto da Segurança Social, I.P. e constituído por um conjunto de entidades públicas e privadas, tendo em vista a elaboração de um relatório de avaliação da ENIPSA 2009-2015 (apresentado em março de 2017) e posterior criação de uma nova Estratégia.

A Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-2023 (ENIPSSA 2017-2023) foi aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 107/2017, de 25 de julho e contempla três eixos de intervenção: eixo 1 - promoção do conhecimento do fenómeno das pessoas em situação de sem-abrigo, informação, sensibilização e educação; eixo n. 2 - reforço de uma intervenção promotora da integração das pessoas em situação de sem-abrigo e eixo n. 3 - coordenação, monitorização e avaliação da ENIPSSA 2017-2023.

Os três eixos de intervenção são desenvolvidos em objetivos estratégicos, operacionalizados por um conjunto de ações desenvolvidas através de atividades previstas em sede de Planos de Ação bienais, aprovados por uma Comissão Interministerial que visa assegurar a definição, articulação e execução da ENIPSSA 2017-2023, por via da convergência de objetivos, recursos e estratégias entre os diferentes organismos com responsabilidades diretas na implementação de medidas de política e de intervenção para as pessoas em situação de sem abrigo, em articulação com o GIMAE, o qual tem por objetivo

promover e acompanhar o desenvolvimento da Estratégia, garantindo a mobilização do conjunto dos intervenientes de forma a assegurar quer a implementação da Estratégia, quer a monitorização e avaliação de todo o processo. O primeiro Plano de Ação para o biénio 2017-2018, que contempla atividades já desenvolvidas pelas diferentes entidades no âmbito desta temática, foi aprovado em Novembro 2017.

### 3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação

#### Apoio Técnico a Equipamentos Sociais

Dos indicadores de intervenção mais relevantes na área de Apoio Técnico a Equipamentos Sociais, destacam-se:

- Pareceres Técnicos para licenciamento de Respostas Sociais, que registaram um volume de 2.876 pedidos entrados, correspondentes a 3.254 Respostas Sociais.

No que concerne à tipologia das Respostas Sociais verifica-se a distribuição constante do quadro seguinte:

**Quadro 30 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais**

Área de Intervenção		Resposta Social	Pedidos entrados	
Infância e Juventude	Crianças e Jovens	Creche	566	781
		Centro de Atividades de Tempos Livres	215	
	Crianças e Jovens com Deficiência	Lar de Apoio	4	4
	Crianças e Jovens em situação de perigo	Lar de Infância e Juventude	19	51
		Centro de Acolhimento Temporário	13	
		Centro Apoio Familiar Aconselhamento Parental	19	
População Adulta	Pessoas Idosas	Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.195	2.133
		Centro de Dia	451	
		Serviço de Apoio Domiciliário	427	
		Centro de Noite	16	
		Centro de Convívio	44	
	Pessoas Adultas com Deficiência	Centro de Atividades Ocupacionais	112	213
		Lar Residencial	82	
		Residência Autónoma	6	
		Serviço de Apoio Domiciliário	13	
	Doenças do Foro Mental ou Psiquiátrico	Unidade de Vida Apoiada	5	15
		Unidade de Vida Autónoma	1	
		Unidade de Vida Protegida	2	
Fórum Sócio Ocupacional		7		
Família e Comunidade	Família e Comunidade em Geral	Comunidade de Inserção	5	27
		Centro de Alojamento Temporário	4	
		Refeitório / Cantina Social	5	
		Centro Comunitário	13	
	Violência Doméstica	Casa de Abrigo	5	5
Outros			25	25
TOTAL				3.254

Fonte: UTAE

- No âmbito do Fundo de Socorro Social, durante o ano de 2017, deram entrada 81 pedidos, tendo sido emitidos 64 pareceres técnicos.
- No âmbito dos Programas de Investimento, foram emitidos em 2017 um total de 94 Pareceres Técnicos e /ou Relatórios de Acompanhamento, com a seguinte distribuição:



**Quadro 31 - Pareceres emitidos Programas de Investimento**

Programa	Pareceres emitidos
POPH	4
PARES	77
PIDDAC	13
TOTAL	94

Fonte: UTAE

**Programas de Investimento****PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais**

O Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES) foi criado no ano de 2006, tendo por finalidade, a ampliação da Rede de Equipamentos Sociais, fator determinante do bem-estar e da melhoria das condições de vida dos cidadãos e das famílias.

Os princípios gerais do PARES têm subjacente a intencionalidade de gerar:

- Mais equipamentos sociais;
- A sustentabilidade do financiamento num horizonte temporal ajustado à tipologia dos projetos;
- Parceria com o investimento privado;
- O planeamento territorial;
- A avaliação rigorosa e transparente das candidaturas apresentadas.

A implementação deste programa de investimento, assenta em dois pilares reformadores:

- Prossecução de um efetivo planeamento das necessidades ao nível territorial, com seleção prioritária de projetos em territórios com baixa taxa de cobertura e mais vulneráveis à exclusão social, de forma a corrigir as assimetrias existentes na distribuição da capacidade instalada;
- Estímulo ao investimento privado privilegiando os projetos que recorram a um maior financiamento próprio através de parcerias entre as instituições e os seus parceiros locais.

Os projetos PARES incidem sobre respostas sociais concretas, designadamente:

- Na criação de novos lugares em creches, facilitando a conciliação da vida familiar com a vida profissional;
- No reforço dos Serviços de Apoio Domiciliário e dos Centros de Dia, promovendo as condições de autonomia das pessoas idosas;
- No aumento do número de lugares em Lares de Idosos associados a situações de maior dependência;
- Contempla ainda a integração de pessoas com deficiência pelo incremento da rede de Respostas Residenciais e de Centros de Atividades Ocupacionais.

O financiamento no âmbito do PARES, destina-se a:

- a) Obras de construção de raiz;
- b) Obras de ampliação, remodelação de edifício ou fração;
- c) Aquisição de edifício ou fração.

O financiamento PARES pode abranger ainda:

- a) Aquisição de equipamento móvel destinado ao apetrechamento das infraestruturas afetas às respostas sociais elegíveis;
- b) Projetos técnicos de arquitetura e de engenharia;
- c) Fiscalização da obra.

O presente Programa vigora no território continental e destina-se a todas as Entidades Promotoras - Instituições Particulares de Solidariedade Social ou Equiparadas - que apresentaram projetos de criação de novos lugares nas respostas sociais elegíveis.

O PARES é exclusivamente financiado com verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais atribuídos ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

**Quadro 32 - PARES - Execução**

Aviso	Contratos de Participação Financeira	Desistências/ Rescisões Ocorridas	Contratos Ativos	Encerrados
PARES I	258	24	234	175
PARES II	267	37	230	147
PARES III	75	20	55	23
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>81</b>	<b>519</b>	<b>345</b>

Fonte: UAP

Situação da BD a 31/dez/17

Como se poderá verificar pelo Quadro anterior, na totalidade dos 3 avisos de Abertura do PARES foram celebrados 600 contratos de participação financeira, dos quais 258 de PARES I, 267 de PARES II e 75 de PARES III.

No âmbito destes contratos, foram apresentadas, ao ISS, IP, desistências por parte das entidades promotoras, assim como o ISS, IP também formalizou rescisões aos Contratos de Participação Financeira, designadamente 24 de PARES I, 37 de PARES II e 20 de PARES III, identificando-se como principais constrangimentos, a falta de capacidade financeira para as entidades garantirem a componente privada do investimento e o consequente incumprimento dos respetivos contratos face à não execução dos projetos de investimento de acordo com o clausulado.

Salienta-se que no decorrer de 2017 e relativamente a um dos projetos no âmbito do PARES, 1º Aviso, que mereceu em 2013 decisão de rescisão do contrato de participação financeira, por incumprimento do regulamento PARES, foi deliberada a revogação da referida decisão tendo em conta a prossecução do interesse público pelo que face a 2016 verifica-se o aumento do n.º de contratos ativos.

**Quadro 33 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados)**

Execução		PARES I	PARES II	PARES III	TOTAL
Contratualizado 31/12/2017	Investimento Público (€)	90.128.024,66	92.584.416,68	15.411.525,95	<b>198.123.967,29</b>
	Projetos	234	230	55	<b>519</b>
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	394	469	55	<b>918</b>
	Lugares a Abranger	14.160	15.694	3.042	<b>32.896</b>
	Novos Lugares	12.580	14.332	2.756	<b>29.668</b>
	Postos de Trabalho a Criar	3.425	4.076	819	<b>8.320</b>
Execução Financeira 31/12/2017	Investimento Público Executado (€)	-	-	-	<b>186.556.537,59</b>
	Taxa de Execução Financeira	-	-	-	<b>94,16%</b>
Executado (Encerrados) 31/12/2017	Projetos Concluídos	175	147	23	<b>345</b>
	Taxa de Execução Física	74,79%	63,91%	41,82%	<b>66,47%</b>
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	332	306	14	<b>652</b>
	Lugares Abrangidos	10.308	10.002	1.238	<b>21.548</b>
	Novos Lugares	9.156	9.093	1.167	<b>19.416</b>
	Postos de Trabalho Criados	2.260	2.325	294	<b>4.879</b>

Fonte: UAP

Até ao final do ano de 2017, foram encerrados administrativamente, em valor acumulado, 345 projetos dos 519 Contratos ativos, distribuídos pelos 3 avisos de abertura, tendo maior peso o número de projetos encerrados atinente ao PARES I, representando cerca de 33,72% dos projetos ativos, seguido pelo

encerramento de projetos ocorrido no PARES II, com um peso equivalente a 28,32%. No que concerne ao PARES III, o seu peso representa somente 4,43% do total de projetos encerrados.

No quadro seguinte, discrimina-se o número de lugares criados/remodelados dos projetos encerrados em 2017

**Quadro 34 - PARES – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados)**

	Crianças e Jovens		Pessoas com Deficiência				Pessoas Idosas		
	Creche	Reconversão CATL em Creche	CAO	Lar Residencial	Residência Autônoma	SAD	Centro Dia	Lar	SAD
N.º Lugares	9.577	33	265	428	134	210	3.540	3.397	3.964
<b>Total</b>	<b>9.610</b>		<b>1037</b>				<b>10.901</b>		
<b>Total Geral</b>	<b>21.548</b>								

Fonte: UAP

Situação da BD a

31/dez/17

### **PIDDAC - Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central**

O Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central (PIDDAC) é implementado em 1996, num quadro socioeconómico exigente, que por um lado, deve viabilizar o investimento produtivo para assegurar o aumento da competitividade da economia e a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, mas que requer simultaneamente um esforço de contenção do défice orçamental e da despesa pública.

O Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central (PIDDAC) assume, no âmbito das políticas de Segurança Social, um expressivo significado no quadro dos objetivos e ações do setor com especial relevância para os investimentos em equipamentos sociais que se pretendem verdadeiramente inseridos no meio que pretendem servir, nomeadamente os equipamentos a serem executados pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social ou equiparadas sendo que é da responsabilidade do ISS, IP o acompanhamento, controlo e avaliação do respetivo Programa.

Em 2017 estiveram em execução 2 projetos, dos 3 projetos aprovados ainda existentes.

### **PAIES - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais**

O Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais (PAIES) é criado e regulamentado em 2006, defendendo o princípio da equidade no acesso às respostas sociais por parte dos cidadãos.

O Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais (PAIES) tem como objetivo estimular o investimento em equipamentos sociais, apoiando as entidades privadas com ou sem fins lucrativos, desde que não sejam instituições privadas de solidariedade social ou equiparadas, contribuindo para aumentar a capacidade instalada em respostas nas áreas de infância e juventude, pessoas com deficiência e população idosa.

No âmbito do PAIES, enquadram-se os projetos que, através do recurso ao crédito, criem novos lugares nas respostas sociais elegíveis, nomeadamente, Creche, Lar Residencial e Lar de Idosos, com as seguintes tipologias de projeto:

- Obras de construção de raiz;
- Obras de ampliação, remodelação de edifício ou fração;
- Aquisição de edifício ou fração.

O PAIES tem por objeto a concessão de um apoio às Entidades Promotoras, e corresponde exclusivamente aos juros decorrentes do empréstimo bancário concedido às mesmas, para a execução do projeto de investimento aprovado pelo ISS, IP, permitindo que parte do investimento seja suportada com o equipamento social em funcionamento.

O PAIES é exclusivamente financiado com verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais atribuídos ao Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

**Quadro 35 - PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção**

Área de Intervenção	Respostas Sociais	Equipamentos Contratualizados	Respostas	N.º de Lugares			Investimento Público Contratualizado
				Total	Criar	Remodelar	
Infância	Creche	3	3	124	124	0	1.401.727,62
Idosos	Lar de Idosos	10	10	313	260	53	
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>13</b>	<b>437</b>	<b>384</b>	<b>53</b>	<b>1.401.727,62</b>

Fonte: UAP

Este Programa vigora no território continental e no ano de 2017 estiveram somente em execução 13 projetos.

### Respostas Sociais e Cooperação

O Estado em parceria com as IPSS ou equiparadas celebra acordos de cooperação com vista ao desenvolvimento de respostas sociais (creche, estrutura residencial para idosos, centro de dia, serviço de apoio domiciliário, centro de atividades ocupacionais, entre outras), assente no reconhecimento e valorização, por parte do Estado, do contributo das Instituições para a realização dos fins da ação social, enquanto expressão organizada da sociedade civil.

Em 31.12.2017 estavam em vigor 13.032 acordos de cooperação, valor inferior ao registado em 2016. Contudo a cooperação abrangia mais utentes relativamente ao ano anterior, num total de 456.306 lugares, com reflexo no aumento do montante investido, que ascendeu a 1.340.373 milhares de euros.

**Quadro 36 - Cooperação**

Unidade: N.º e milhares de Euros

	2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
			N.º	%
Acordos	13.093	13.032	-61	-0,5%
Utentes	455.137	456.306	1.169	0,3%
Despesa	1.308.641	1.340.373	31.732	2,4%

Dentro da cooperação, nesta área, existem respostas que se destinam às crianças e jovens em geral: creche familiar, creche, educação pré-escolar e centro de atividades de tempos livres. No final de 2017 existia um total de 4.581 acordos para estas respostas, que abrangeram 207.699 utentes, o que se traduziu numa despesa de 453.839 milhares de euros.

A intervenção precoce, o lar de apoio e o transporte de pessoas com deficiência são respostas sociais vocacionadas para as crianças e jovens com deficiência. A despesa em 2017 cifrou-se em 15.184 milhares de euros, mediante 153 acordos, que beneficiaram cerca de 8.096 utentes.

Importa ainda destacar as respostas destinadas a crianças e jovens em situação de perigo: centro de apoio familiar e aconselhamento parental, equipa de rua de apoio a crianças e jovens, acolhimento familiar, centro de acolhimento temporário, lar de infância e juventude e apartamento de autonomização.

A despesa associada à cooperação neste âmbito cifrou-se em 72.439 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 11.496 utentes, num total de 384 acordos.

### Quadro 37 - Cooperação na área da Infância e Juventude

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
<b>Crianças e Jovens em Geral</b>	<b>4.581</b>	<b>207.699</b>	<b>453.839</b>
Ama e Creche Familiar	58	2.405	6.254
Creche	1.864	72.391	226.951
Educação Pré-escolar	1.411	81.455	187.057
Centro de Atividades de Tempos Livres	1.248	51.448	33.578
<b>Crianças e Jovens com deficiência</b>	<b>153</b>	<b>8.096</b>	<b>15.184</b>
Intervenção precoce	133	7.539	12.285
Lar de Apoio	18	257	1.955
Transporte de pessoas com deficiência	2	300	944
<b>Crianças e Jovens em situação de perigo</b>	<b>384</b>	<b>11.496</b>	<b>72.439</b>
Centro de apoio familiar e aconselhamento parental	62	3.348	5.995
Equipa de rua de apoio a crianças e jovens	3	84	694
Acolhimento familiar	3	80	317
Centro de acolhimento temporário	122	2.184	26.559
Lar de infância e juventude	184	5.751	38.568
Apartamento de Autonomização	10	49	306
<b>Total</b>	<b>5.118</b>	<b>227.291</b>	<b>541.463</b>

Fonte: GPE

Situação da BD a

19/fev/18

Entre a população adulta, merecem especial atenção as respostas para idosos: apoio domiciliário, centro de convívio, centro de dia, centro de noite, acolhimento familiar, e estrutura residencial. A cooperação neste domínio refletiu-se em 2017 num total de 6.401 acordos, abrangendo 178.883 utentes e com uma despesa global de 573.386 milhares de euros.

São várias as respostas sociais dirigidas às pessoas adultas com deficiência: centro de atendimento/acompanhamento e reabilitação social, serviço de apoio domiciliário, centro de atividades ocupacionais, lar residencial, transporte de pessoas com deficiência e residência autónoma. Em 2017, 866 acordos neste âmbito originaram uma despesa de 164.660 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 22.866 utentes.

O serviço de apoio domiciliário, o apoio domiciliário integrado e a unidade de apoio integrado são as respostas sociais vocacionadas para as pessoas em situação de dependência. Os cerca de 65 acordos existentes apoiaram 1.461 utentes, representando uma despesa 3.857 milhares de euros.

Para as pessoas com doença do foro mental ou psiquiátrico existem quatro tipos de respostas: fórum sócio ocupacional, unidade de vida apoiada, unidade de vida protegida e unidade de vida autónoma. Os 56 acordos nesta área abrangeram 938 utentes em 2017, representando uma despesa de 4.284 milhares de euros.

A equipa de rua é a resposta destinada às pessoas em situação de sem-abrigo. Existem apenas 2 acordos nesta área, para cerca de 95 utentes, cuja despesa em 2017 foi de 456 milhares de euros.

**Quadro 38 - Cooperação na área das Pessoas Adultas**

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
<b>Pessoas Idosas</b>	<b>6.401</b>	<b>178.883</b>	<b>573.386</b>
Serviço de Apoio Domiciliário	2.414	69.296	223.424
Centro de Convívio	398	10.582	6.545
Centro de Dia	1.954	39.739	50.425
Centro de Noite	11	107	317
Acolhimento Familiar	1	8	38
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.623	59.151	292.637
<b>Pessoas Adultas com Deficiência</b>	<b>866</b>	<b>22.866</b>	<b>164.660</b>
Centro de Atendimento/ Acompanhamento e Reabilitação Social	47	2.034	6.550
Serviço de Apoio Domiciliário	26	572	1.464
Centro de Atividades Ocupacionais	444	13.758	83.963
Lar Residencial	285	6.138	68.812
Transporte de Pessoas com Deficiência	3	33	138
Residência Autónoma	61	331	3.734
<b>Pessoas em Situação de Dependência</b>	<b>65</b>	<b>1.461</b>	<b>3.857</b>
Serviço de Apoio Domiciliário	27	1.028	1.986
Apoio Domiciliário Integrado	35	388	1.600
Unidade de Apoio Integrado	3	45	270
<b>Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico</b>	<b>56</b>	<b>938</b>	<b>4.284</b>
Forum Sócio-Ocupacional	30	737	2.885
Unidade de Vida Protegida	19	113	894
Unidade de Vida Autónoma	3	17	49
Unidade de Vida Apoiada	4	71	455
<b>Pessoas Sem-Abrigo</b>	<b>2</b>	<b>95</b>	<b>456</b>
Equipa de Rua para Pessoas Sem-Abrigo	2	95	456
<b>Total</b>	<b>7.390</b>	<b>204.243</b>	<b>746.642</b>

Fonte: GPE

Situação da BD a

19/02/2018

Notas: Acolhimento através das cooperação com as IPSS e não diretamente com as famílias de acolhimento

**PROCOOP**

A cooperação entre o Estado e as entidades da economia social, designadamente as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas, assume uma importância central e vital em termos da implementação de programas, medidas e serviços de proteção social.

O modelo de cooperação rege-se pelos princípios orientadores da subsidiariedade, proporcionalidade, solidariedade e participação, entendidos numa perspetiva de otimização de recursos, sobretudo financeiros, impondo a necessidade de uma efetiva programação dos acordos de cooperação a celebrar, em função da reavaliação de prioridades para o setor e, sobretudo, a definição de critérios e objetivos uniformes e rigorosos na seleção das respostas sociais a abranger.

Salvaguardando assim os princípios da transparência, da igualdade e da concorrência, no ano de 2017 e seguintes, a celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes com acordo, será concretizada no âmbito do Orçamento Programa (OP), através da implementação de Programa específico e regulamento próprio, aprovado pelo Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

Neste contexto, foi criado o Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP), que assenta na abertura de procedimentos concursais com vista à seleção de respostas sociais promovidas pelas entidades do setor social e solidário.

A criação do Programa contou com extensa colaboração do ISS, IP, desde a elaboração da Portaria e Aviso de abertura de candidaturas (publicado em 15 de maio de 2017), definição dos termos em que

deveriam ser formalizados os pedidos, à celebração das respostas não incluídas no 1º Aviso e os pedidos para projetos inovadores, passando pelo desenvolvimento, em articulação com o II, IP, do Formulário de submissão de candidaturas, que foi disponibilizado na Segurança Social Direta.

Foram elaborados os manuais de apoio à submissão de candidatura e realizadas 9 sessões de Divulgação em Braga, Coimbra, Évora, Faro, Guarda, Lisboa (2) e Porto (2) que no total reuniram cerca de 4.500 destinatários. Foi ainda prestado apoio telefónico às entidades durante o período de Submissão de candidaturas, formalização de Pedidos à Demonstração de interesse e projetos inovadores.

Em 15.05.2017, com a publicação em Diário da República do Despacho nº 4145-A/2017, de 11 de maio, foi aberta a 1.ª fase de candidaturas ao PROCOOP, pelo que, de acordo com o estipulado no n.º 1 da cláusula III – Acordos e Respostas Sociais Elegíveis, para efeitos de candidatura, foram elegíveis as seguintes respostas sociais típicas:

- Creche;
- Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI);
- Centro de Dia;
- Centro de Atividades Ocupacionais (CAO);
- Lar Residencial.

As referidas candidaturas passaram a ser apresentadas por instituição e por resposta social e formalizadas, através do sítio da internet da segurança social, com as credenciais de acesso que já possuíam.

Foram submetidas 1.170 candidaturas, 219 pedidos de novos acordos de cooperação e 951 pedidos de alargamento de acordos em vigor, conforme quadro abaixo:

**Quadro 39 - PROCOOP - 1º aviso**

Unidade: N.º

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Centro de Atividades Ocupacionais	35	51	655	210
Centro de Dia	81	219	1.508	1.370
Creche	31	333	1.148	2.507
Estrutura Residencial para Pessoas idosas	65	307	1.299	1.960
Lar Residencial	7	41	116	93
Total	219	951	4.726	6.140
	1.170		10.866	

As candidaturas submetidas foram numa primeira fase avaliadas quanto aos requisitos de admissão, sendo que 449 não reuniram as condições necessárias. Das 721 candidaturas admitidas, 126 correspondiam a pedidos de novos acordos de cooperação e 595, a pedidos de alargamento de acordos em vigor.

Numa segunda fase, procedeu-se à hierarquização e enquadramento orçamental de candidaturas.

À dotação inicial de 13M€ foram acrescidos 2M€, distribuídos proporcionalmente à dotação do Aviso. A hierarquização foi aprovada com um acréscimo de 10% face à dotação revista de 15M€.

Num terceiro momento, procedeu-se à aprovação de 397 candidaturas, correspondentes a 63 novos acordos de cooperação e 334 alargamentos de acordos em vigor. Na sequência, as entidades foram



notificadas para apresentação dos documentos para verificação dos requisitos de acesso à Cooperação e feita a respetiva verificação.

Quanto às respostas sociais não elegíveis no âmbito do 1º aviso de abertura de candidaturas ao PROCOOP, distinguem-se em dois grupos:

- As que não apresentam um carácter inovador, isto é, que constam das nomenclaturas em vigor,
- As que apresentam carácter inovador, ou seja, as que não constam das nomenclaturas em vigor

Quanto às primeiras, os pedidos foram formalizados através dos formulários disponíveis na Segurança Social Direta, entre 19 de junho e 14 de julho de 2017, tendo sido submetidos 517 pedidos de Demonstração de Interesse. Destes, 258 correspondiam a novos acordos de cooperação (148 Atípicos e 110 Típicos) e 259 a alargamentos de acordos em vigor (92 Atípicos e 167 Típicos).

Ainda no que respeita à Demonstração de Interesse, foi efetuada uma 1ª análise que excluiu os pedidos não enquadráveis designadamente porque correspondiam a pedidos enquadrados no 1º Aviso. Foram assim considerados 385 pedidos, 234 a pedidos de novos acordos de cooperação (142 Atípicos e 92 Típicos) e 151 pedidos de alargamento de acordos em vigor (70 Atípicos e 81 Típicos).

Os acordos a celebrar e a rever serão aprovados em 2018.

No que concerne ao segundo grupo - Projetos com Carácter Inovador - os pedidos foram formalizados através do preenchimento de formulário disponível para download no sítio da Segurança Social. Os formulários devidamente preenchidos foram remetidos por e-mail para o ISS, IP (ISS-PROCOOP@seg-social.pt), entre 19 de junho e 31 de outubro de 2017.

No que diz respeito aos Projetos Inovadores, foram tipificadas as 168 propostas apresentadas: Crianças e Jovens (12); Crianças e Jovens com Deficiência (11); Crianças e Jovens em Situação de Perigo (13); Família e Comunidade em Geral (43); Pessoas Adultas com Deficiência (23); Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico (10); Pessoas em Situação de Dependência (16); Pessoas Idosas (17); Sem Abrigo (9) e Outros (14).

As propostas apresentadas corresponderam a um total de 20,3M€/ ano, dirigidas a cerca de 13.350 utentes.

A conclusão da análise dos projetos apenas ocorrerá em 2018.

#### **PARES Cooperação-Programa**

Conforme despacho nº 4145-A/2017, publicado a 15 de maio de 2017, não foram elegíveis no âmbito do PROCOOP os lugares das respostas sociais financiados pelo Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES),

No âmbito da cooperação decorrente do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES), foi atribuída em 2017 uma dotação de 1.500.000€ ao fundo AS2103. Os 34 acordos celebrados no PARES – Programa registam uma capacidade de 386 lugares. O impacto destes compromissos no fundo PARES – Corrente 2018 poderá ser, no máximo, de 1.289.104€, tendo em consideração as participações em vigor em 2017.



**Quadro 40 - PARES Cooperação-Programa**

RESPOSTA SOCIAL	Nº de Acordos Novos ou Revistos	Nº de Novos Utentes	IMPACTO ANO SEGUINTE
Centro de Dia	12	99	131.523 €
Creche	17	217	674.202 €
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	3	45	202.451 €
Lar Residencial	1	20	241.181 €
Residência Autónoma	1	5	39.747 €
<b>Total Geral</b>	<b>34</b>	<b>386</b>	<b>1.289.104 €</b>

Nota: Foram ainda celebrados 2 Complementos da Resposta Creche relativos ao funcionamento superior a 11 horas, com um impacto financeiro de 18.642 Euros

Na desagregação dos acordos celebrados pelas diferentes respostas sociais destaca-se a creche, com 50% dos acordos, seguindo-se o centro de dia, com 35%, a estrutura residencial para pessoas idosas, com 9% e finalmente o lar residencial e a residência autónoma, com 3% cada.

Da distribuição dos utentes abrangidos pelos acordos de cooperação celebrados no âmbito do PARES – Programa 2017 sobressai um maior peso relativo da creche, que assume 56% dos lugares financiados através deste fundo. Seguem-se as respostas para pessoas idosas: o centro de dia representa cerca de 26% da capacidade contratualizada e a estrutura residencial aproximadamente 12%. As respostas para pessoas adultas com deficiência têm uma menor expressão, tal como se verifica na distribuição do número de acordos celebrados.

Quanto ao impacto financeiro em 2018, a creche representa 52% do montante global, seguindo-se o lar residencial com 19%, a estrutura residencial para pessoas idosas com 16%, o centro de dia com 10% e a residência autónoma com 3%.

#### Reafetação das verbas libertas

Em 2017 foram objeto de programação as verbas libertas no decurso da revisão em baixa e cessação de acordos de cooperação durante o ano. Os 46 acordos celebrados abrangeram 313 lugares. Foram igualmente efetuadas adendas a 111 acordos de creche para pagamento da comparticipação complementar por horário de funcionamento superior a 11 horas diárias. O impacto destes compromissos no fundo Orçamento – Corrente 2018 poderá ser, no máximo, de 2.564.730€, tendo em consideração as comparticipações em vigor em 2017.

**Quadro 41 - Reafetação das verbas libertas**

RESPOSTA SOCIAL	Nº de Acordos Novos ou Revistos	Nº de Novos Utentes	IMPACTO ANO SEGUINTE
Centro de Atividades Ocupacionais	23	197	1.204.482 €
Centro de Dia	2	19	25.242 €
Creche	3	25	77.673 €
Estabelecimento de Educação Pré-Escolar	1	4	8.361 €
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	3	32	143.965 €
Lar Residencial	14	36	434.125 €
<b>Total Geral</b>	<b>46</b>	<b>313</b>	<b>1.893.848 €</b>

Nota: Foram ainda celebrados 111 Complementos da Resposta Creche relativos ao funcionamento superior a 11 horas, com um impacto financeiro de 670.781 Euros

Na desagregação dos acordos celebrados pelas diferentes respostas sociais, destaca-se o complemento de creche por horário de funcionamento alargado (superior a 11 horas diárias), com 71% dos compromissos celebrados, seguindo-se o centro de atividades ocupacionais, com 15%, o lar residencial, com 9%, a creche e a estrutura residencial para pessoas idosas com 2% cada e finalmente o estabelecimento de educação pré-escolar e o centro de dia com 1% cada.

Da distribuição dos utentes abrangidos pelos acordos de cooperação celebrados sobressai um maior peso relativo do centro de atividades ocupacionais, que assume 63% dos lugares financiados. Destaca-se ainda o lar residencial com 12% dos novos utentes.

Quanto ao impacto financeiro em 2018, o centro de atividades ocupacionais representa 47% do montante global, seguindo-se o complemento de creche por horário de funcionamento alargado com 26%, o lar residencial com 17%, a estrutura residencial para pessoas idosas com 6%, a creche com 3%, o centro de dia com 1% e o estabelecimento de educação pré-escolar com 0,3%.

### **Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais**

Durante ao ano de 2017, foram acompanhadas 7.375 respostas sociais: 6.325 com acordo de cooperação e 1.055 com licenciamento. De realçar que apenas foi possível atingir estes números com o esforço das equipas distritais envolvidas neste processo, que no segundo semestre do ano estiveram grande parte do tempo afetas ao apoio às vítimas dos incêndios ocorridos neste ano.

Apesar do acompanhamento técnico às respostas sociais ser desenvolvido, de forma mais sistematizada, desde 2007, pretendeu-se, em 2017, implementar uma componente mais integrada e especialmente focada na qualidade dos serviços prestados aos utentes.

Esta realidade implica, por um lado, o reconhecimento da necessidade de criar estratégias de acompanhamento das respostas sociais que permitam um acompanhamento mais integrado e promovam o aumento da qualidade das respostas sociais, o bem-estar e a qualidade de vida do indivíduo, priorizando às entidades focar a sua intervenção em modelos de acompanhamento individualizado, para que os utentes avaliem os serviços de forma positiva.

Neste sentido, foi aprovado no final de 2017 um novo Modelo de Acompanhamento Integrado às Respostas Sociais (MAIRS), que se estrutura num conjunto de princípios de intervenção, implicando a reorganização do modelo de funcionamento interno, de forma a criar uma efetiva especialização por parte dos técnicos nos NIS e NIJ em áreas de especialização como a infância, o envelhecimento e a deficiência.

O MAIRS pressupõe, assim, a implementação de estratégias específicas com vista à qualificação e valorização dos recursos humanos das UDS, por via da dinamização de um conjunto de ações de formação, quer centrada nas áreas de intervenção específicas (crianças e jovens; envelhecimento, deficiência), quer nas técnicas de realização do papel de regulação.

Um dos objetivos estratégicos a implementar em 2018, será a reestruturação da metodologia de efetivação do MAIRS, assegurando que as ações são realizadas sempre por 2 elementos, um da área da cooperação (NRS) e outro da área de intervenção específica (NIS e NIJ), com realização de análise prévia conjunta de todos os elementos disponíveis, enquanto etapa preparatória da ação de acompanhamento técnico.

A combinação destas estratégias permitirá fazer melhor, com os mesmos recursos humanos.

Neste sentido, e considerando que a aplicação do MAIRS irá implicar novas fichas de acompanhamento técnico, com especial enfoque na avaliação da qualidade dos serviços, o que implica uma perspetiva mista de análise documental com observação das rotinas do funcionamento das respostas sociais, tal significa que cada ação de acompanhamento técnico nas respostas sociais em que esta metodologia será aplicada (CA, ERPI e LR) no ano de 2018 implique, em média 2 ou 3 dias de duração.

### Apoios Financeiros Extraordinários

Os apoios financeiros enquadrados pelo Fundo de Socorro Social globalmente diminuiram 25,3% face a 2016, quanto a montantes atribuídos. Verifica-se igualmente uma redução no número de entidades apoiadas, ainda que pouco significativa (-1 entidade do que em 2016).

Analisando por rubrica, verificamos que o decréscimo mais significativo registou-se na rubrica “Equipamento e Obras”, com uma diminuição de 40% no número de entidades apoiadas e 70,1% no montante atribuído.

Também a rubrica “Equilíbrio Financeiro” registou uma diminuição face a 2016, de 40% no número de entidades apoiadas e 70,1% no montante atribuído.

Apesar da redução global dos apoios concedidos, as rubricas “Viaturas” e “Outros”, registaram aumentos significativos face a 2016, quer no número de entidades apoiadas (44,4% e 200%, respetivamente) quer no montante atribuído (37,8% e 643,7%, respetivamente).

**Quadro 42 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio**

Unidade: N.º e euros

Tipologia	2016		2017		Variação (2016 - 2017)			
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	47	3.540.150	38	2.634.000	-9	-19,1%	-906.150	-25,6%
Equipamento e obras	20	1.279.300	12	382.000	-8	-40,0%	-897.300	-70,1%
Viatura	27	490.298	39	675.500	12	44,4%	185.202	37,8%
Outros	2	40.700	6	302.700	4	200,0%	262.000	643,7%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>5.350.448</b>	<b>95</b>	<b>3.994.200</b>	<b>-1</b>	<b>-1,0%</b>	<b>-1.356.248</b>	<b>-25,3%</b>

Fonte: GPE (Despachos de concessão de apoios extraordinários MTSS, exclui MASES).

### Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

O Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais, enquadra-se na estratégia prioritária de garantir aos cidadãos o acesso a serviços de qualidade adequados à satisfação das suas necessidades, prestados pelas Respostas Sociais de âmbito público, privado e solidário.

O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais, tem como referencial os Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, aplicáveis às diferentes Respostas Sociais:

- Creche
- Centro de Acolhimento Temporário
- Lar de Infância e Juventude
- Centro de Atividades Ocupacionais
- Lar Residencial
- Centro de Dia
- Serviço de Apoio Domiciliário
- Estrutura Residencial para Idosos

Estes Modelos baseiam-se nos princípios de gestão da qualidade, onde são estabelecidos os requisitos necessários à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais, constituindo-se como ferramentas de apoio à gestão das Instituições Sociais, visando a garantia da sua eficácia e melhoria contínua da sua eficiência.

Baseiam-se num conjunto de critérios e requisitos com 3 níveis de Qualificação de crescente exigência (C, B e A), que uma vez avaliados através de um processo de certificação, dá a oportunidade de as Instituições serem detentoras de uma Marca de Qualidade, legalmente registada e propriedade do ISS, IP.

A certificação da qualidade das respostas sociais é realizada por entidades qualificadoras externas, independentes e acreditadas pelo Instituto Português de Acreditação e no âmbito do Sistema Português da Qualidade, que atestam a evidência do cumprimento dos requisitos estabelecidos nos modelos de avaliação. A atividade de certificação acreditada foi desenvolvida em 2017 por três entidades: APCER Portugal; EIC – Empresa Internacional de Certificação; S.A.SGS Portugal

Os resultados acumulados em 2017, relativamente às respostas sociais certificadas pelas três entidades certificadoras, apresentam-se no quadro seguinte e revelam um acréscimo de 10% no número de Respostas Sociais certificadas relativamente a 2016 (mais 11 Respostas Sociais).

De realçar o aumento de 36% das certificações no Nível A relativamente a 2016.

**Quadro 43 - Respostas Sociais Certificadas**

Respostas Sociais	Nível de Qualificação			
	A	B	C	Total
Creche	12	6	13	31
Centro de Dia	4	3	11	18
Estrutura Residencial para Idosos <sup>(a)</sup>	8	5	10	23
Serviço Apoio Domiciliário	7	4	8	19
Centro de Atividades Ocupacionais	4	0	1	5
Lar Residencial	3	0	1	4
Centro de Acolhimento Temporário	3	1	1	5
Lar de Infância e Juventude	1	0	2	3
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>19</b>	<b>47</b>	<b>108</b>

Fonte: GAQGR

<sup>(a)</sup> Contempla as respostas de Acolhimento Institucional de Idosos, nomeadamente Lar de Idosos

### Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)

A RNCCI concretiza-se através de diferentes tipologias de cuidados por forma a atender às situações das pessoas que necessitam de cuidados de saúde e apoio social, independentemente da idade. Existem as seguintes tipologias: Unidades de Convalescença (UC); Unidades de Média Duração e Reabilitação; Unidades de Longa Duração e Manutenção e Unidades de Cuidados Paliativos (UCP) e Equipas de Cuidados Continuados Integrados (ECCI). As tipologias de UC, UCP, Unidade Pediátrica e ECCI são da responsabilidade exclusiva do Ministério da Saúde.

Em 2017, a execução física da RNCCI foi a seguinte:

- O n.º de lugares de internamento contratados, em funcionamento em 31 de dezembro de 2017, foi de 8.241, das quais 2.548 em Unidades de Média Duração e Reabilitação (UMDR) e 4.703 em Unidades de Longa Duração e Manutenção (ULDM).
- A tipologia que regista um maior n.º de lugares continua a ser a ULDM, representando aproximadamente de 57% do total de lugares de internamento existentes na RNCCI;
- Comparativamente a 2016 houve decréscimo na totalidade de lugares, tendo em conta os contratos das UCP que saíram para a Rede Nacional de Cuidados Paliativos, bem como o encerramento de duas unidades nas tipologias de média duração e reabilitação e longa duração e manutenção.
- Foram ainda autorizados mais 345 lugares (165 na tipologia de UMDR e 180 na tipologia de UMDR) através do Despacho n.º 11482-A/2017 de 29 de dezembro, no entanto não foi possível outorgar os contratos ainda durante o ano de 2017.
- Desenvolvimento de experiência Piloto de Unidade Pediátrica com 10 lugares;

Quadro 44 - RNCCI - Execução física

Unidade: n.º, euros e %

		2016	2017	Variação (2016 - 2017)		
				N.º	%	
<b>Lugares</b>	Unidades de Convalescença	811	811	0	0%	
	Unidades de Média Duração e Reabilitação	2.519	2.548	29	1%	
	Unidades de Longa Duração e Manutenção	4.683	4.703	20	0%	
	Unidades de Cuidados Paliativos	278	169	-109	-39%	
	<b>Total</b>	<b>8.291</b>	<b>8.231</b>	<b>-60</b>	<b>-1%</b>	
<b>Instituições por Titularidade</b>	IPSS	SCM	113	113	0	0%
		Outras	57	58	1	2%
	SNS	13	5	-8	-62%	
	Privadas	34	34	0	0%	
	<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>210</b>	<b>-7</b>	<b>-3%</b>	

Fonte: ACSS e DDS

A criação em 2017 das tipologias de Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental (CCISM) veio permitir que a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) se estenda a pessoas com experiência de doença mental grave, ao considerar, no âmbito da parceria entre a segurança social e a saúde, a existência de equipas de apoio domiciliário, de unidades sócio ocupacionais e de unidades residenciais, tendo em vista a criação de estruturas reabilitativas psicossociais que respondam aos vários graus de incapacidade e dependência por doença mental grave.

Existem as seguintes tipologias: Residência de Treino de Autonomia (RTA), Residência Autónoma (RA), Residência de Apoio Moderado (RAMo), Residência de Apoio Máximo (RAMa), Unidade Sócio Ocupacional (USO) e Equipa de Apoio Domiciliário (EAD).

Em 2017, a execução física das tipologias de CCISM foi a seguinte:

- O número de lugares contratados no âmbito das experiências piloto, em funcionamento em 31 de dezembro de 2017, foi de 205, o que representa aproximadamente 56% da totalidade de lugares previstos.
- A tipologia que regista o maior número de lugares é a unidade sócio ocupacional;
- Existiram 5 contratos que resultaram de reconversões de acordos de cooperação no âmbito do 407/98, 18 de junho.

Quadro 45 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física

		2017	
<b>Lugares</b>	Residência de Treino de Autonomia (RTA)	37	
	Residência Autónoma (RA)	27	
	Residência de Apoio Moderado (RAMo)	8	
	Residência de Apoio Máximo (RAMa)	24	
	Unidade Sócio Ocupacional (USO)	85	
	Equipa de Apoio Domiciliário (EAD)	24	
	<b>Total</b>	<b>205</b>	
<b>Instituições por Titularidade</b>	IPSS	SCM	0
		Outras	11
	Privadas	0	
	<b>Total</b>	<b>11</b>	

Fonte: ACSS e DDS

No que respeita à execução financeira da RNCCI, tendo por referência o orçamento aprovado para os encargos com o apoio social, verificou-se a execução do montante de 38.745.991,71 euros (dados provisórios).

## Programa de Emergência Alimentar

O Programa de Emergência Alimentar foi criado de modo a salvaguardar a continuidade do apoio alimentar às famílias em situação de comprovada carência económica e carência alimentar com o objetivo de reforçar a capacidade de resposta a situações de emergência social, garantindo às famílias em dificuldades o acesso a refeições diárias gratuitas. Desta forma, foi dada a continuidade da contratualização de protocolos a celebrar, um perfil de diminuição do número de refeições fornecidas pelas instituições cuja alteração dependeu da demonstração objetiva das condições dos utentes por parte das instituições.

**Quadro 46 - Programa de Emergência Alimentar**

	2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
			N.º	%
Protocolos	834	807	-27	-3,2%
Refeições diárias	41.302	29.238	-12.064	-29,2%
Montante Executado *	36.187.491 €	31.376.824 €	-4.810.667	-13,3%

Fonte: RAISS 2016; DDS, DGCF \*dados provisórios

Unidade:  
n.º euros

No primeiro semestre de 2017, e à semelhança do ocorrido em anos anteriores, foi definido um número máximo de refeições a protocolar em cada distrito, para o referido período, sendo que em cada Protocolo o número de refeições protocoladas foi o mesmo, em cada um dos 6 meses.

No segundo semestre de 2017 no sentido de dar cumprimento ao estipulado no Compromisso de Cooperação 2017/2018, verificou-se uma alteração de paradigma relativamente à continuidade dos protocolos para as Cantinas Sociais, com a implementação de modelo de apoio alimentar, mediante disponibilização de serviço com base no Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC).

Tendo em consideração o apoio efetivo a cidadãos e famílias que comprovadamente detinham carência económica e carência alimentar, com necessidade de usufruir de apoio alimentar e por não reunirem as condições necessárias para a confeção das refeições, foi estabelecida uma diminuição progressiva do número de refeições a contratualizar com as instituições.

Analizada a informação decorrente do cruzamento dos processos familiares (informação quanto aos utentes com carência alimentar) com os utentes de Cantinas Sociais, considerou-se como valor base o número de refeições mais elevado fornecidas/executadas no primeiro semestre de 2017. Nos meses de julho, agosto e setembro manteve-se o número de refeições fornecidas no primeiro semestre, acentuando-se a redução nos meses de outubro, novembro e dezembro.

### 3.1.8.3. Infância e Juventude

#### Amas e Creches Familiares

A promulgação do Decreto-Lei n.º 115/2015, de 22 de junho, vem estabelecer os termos e as condições para o acesso à profissão e ao exercício da atividade de ama, bem como o regime sancionatório aplicável à referida atividade, revogando a anterior regulamentação que enquadrava esta resposta social, o Decreto-Lei n.º 158/84, de 17 de maio, prevendo contudo, um regime transitório, para passagem e adaptação a este novo enquadramento.

Esta resposta social consiste na prestação de cuidados na residência do profissional - Ama, mediante pagamento, a crianças até aos 3 anos de idade ou até atingirem a idade de ingresso nos estabelecimentos de educação pré-escolar. O novo enquadramento legal determina que esta atividade pode ser realizada em regime livre, isto é, mediante contratação direta pelas famílias sob a forma escrita, ou desenvolvida no âmbito de uma instituição de enquadramento, designando-se, nesse caso, por creche familiar, e aplica-se a qualquer indivíduo que exerça ou pretenda iniciar a atividade de Ama.

Em qualquer das situações, a partir da entrada em vigor deste diploma, a atividade de Ama só pode ser exercida mediante autorização emitida pelos serviços competentes do ISS, IP.

Com a regulamentação da atividade de Ama, os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais passam a dispor de uma resposta social com critérios de qualidade universais e indispensáveis, tais como:

- A garantia de que, em regra, o serviço é prestado por alguém que possui a formação profissional adequada e atualizada para o desenvolvimento desta atividade e da sua idoneidade, bem como de quem com ele/a coabite;
- A atividade poder ser exercida mediante contratualização direta entre os pais e a ama ou no âmbito de uma instituição de enquadramento;
- A garantia de que o espaço onde se processa a atividade possui condições de higiene e segurança legalmente previstas e verificadas;
- A existência de um regime sancionatório aplicável à atividade, que passa a ser considerada ilegal, quando não devidamente autorizada pelos competentes serviços da Segurança Social;
- A disponibilização anual de informação atualizada sobre os profissionais autorizados a exercer a atividade, através de lista tornada pública pela Segurança Social;
- A obrigatoriedade do livro de reclamações; e,
- A existência de seguro de acidentes pessoais para as crianças.

As funções de licenciamento, acompanhamento técnico, regulação e fiscalização continuam a ser uma competência do Estado, através do ISS,IP.

Com as alterações efetuadas pretende ampliar-se a rede de amas e reforçar a sua formação, qualificação e acompanhamento, permitindo simultaneamente a integração das crianças até aos 3 anos de idade ou até atingirem a idade de ingresso nos estabelecimentos de educação pré-escolar, em percursos plenos de desenvolvimento pessoal e garantir aos pais, ou a quem exerça as responsabilidades parentais, uma melhor compatibilização entre a vida familiar e a vida profissional. Assim, mediante celebração de contrato de prestação de serviços, sob a forma escrita, entre a família da criança e a ama/prestador de serviços, passam a poder dispor de um serviço que vai ao encontro das suas necessidades específicas e do bem-estar da criança.

O novo enquadramento legal, determina que o ISS, IP deixa de ser instituição de enquadramento/financiamento de amas, passando o exercício da atividade de ama a ser exercido em regime livre ou em creche familiar mediante integração das amas em instituição de enquadramento: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, sem acordo de cooperação, e IPSS ou instituições legalmente equiparadas, mediante acordos de cooperação celebrados com os competentes serviços da segurança social.



Foi definido um Plano de Transição para a plena implementação do novo enquadramento legal, no sentido de viabilizar soluções que se mostrem ajustadas às amas que atualmente exercem a sua atividade, bem como às crianças que estas acolhem, tentando que as mesmas se traduzam em opções consistentes que concorram para a consolidação desta resposta social com uma oferta qualitativa ajustada às necessidades territorialmente identificadas, paralelamente à resposta a acautelar aos novos pedidos de licenciamento.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 94/2017, de 9 de agosto, verificou-se a continuidade do regime transitório sem termo certo das amas enquadradas pelo ISS,IP, garantindo-se a manutenção do vínculo entre estas e o ISS,IP, o que veio alterar substancialmente o previsto no Decreto-Lei n.º 115/2015 – regime jurídico da atividade de ama. Assim, durante o ano de 2017 foi necessário garantir o devido licenciamento de todas as amas que pretendessem dar continuidade à sua atividade enquadradas pelo ISS, IP, continuando a garantir-lhes apoio e acompanhamento técnico.

Neste novo cenário introduzido pelo Decreto-Lei n.º 94/2017, tornou-se necessário não somente a definição e implementação de um modelo de acompanhamento às amas que exercem a atividade mediante contratualização direta com os pais, mas também às amas enquadradas pelo ISS,IP.

Neste entendimento e durante o ano em apreço, optou-se por trabalhar na elaboração de um modelo de acompanhamento integrado entre respostas sociais e infância e juventude.

No entanto, torna-se necessária a definição clara do novo quadro legal para as amas enquadradas pelo ISS,IP, o que motivou solicitação de clarificação à DGSS sobre esta matéria.

No âmbito desta matéria, salientam-se as seguintes atividades realizadas durante o ano de 2017:

- Realização de ação de formação interna por parte do DDS ao Departamento de Fiscalização sobre o “Novo Estatuto das Amas”, formação que permitiu uma visão partilhada com a área da Fiscalização do acompanhamento e da fiscalização a esta atividade.
- Decorrente do trabalho efetuado para as Unidades de Formação de Curta Duração para o exercício da atividade de ama, publicadas no BTE de 29/12/2015, continuou a verificar-se a necessidade de trabalho conjunto com a ANQEP e demais parceiros na revisão dos perfis e dos Referenciais de formação e de RVCC Profissional onde estas UFCD fossem incluídas. Este trabalho encontra-se em fase de análise pelo Conselho Setorial da Saúde e Serviços à Comunidade e só posteriormente serão incluídos no CNQ.
- Atualização de procedimentos e de instrumentos do Manual de Licenciamento e consequente atualização do Guia Prático.
- Elaboração de várias propostas de orientação relativamente ao exercício da atividade.
- Proposta de publicitação dos dados relativos à atividade de ama na Carta Social – GEP.

#### **Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção e Tutelares Cíveis**

A Assessoria Técnica aos Tribunais (ATT) é uma área de atuação do ISS, IP, que tem como finalidade a emissão de pareceres técnicos e o acompanhamento técnico da execução de decisões em processos judiciais no que diz respeito à Promoção e Proteção de Crianças e Jovens (PP) e ao Tutelar Cível (TC).

Em ambas as vertentes, PP e TC, os circuitos processuais são similares, na medida em que necessitam de realizar uma verificação/análise e posteriormente executar todas as atividades inerentes e



necessárias para a avaliação diagnóstica (emissão de pareceres técnicos em forma de relatórios ou informações sociais) e acompanhamento e execução de decisões (acompanhamento técnico das decisões judiciais).

As duas alterações legislativas nesta matéria - Lei n.º 141/2015, de 8 de setembro, que aprova o Regime Geral do Processo Tutelar Cível e procede à primeira alteração ao Regime Jurídico do Apadrinhamento Civil e Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro, que aprova a segunda alteração à Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo - introduziram alterações significativas ao nível da promoção e proteção e sobretudo ao nível do tutelar cível, implicando um novo paradigma de intervenção nesta área, com enfoque:

- na Audição Técnica Especializada - ATE que visa a facilitação de consensos através da gestão do conflito parental, e
- na consagração legal da Audição e participação da Criança nas decisões que lhe dizem respeito.

Trata-se de um processo participado pelos pais e pelas próprias crianças, cabendo às equipas de assessoria técnica, apoiar o juiz na obtenção de soluções consensuais entre as partes e apoiar a criança no exercício do seu direito à participação neste contexto.

Assim, nos anos de 2016 e 2017, o enfoque tem sido na efetiva implementação das referidas alterações legislativas que trazem novos e acrescidos desafios, não só em termos de qualificação técnica, mas também no que se refere à organização e funcionamento dos próprios serviços e na relação com os cidadãos.

Em termos de manuais e instrumentos técnicos que suportam esta mudança de paradigma, e que foram implementados em 2017, destacam-se:

- Manual sobre “ A Audição Técnica Especializada”
- Manual sobre “Audição da Criança – Direito a ser Ouvida“
- Publicação de documento didático dirigido ao pais sobre o que pensam as crianças “Os meus pais estão a separar-se mas eu continuo a ser filho de ambos” e “ a tua ida a tribunal...”, que visa facilitar a comunicação do técnico com a criança em contexto de preparação para audição;
- Publicação de folheto informativo sobre a Mediação Familiar e ATE que elucida os pais/cuidadores na escolha de uma alternativa judicial ou extra judicial de resolução de conflitos.

Para a divulgação destes instrumentos, foi realizado um Seminário Nacional de apresentação dos referidos documentos de trabalho para a área de Assessoria de Técnica aos Tribunais na Jurisdição Tutelar Civil, que teve lugar no dia 13 de março de 2017 no Centro Cultural Casapiano.

O evento contou com a presença dos Ministros da Justiça e do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, bem como de dirigentes de todos os Centros Distritais e outros interlocutores privilegiados de diferentes entidades que com o ISS,IP, nomeadamente Direção Geral de Reinserção Social e Serviços Prisionais, Direção Geral de Políticas de Justiça, Direção Geral de administração da Justiça, Centro de Estudos Judiciários, e Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Este modelo participativo foi depois replicado em 5 seminários, organizados conjuntamente pelos 18 Centros Distritais do ISS, IP, e envolvendo as equipas técnicas e restantes interlocutores privilegiados

numa reflexão crítica sobre os novos “Instrumentos de Suporte e Aspetos Práticos no Novo Enquadramento legal da Área Tutelar cível”, e simultaneamente sobre o percurso já efetuado na implementação do novo paradigma de intervenção preconizado no Regime Geral do Processo Tutelar Cível, evidenciando constrangimentos e boas práticas. Para além dos técnicos das equipas ATT de cada Centro Distrital, estiveram presentes Magistrados Judiciais, Magistrados do Ministério Público, Técnicos de CAFAP, Técnicos das CPCJ e de Casas de Acolhimento das respetivas áreas de abrangência territorial.

Merece ainda destaque no ano em apreço, a participação deste Instituto na Rede Judiciária Europeia, da qual resultaram já protocolos de atuação entre as Autoridades Centrais Portuguesas em matéria de proteção de menores e de obtenção de prova em processos transfronteiriços (DGRSP e DGPJ respetivamente), participação em encontros nacionais e internacionais, e ainda a elaboração e divulgação do guia - “Como obter um relatório social ou informação social noutra Estado Membro da UE em processos de responsabilidades parentais”.

O Sistema de Informação da Assessoria Técnica aos Tribunais (SIATT), cujo desenvolvimento de iniciou em 2011, é um sistema de informação evolutivo que surgiu como resposta à necessidade identificada, pela área de Assessoria Técnica aos Tribunais, de uniformizar os procedimentos, homogeneizar as práticas, apoiar e qualificar os técnicos, no âmbito da atuação das Equipas de Assessoria Técnica aos Tribunais dos Centros Distritais.

O objetivo a alcançar com o funcionamento pleno do Sistema de Informação, passa por tornar a atuação da assessoria técnica aos tribunais mais célere e mais qualificada, através da possibilidade de emissão de ofícios e respetivas informações ou relatórios sociais, e pelo registo informático dos diversos atos técnicos, na resposta às solicitações judiciais.

Em outubro de 2017, após resolução dos diversos constrangimentos identificados foi disponibilizada uma nova versão que integra o Processo de Promoção e Proteção (PP), e permite a desmaterialização desde a fase de avaliação diagnóstica até ao acompanhamento e execução de medidas de PP, com a possibilidade de emissão de documentos, ofícios e relatórios sociais com a assinatura digitalizada.

Assim, de outubro a dezembro de 2017 foi desenvolvida formação aos utilizadores, efetuado levantamento/atualização de necessidades de equipamentos, e acompanhada a entrada em produção em todos os CDist., num esforço conjunto ente o II, GAGI e DDS.

Preconiza-se que este sistema caminhe para a desmaterialização completa do processo e, por isso, em paralelo decorre a terceira fase que abrange a área tutelar cível, bem como a implementação da Interoperabilidade com o sistema CITIUS/ Justiça, de forma a permitir a receção e envio de solicitações aos Tribunais. O desenvolvimento desta funcionalidade permitirá ganhos significativos de eficácia e eficiência, mormente no tempo de comunicação entre Tribunais e a Segurança Social, bem como na economia em investimento de equipamento de suporte ao SIATT, designadamente na aquisição de equipamento de digitalização de documentação.

A implementação da interligação com a Justiça e a possibilidade, que daí decorre, de passar a receber eletronicamente as solicitações realizadas pelos Tribunais dará cumprimento à visão integral do projeto, previsivelmente a concluir em 2018.

## Adoção

A alteração legislativa relativa ao instituto jurídico da adoção traduzida na entrada em vigor em dezembro de 2015 da Lei nº 143/2015, de 8 de setembro, que aprova o Regime Jurídico do Processo de Adoção (RJPA), exigiu ao ISS,I.P. a mobilização dos seus recursos para a execução das adaptações necessárias e para o cumprimento das obrigações aí estabelecidas, tanto ao nível da Adoção Nacional, como no âmbito das suas competências enquanto Autoridade Central Portuguesa para a Adoção Internacional.

Desde logo a criação, coordenação e apoio técnico ao Conselho Nacional para a Adoção (CNA), responsabilidades legais acometidas até ao final de 2017 ao ISS,I.P., implicaram, no ano de 2016, a priorização e a concentração de esforços de uma equipa claramente subdimensionada face ao acréscimo de competências a que foi necessário dar resposta imediata, sob pena de paralisar os processos de adoção a nível nacional.

O CNA integra, nos termos da lei, todos os organismos de segurança social com competência em matéria de adoção a nível nacional (OSS): ISS Madeira, ISS Açores, Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e ISS,I.P., tendo como atribuições, nomeadamente as seguintes:

- Confirmar as propostas de encaminhamento apresentadas pelas equipas de adoção, incluindo as efetuadas no âmbito de confiança administrativa com base na prestação de consentimento prévio;
- Emitir parecer prévio para efeito de concessão de autorização às instituições particulares, para intervenção em matéria de adoção;
- Acompanhar a atividade desenvolvida pelas instituições particulares autorizadas;
- Emitir recomendações aos organismos de segurança social e às instituições particulares autorizadas que intervêm em matéria de adoção, e divulgá-las publicamente.

Assim, importa destacar o papel do ISS,IP no ano de 2017, quer na coordenação do CNA, quer na coordenação do Grupo de Apoio Técnico ao Conselho, quer ainda na articulação permanente com as equipas de adoção deste Instituto, com as demais autoridades centrais para a adoção internacional ou entidades mediadoras, na apresentação ao CNA de propostas de encaminhamento de crianças em situação de adotabilidade para os candidatos a adoção, e que constituem mais de ¾ do total de propostas apresentadas pelos 4 OSS.

Para além de terem sido cumpridos todos os imperativos legais e técnicos relativos ao CNA, foram emitidas outras duas recomendações aos OSS e elaboradas as respetivas orientações técnicas, relativas a:

- Procedimentos a observar no encaminhamento de irmãos
- Legitimidade das instituições particulares de solidariedade social para intervir em matéria de adoção, nacional e internacional, na sequência da norma revogatória prevista no artigo 9.º da Lei n.º143/2015, de 8 de Setembro.

Foi ainda feito um grande investimento na reformulação do Manual de Intervenção dos OSS na adoção de crianças, considerando o novo enquadramento legal e todas as recomendações emitidas pelo CNA.

Para a apresentação do referido Manual de Intervenção e dos principais resultados do trabalho realizado pelas equipas no biênio 2016-2017, foram realizadas 3 videoconferências

Foi também realizado o Seminário “O Conselho nacional para a Adoção – dois anos de atividade”, com envolvimento dos 4 OSS, da magistratura e da academia e que pretendeu partilhar a atividade e as práticas do CNA nos 2 primeiros anos de atividade.

Foram realizadas 93 sessões de formação do Plano de Formação para a Adoção (PFA) de nível A, B e C, dirigidas aos candidatos a adoção, abrangendo cerca de 1.800 formandos.

Apesar da maior parte das alterações legislativas se ter verificado em 2015 e 2016, continuamos a observar no ano de 2017 exigências e impactos dessas alterações:

- Continuou a registar-se um peso significativo de pedidos de informação por parte dos órgãos de comunicação social sobre adoção, face à entrada em vigor do RJPA, mas também da Lei n.º 2/2016, de 29 de fevereiro, que eliminou as discriminações no acesso à adoção, apadrinhamento civil e demais relações jurídicas familiares e entrou em vigor em 1 de março de 2016,
- O cumprimento da necessária segregação de funções, introduzido pela Lei n.º 143/2015, de 8 de setembro, entre equipas de avaliação e seleção de candidatos e as equipas responsáveis pelo estudo de caracterização e preparação da criança em situação de adotabilidade, que obriga à reorganização das equipas de adoção
- Necessidade imposta pelo novo enquadramento legal de regulamentação e publicitação dos critérios e procedimentos relativos ao modelo teórico a observar nas atividades de aferição da correspondência entre as crianças e os candidatos: participação na elaboração, no âmbito do CNA, de Regulamento do Processo de adoção;
- Necessidade de confirmação de propostas de encaminhamento de cada criança em situação jurídica de adotabilidade para a família selecionada para a adoção considerada como a mais capacitada para responder às suas necessidades através de reuniões a realizar de 15 em 15 dias pelo Conselho Nacional para a Adoção (CNA): foram realizadas 26 reuniões ordinárias e 5 reuniões extraordinárias, num total de 31 reuniões. Nessas reuniões foram analisadas 268 propostas de encaminhamento correspondentes a 284 crianças, tendo ainda sido emitidas 2 recomendações no âmbito da harmonização de procedimentos técnicos;
- Intensificação de mecanismos de regulação da intervenção das instituições particulares sem fins lucrativos em todo o processo de adoção e conseqüente reforço de competências e prazos de diligências a observar no que se refere à instrução do processo de pedido de autorização da instituições para intervir em matéria de adoção a remeter ao CNA para parecer e por este para o membro do governo responsável;
- Consagração expressa da preparação das crianças para a compreensão da adoção: Desenvolvimento de ações de formação para a implementação do Plano de Preparação da Criança para a Adoção;
- Consagração expressa da preparação dos candidatos à adoção para os desafios específicos da parentalidade adotiva: Desenvolvimento de ações de formação para a implementação do Plano de Formação para a Adoção;
- Necessidade de renovação de 3 em 3 anos do certificado de seleção dos candidatos à adoção e conseqüente necessidade de reavaliação.

No exercício das funções de Autoridade Central para a Adoção Internacional, o ISS,IP:

- Garantiu a resposta a 288 pesquisas de candidatos residentes no estrangeiro para crianças em situação de adotabilidade,
- Transmitiu 9 candidaturas à adoção de crianças residentes no estrangeiro;
- Atualizou 7 candidaturas à adoção de crianças residentes no estrangeiro, correspondentes a desistências;
- Analisou e aceitou 14 candidaturas de candidatos à adoção residentes no estrangeiro para crianças residentes em Portugal e atualizadas 20 candidaturas de candidatos à adoção residentes no estrangeiro para crianças residentes em Portugal, das quais 2 correspondem a desistências;
- Assegurou a promoção da adoção de crianças com necessidades adotivas particulares através da divulgação da lista de cerca de 170 crianças em situação de adotabilidade internacional junto dos organismos/autoridades centrais de vários países europeus;
- Acompanhou cerca de 90 processos de adoção internacional de crianças em situação de pré-adoção ou pós – adoção.

### 3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais

No ano 2017, realizaram-se 1.487 processos de fiscalização a equipamentos sociais, o que, em relação a 2016, representa um decréscimo de 8,3%. Tal redução, tal como vem sucedendo noutras áreas, deve-se em particular à perda de inspetores, que saíram por mobilidade para exercer funções noutros organismos. À semelhança dos anos anteriores, o esforço de intervenção realizado continuou a centrar-se na área da população adulta mais vulnerável, nomeadamente na área dos Idosos.

**Quadro 47 - Fiscalização a Equipamentos Sociais**

Unidades: n.º e %

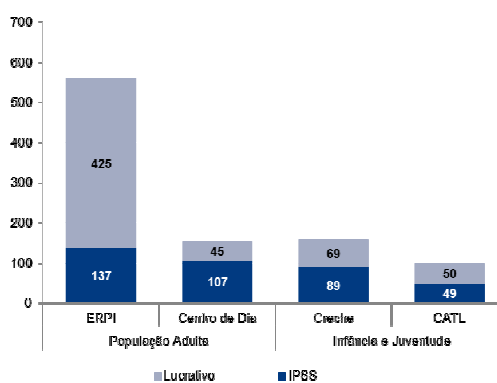
Área de Intervenção	Nº Processos Concluídos		Variação (2016 - 2017)	
	2016	2017	N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	427	379	-48	-11,2%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	981	923	-58	-5,9%
Auditoria Financeira/ Jurídica	214	185	-29	-13,6%

Fonte: RAISS 2016 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS) Situação da BD a 06/mar/18

As respostas mais intervencionadas na área dos idosos foram os lares e os centros de dia, e na área da infância, as creches e os CATL.

O Departamento de Fiscalização promoveu, ainda, um total de 167 processos de encerramento em equipamentos sociais (mais cerca de 61% dos encerramentos realizados em 2016), na grande maioria lucrativos e ilegais (97%), com grande incidência na área de idosos (80%), sobretudo na resposta de ERPI.

**Figura 6 - Fiscalização a Equipamentos Sociais**



Das referidas ações foram levantados 591 autos de contraordenação, dos quais 235 com aplicação de sanção acessória de interdição ou de encerramento, 27 autos de ilícitos criminais. Foram ainda registadas 20 participações ao Ministério Público, por crime de desobediência, atenta a verificação do incumprimento de deliberações de encerramento, proferidas pelo Conselho Diretivo.

Figura 7 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção



### 3.1.10. Proteção Jurídica

A Lei n.º 34/2004, de 29 de Julho, com as alterações que lhe foram introduzidas pela Lei n.º 47/2007, de 28 de Agosto, complementada pela Portaria n.º 10/2008, de 3 de Janeiro, com a redação introduzida pela Portaria n.º 210/2008, de 29 de Fevereiro, alterada e republicada pelas Portarias n.º 654/2010, de 11 de Agosto, e n.º 319/2011, de 30 de Dezembro, consagra o atual regime de acesso ao direito e aos tribunais. Com o objetivo de dotar os Serviços Jurídicos de um instrumento de suporte à sua atividade está em funcionamento desde 2008, a aplicação informática AJUDIC, que faz a gestão de requerimentos de Proteção Jurídica seguindo os pressupostos legais. Esta aplicação promove a normalização funcional e normativa para que a resposta seja uniforme ao utente do ISS, IP, em qualquer ponto do território Continental.

Quadro 48 - Proteção Jurídica

Proteção Jurídica		2016	2017	Variação (2016 - 2017)	
				N.º	%
Pedidos	Pessoa Singular	215.228	199.289	-15.939	-7,4%
	Pessoa Coletiva	2.696	2.970	274	10,2%
	<b>Total</b>	<b>217.924</b>	<b>202.259</b>	<b>-15.665</b>	<b>-7,2%</b>
Deferidos	Pessoa Singular	151.991	146.076	-5.915	-3,9%
	Pessoa Coletiva	1.273	1.546	273	21,4%
	<b>Total</b>	<b>153.264</b>	<b>147.622</b>	<b>-5.642</b>	<b>-3,7%</b>
Deferimentos Tácitos	Pessoa Singular	52	74	22	42,3%
	Pessoa Coletiva	0	0	0	0,0%
	<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>74</b>	<b>22</b>	<b>42,3%</b>

Fonte: RAISS2016 e Indicadores de Gestão Mensais

Situação da BD: dia 10 do mês seg. ao de ref. dos dados

Ainda que se registre um aumento do número de deferimentos tácitos em 2017, refira-se que o número de mantém bastante diminuto face ao volume total de processo de proteção jurídica. No entanto, este aumento resulta do entendimento que tem vindo a ser perfilhado, com o apoio de numerosa jurisprudência, e transmitido a todos os serviços no sentido de que uma decisão presumida deve ceder perante uma decisão expressa de sinal contrário desde que proferida no prazo legal de um ano, estabelecido para anulação dos atos constitutivos de direitos (n.º 2 do artigo 168.º do Código do Procedimento Administrativo).

Considerando que o deferimento tácito consubstancia a imediata concessão de benefícios a quem deles pode não necessitar, visto que se produz por mero decurso do prazo legal sem que tenha existido uma análise da situação económica do requerente e do respetivo agregado familiar, foram transmitidas orientações no sentido de não deverem ser assumidos deferimentos tácitos sem que previamente se confirme se o rendimento dos requerentes se enquadra nos critérios legais para concessão dos apoios pedidos.

De acordo com os dados recolhidos, deram entrada, a nível nacional, 199.289 processos referentes a pessoas singulares e 2.970 apresentados por pessoas coletivas, num total de 202.259 processos.

Na primeira tipologia, 48.613 tiveram por finalidade a instauração de ações; 14.014 a contestação de ações e 112.783 destinaram-se a outro tipo de intervenções, designadamente, em fases judiciais diferentes daquelas, em processos que atualmente correm noutras instâncias, como é o caso das conservatórias (partilhas, ações de divórcio, inventários, pedidos de asilo, de aquisição de nacionalidade, transcrições de nascimento, obtenção de cartões de cidadão) e das estruturas de resolução alternativa de litígios (centros de mediação familiar, laboral e penal, centros de arbitragem do setor automóvel e de conflitos de consumo), e em processos de contraordenações.

Ainda no que respeita às pessoas singulares, a modalidade de apoio judiciário mais solicitada foi a dispensa de taxas de justiça e demais encargos com o processo, num total de 133.503, seguida da nomeação e compensação de honorários de patrono, num total de 63.043 pedidos.

Foram expressamente deferidos 147.622 processos e indeferidos 45.932.

Verificou-se um ligeiro aumento dos processos a aguardar decisão no final do ano, 42.770, face ao mesmo período do ano anterior, 34.116.

Registaram-se 2.518 impugnações judiciais das decisões proferidas, das quais 677 foram de sentido favorável ao ISS e 400 de sentido desfavorável.

Quanto às pessoas coletivas, a opção legislativa de abranger no âmbito pessoal de aplicação do diploma apenas as entidades sem fins lucrativos torna os números registados pouco expressivos e meramente residuais.

### **3.1.11. Coordenação Internacional**

A liberdade de circulação de pessoas, bens e serviços no espaço da União Europeia incentivou e incrementou mobilidade de trabalhadores, até então basicamente circunscrita a altos quadros diretivos de empresas, aos trabalhadores de países com mão-de-obra mais barata, para países onde os níveis salariais eram significativamente mais elevados.

Atualmente, a possibilidade de aproveitar economias de escala e a facilidade de operar em mercados longínquos faz com que a internacionalização dos negócios seja, não só uma oportunidade para os grandes grupos empresariais, mas uma necessidade de sobrevivência para as pequenas empresas.

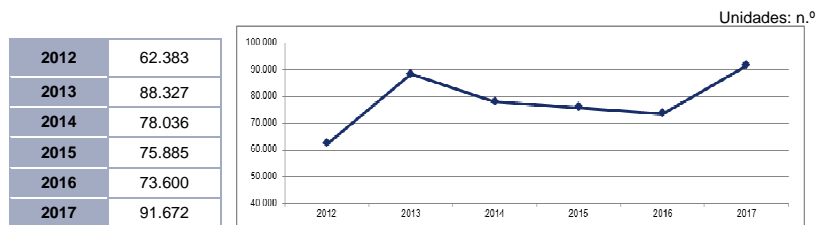
A livre circulação de trabalhadores no seio da União Europeia nos últimos anos tem tido, um impacto crescente na economia dos Estados Membros e, bem assim, junto dos serviços de Segurança Social que, neste âmbito, têm como principal objetivo garantir a manutenção dos direitos dos trabalhadores e suas famílias.



Neste contexto, Portugal registou também um aumento exponencial de pedidos no âmbito da Coordenação Internacional, com particular relevância, nas matérias relacionadas com o destacamento de trabalhadores, por parte das entidades empregadoras portuguesas, as quais, desta forma pretendem alargar o seu âmbito de atuação aos mercados intracomunitários, mantendo os seus trabalhadores sujeitos ao Regime de Segurança Social Português.

Para assegurar que a proteção social dos trabalhadores e suas famílias fosse garantida e reforçada, em Março de 2017 foi criada uma nova Unidade Orgânica - Unidade de Coordenação Internacional (UCI), a qual tem como principal atribuições, assegurar o cumprimento das disposições dos Regulamentos da União Europeia, bem como dos acordos e Convenções Bilaterais em matéria de Segurança Social, assegurando ainda, entre outros, os procedimentos necessários à determinação da Legislação Aplicável, para aplicação das disposições dos Regulamentos

**Quadro 49 - Destacamento de Trabalhadores**



### 3.1.12. Medidas de apoio às vítimas dos incêndios florestais (2017)

#### Incêndios de 17 e 21 de junho de 2017

Entre os dias 17 e 21 de junho de 2017, um incêndio de grandes dimensões deflagrou na zona centro do país, atingindo os concelhos de Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Góis, Pampilhosa da Serra, Pedrogão Grande, Penela e Sertã, originando danos materiais que colocaram famílias, indivíduos e empresas em situação vulnerável.

Em agosto foi publicada a Portaria n.º 254/2017, de 11 de agosto, que define e regulamenta os termos e as condições de atribuição dos apoios imediatos às populações e empresas afetadas pelo incêndio, ocorrido nos dias 17 e 21 de junho de 2017, nos concelhos de Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Góis, Pampilhosa da Serra, Pedrogão Grande, Penela e Sertã

No que se refere aos apoios para as entidades empregadoras e trabalhadores independentes, foram criados regimes excepcionais e temporários de pagamento de contribuições à segurança social, que se traduziram:

- Na isenção total do pagamento de contribuições à segurança social, durante um período de seis meses, prorrogável até ao máximo de igual período, mediante avaliação, para as entidades empregadoras e trabalhadores independentes, relativas às remunerações devidas nos meses de agosto de 2017 a janeiro de 2018, incluindo os valores de subsídios de Natal e férias;
- Na dispensa parcial de 50% do pagamento das contribuições à Segurança Social, durante um período de três anos, aplicável às entidades empregadoras de direito privado que contratem trabalhadores em situação de desemprego diretamente causado pelos incêndios;



- No diferimento do pagamento das contribuições a cargo das entidades empregadoras, para empresas do setor do turismo indiretamente afetadas pelo incêndio, relativas às remunerações devidas nos meses de agosto de 2017 a janeiro de 2018, incluindo os valores de subsídios de Natal e férias.

Até ao final do ano de 2017, deram entrada nos serviços 79 requerimentos, maioritariamente para pedido de isenção total do pagamento de contribuições (78), relativos a 57 Entidades Empregadoras e 21 Trabalhadores Independentes. A maioria obteve decisão de deferimento (86%), de que resultou um apoio global, na ordem dos 228m€.

No âmbito do apoio de continuidade que à Segurança Social compete, na sequência da análise do levantamento de necessidades e perdas e do mapeamento das zonas afetadas, considerou-se de reforçar e diferenciar a intervenção junto das populações mais afetadas.

A intervenção social foi assegurada, de um modo geral, em todos os distritos afetados, através da Linha Nacional de Emergência Social (LNES), que disponibilizou apoio no encaminhamento das pessoas e famílias afetadas para os Serviços Locais de Ação Social, bem como de Equipas operacionais de Atendimento e Acompanhamento Social, constituídas por Técnicos da Segurança Social, que tiveram como responsabilidade:

- Atendimento permanente, por marcação ou espontâneo;
- Acompanhamento social;
- Disponibilização dos apoios previstos nos termos e nas condições definidos para a sua atribuição, nomeadamente subsídios de carácter eventual e prestações sociais; e,
- Articulação interinstitucional.

Até ao final do ano de 2017, foram atribuídos 318 apoios no valor total 69m€, correspondentes a 118 famílias e 225 beneficiários.

A estes subsídios eventuais acrescem 644.298€, que correspondem a 1.257 apoios a agricultores

#### **Incêndios de 15 de outubro de 2017**

Ainda em 2017, deflagraram novos incêndios de grandes dimensões no dia 15 de outubro. Estes incêndios afetaram um conjunto de concelhos em todo o país com especial incidência nas regiões Centro e Norte, provocando, danos e prejuízos em empresas localizadas nos territórios afetados, com reflexos na estabilidade dos empregos por elas garantidos, bem como nas atividades agrícola e florestal, colocando famílias, indivíduos e empresas em situação vulnerável.

Com vista a acorrer a estas situações, foi então publicada a Portaria n.º 347-A/2017, de 13 de novembro, que define e regulamenta os termos e as condições de atribuição dos apoios imediatos aos trabalhadores, entidades empregadoras, desempregados e pessoas direta ou indiretamente afetados pelos incêndios ocorridos no dia 15 de outubro de 2017.

Também neste enquadramento foram criados regimes excecionais e temporários de pagamento de contribuições à segurança social, que se traduziram:

- Regime excecional e temporário de isenção total do pagamento de contribuições à Segurança Social, durante um período de seis meses, prorrogável até ao máximo de igual período, mediante avaliação, para as empresas e trabalhadores independentes, cuja atividade tenha sido diretamente afetada pelos incêndios;

- Regime excecional e temporário de isenção parcial do pagamento de contribuições à Segurança Social de 50 % da taxa contributiva a cargo da entidade empregadora durante um período de três anos para as empresas que contratem pessoas em situação de desemprego diretamente causada pelos incêndios;
- Período de seis meses de diferimento no pagamento de contribuições para as empresas do setor do turismo indiretamente afetadas pelos incêndios, sendo que as entidades empregadoras vão proceder ao pagamento das contribuições devidas, relativas às remunerações dos meses de novembro de 2017 a abril de 2018, incluindo os valores relativos a subsídio de Férias e de Natal, a partir de julho de 2018, num prazo máximo de 12 meses, em prestações mensais e iguais.

Foi ainda criado um conjunto de medidas, excecionais e transitórias, de apoio aos indivíduos e às famílias que se encontravam em situação de carência ou perda de rendimento e que necessitassem de proceder a despesas necessárias à sua subsistência ou à aquisição de bens imediatos e inadiáveis, designadamente despesas com rendas em situações de alojamento para habitação temporária.

Até final do ano de 2017, deram entrada cerca de 497 requerimentos, a grande maioria relativos a pedido de isenção total do pagamento de contribuições (59% de entidades empregadoras e 28% de trabalhadores independentes).

Na intervenção social, forma definidas tipologias de intervenção, no que respeita aos incêndios ocorridos em outubro de 2017, das quais se destacam:

- Operacionalização de Unidades Móveis, porta-a-porta, localidade a localidade, com o objetivo de promover a intervenção concertada dos serviços públicos (ISS,IP, Instituto de Registos e Notariado, IP e Direções-Regionais de Agricultura e Pescas) junto das populações dos concelhos mais afetados que tinham mais dificuldade em deslocar-se aos serviços e puderam assim tratar de vários assuntos; As Unidades Móveis contaram com 47 recursos, percorreram 590 lugares ao longo de 29 dias efetuando 2.108 atendimentos nas localidades afetadas;
- Disponibilização de Linha telefónica distrital específica, de apoio para agendamento de atendimento e informação, tendo sido atendidas 6.546 chamadas;
  - Atendimento permanente nos SLAS, por marcação e espontâneo (948 atendimentos);
  - Formação dos interventores locais junto dos Espaços Cidadão, para a sinalização das situações de risco e disponibilização de informação à população sobre os recursos existentes (47 atendimentos);
  - Distribuição de folhetos com medidas da área da ação social;
  - Identificação de interlocutor dos Centros Distritais junto das Lojas do Cidadão, para encaminhamento de situações naqueles espaços sinalizadas.

Até ao final de 2017, foram atribuídos 144 apoios no valor total de 60m€, correspondentes a 127 famílias e 331 beneficiários. A estes subsídios eventuais acrescem 3.626.352€, que correspondem a 5.802 apoios a agricultores

### 3.2. Suporte

Os serviços do ISS, IP responsáveis pela execução das atividades de suporte – que contribuem para a eficácia e eficiência das atividades de natureza operacional, sendo estas, no caso vertente: do Sistema de Proteção Social de Cidadania, do Sistema Previdencial e do Regime Público de Capitalização no âmbito do Sistema Complementar – asseguraram, no ano em análise, uma gestão rigorosa dos recursos que lhes estavam afetos e que tinham por competência administrar.

### 3.2.1. Gestão dos RH

#### Caracterização

No ano de 2017 prestaram serviço no ISS, IP 7.600 trabalhadores, mais 39 do que em 2016, traduzindo um acréscimo de 0,5% no total de efetivos ao serviço.

**Quadro 50 - Evolução do número de recursos humanos**

Recursos Humanos	2016			2017			Variação (2016 - 2017)					
	Fem	Masc	Total	Fem	Masc	Total	Feminino		Masculino		Total	
							N.º	%	N.º	%	N.º	%
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	2.727	511	3.238	2.725	512	3.237	-2	-0,1%	1	0,2%	-1	0,0%
Técnico Superior	2.301	382	2.683	2.326	396	2.722	25	1,1%	14	3,7%	39	1,5%
Assistente operacional	369	113	482	342	112	454	-27	-7,3%	-1	-0,9%	-28	-5,8%
Dirigentes	615	238	853	629	227	856	14	2,3%	-11	-4,6%	3	0,4%
Outros	223	82	305	242	89	331	19	8,5%	7	8,5%	26	8,5%
<b>Total</b>	<b>6.235</b>	<b>1.326</b>	<b>7.561</b>	<b>6.264</b>	<b>1.336</b>	<b>7.600</b>	<b>29</b>	<b>0,5%</b>	<b>10</b>	<b>0,8%</b>	<b>39</b>	<b>0,5%</b>

Fonte: Balanço Social

As principais características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- Predominância do sexo feminino com 6.264 trabalhadoras .....82%
- Predominância da carreira de assistente técnico, com 3.237 do total de efetivos .....43%
- A carreira técnica superior contou com 2.722 efetivos .....36%
- A carreira assistente operacional situou-se em terceiro lugar com 454 efetivos, .....6%
- Os dirigentes superiores e intermédios totalizam 856 efetivos, ..... 11%

#### Formação

Durante o ano de 2017 foram realizadas 402 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, verificando-se um decréscimo de 13,9% face a 2016. Das ações realizadas, 268 integravam o Plano de Formação para 2017, tendo sido realizadas 134 ações de formação não previstas em Plano.

Estas 134 ações correspondem a 23 cursos que não estavam previstos no Plano de Formação inicial e que foram motivados por alterações legislativas ocorridas no final de 2017 (alterações no Rendimento Social de Inserção e criação da nova Prestação Social para a Inclusão) e ainda pela entrada em produção de novas aplicações informáticas (Agregados Familiares - ARF, Gestão de Rendimentos - GREND e Assessoria Técnica aos Tribunais - ATT).

**Quadro 51 - Formação de recursos humanos**

Formação	2016	2017	Unidades: n.º, euros e %	
			Variação (2016 - 2017)	
			N.º	%
N.º de ações de formação	467	402	-65	-13,9%
Plano de Formação	287	268	-19	-6,6%
Extra-Plano	180	134	-46	-25,6%
Total de participantes (b)	4.658	5.479	821	17,6%
Feminino	3.851	4.527	676	17,6%
Masculino	807	952	145	18,0%
N.º de horas (b)	79.952	75.619	-4.333	-5,4%
Despesa Anual	77.396,97 €	84.579,74 €	7.183	9,3%
Formação Interna	61.928,46 €	64.073,02 €	2.145	3,5%
Formação Externa	15.468,51 €	20.506,72 €	5.038	32,6%

Fonte: Balanço Social

Notas (b) O nº de participantes e o nº de horas inclui não só as ações organizadas pelo NFDC, mas também as ações frequentadas pelos trabalhadores em regime de formação externa e autoformação

No que respeita à despesa com formação, registou-se um aumento de 9,3% em 2017, comparativamente com 2016, principalmente motivado pelo aumento da despesa com a formação externa, que registou um aumento de 32,6%, face ao ano anterior.

### 3.2.2. Gestão Financeira

(ver também ponto 3.4.6.)

No quadro económico-financeiro vigente, a execução do orçamento aprovado para 2017 teve por base uma estratégia de sustentabilidade das contas e de melhoria na gestão dos recursos públicos. Neste contexto, a despesa do ISS,IP no exercício de 2017, apresenta um valor global na ordem dos 22.393.885 milhares de euros, a que corresponde um acréscimo de 1,7% face ao ano anterior (+375.633m€).

**Quadro 52 - Estrutura da Despesa Global**

Unidades: milhares de euros

Despesa por Agrupamento Económico	2016		2017		Variação (2016 - 2017)	
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	191.945	0,9%	197.640	0,9%	5.695	3,0%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	28.269	0,2%	28.925	0,1%	656	2,3%
03 - Juros e Outros Encargos	9	0,0%	60	0,0%	51	567,4%
04 - Transferências Correntes	21.790.950	98,9%	22.162.343	99,0%	371.393	1,7%
05 - Subsídios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
06 - Outras Despesas Correntes	994	0,0%	908	0,0%	-86	-8,7%
07 - Aquisição de Bens de Capital	1.535	0,0%	1.436	0,0%	-99	-6,4%
08 - Transferências de Capital	4.550	0,0%	2.572	0,0%	-1.978	-43,5%
<b>Total</b>	<b>22.018.252</b>	<b>100%</b>	<b>22.393.885</b>	<b>100%</b>	<b>375.633</b>	<b>1,7%</b>

Fonte: DGCF

A estrutura da despesa é a que se apresenta no quadro anterior podendo avaliar-se a evolução da mesma, por agrupamento de despesa. Destacam-se seguidamente algumas conclusões relativamente à evolução da despesa por grandes rubricas.

#### Custos com pessoal

A taxa de variação das despesas com o pessoal apresenta um acréscimo de 3,0% face ao ano 2016, refletindo essencialmente o efeito do aumento de recursos humanos decorrente das mobilidades e concursos internos, e da subida do subsídio de refeição (Q45). Também contribuiu para este acréscimo o aumento dos encargos com o Pessoal em regime de tarefa ou avença, mais concretamente no âmbito dos SVI – Serviço de Verificação de Incapacidades e dos serviços médicos da área dos Riscos Profissionais

**Quadro 53 - Rubricas Custos com pessoal**

Unidades: milhares de euros

Rubrica	Designação	2016	2017	Variação (2016 - 2017)
D.01.01.04	Pessoal dos quadros	90.153.988	91.243.056	1,2%
D.01.01.05	Pessoal além quadros	17.890.692	18.575.712	3,8%
D.01.01.14	Subsídio de Férias e Natal	19.242.873	19.669.880	2,2%
D.01.02.12	Indemnização por cessação funções	10.754	120.844	1023,7%
D.01.03.05	Contribuições p/segurança social	33.407.748	34.517.958	3,3%

Fonte: DGCF

#### Aquisição de Bens e Serviços

No que se refere à despesa com aquisição de bens e serviços verifica-se um acréscimo face ao ano 2016, na ordem dos 657m€, correspondente a uma variação positiva de 2,3%.

**Quadro 54 - Rubricas aquisição de bens e serviços**

Rubrica	Designação	2016	2017	Variação (2016 - 2017)
D.02	Aquisição de bens e serviços	28.268.972	28.925.457	2,32%
D.02.01	Aquisição de bens	2.830.617	2.765.640	-2,30%
D.02.01.02	Combustíveis e lubrificantes	552.782	591.230	6,96%
D.02.01.04	Limpeza e higiene	169.732	155.853	-8,18%
D.02.01.05	Alimentação-Refeições confeccionadas	285.622	219.518	-23,14%
D.02.01.08	Material de escritório	1.437.521	854.054	-40,59%
D.02.01.21	Outros bens	58.071	759.570	1208,00%
D.02.02	Aquisição serviços	25.438.354	26.159.817	2,84%
D.02.02.01	Encargos instalações	3.862.048	3.573.809	-7,46%
D.02.02.02	Limpeza e higiene	2.666.485	2.633.531	-1,24%
D.02.02.03	Conservação de bens	845.296	928.935	9,89%
D.02.02.04	Locação de edifícios	1.805.508	1.744.927	-3,36%
D.02.02.05	Locação material informático	3.493	1.538	-55,98%
D.02.02.09	Comunicações	5.223.976	6.804.663	30,26%
D.02.02.18	Vigilância e segurança	2.894.081	2.762.360	-4,55%
D.02.02.20	Out. trabalhos especializados	673.954	538.559	-20,09%
D.02.02.25	Outros Serviços	6.460.149	6.114.812	-5,35%

Fonte: DGCF

As variações mais significativas ocorreram nas seguintes rubricas:

- A despesa com a aquisição de “outros bens” apresenta um acréscimo em resultado dos processos de compra no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC), com uma despesa global de 759m€.
- O serviço de comunicações apresenta um aumento de cerca de 1,5M€, decorrente da transição do encargo da faturação dos CTT de dezembro de 2016 que apenas foi paga em 2017, assim como da despesa com as notificações enviadas aos pensionistas relativamente à atualização extraordinária de pensões.
- Por outro lado, assistiu-se a uma redução das rubricas de material de escritório e outros serviços.

#### Juros e Outros Encargos

A despesa com juros e outros encargos apresenta um total de 60m€, tendo aumentado 51m€ face a 2016, devido ao pagamento de juros indemnizatórios no âmbito de processos judiciais. Não obstante, pelo seu diminuto valor, não representa qualquer impacto na variação total da despesa.

#### Transferências Correntes

As Transferências Correntes, que representam a principal despesa do ISS, IP, apresentam, em termos globais um acréscimo de 1,7%, face ao exercício de 2016.

A evolução dos valores por rubrica está diretamente relacionada quer com alterações legislativas associadas a regras de atribuição de prestações, quer com a evolução do universo de beneficiários e pensionistas, que considerando a conjuntura socioeconómica do país e a sua evolução demográfica, está em constante alteração.

No Subsistema de Solidariedade o valor da despesa apresentou um decréscimo (-2,2%) face ao exercício de 2017, traduzindo a redução na despesa nas seguintes prestações:

- Pensões do Regime Especial de Segurança Social das Atividades Agrícolas com -9,3% (-40.899m€);
- Subsídio Social de Desemprego com -23% (-48.985m€).

Por outro lado, verificou-se uma atualização extraordinária de pensões tendo dado origem a uma despesa neste subsistema na ordem dos 25M€. A atualização extraordinária fixou um aumento de 10 euros mensais no valor total de pensões a atribuir aos pensionistas a partir do mês de agosto de 2017. No caso dos pensionistas que recebam uma pensão que tenha sido atualizada no período entre 2011 e 2015, a atualização extraordinária foi de 6 euros mensais.

Foram abrangidos por esta atualização os pensionistas de invalidez, velhice e sobrevivência do sistema de Segurança Social e os pensionistas por aposentação, reforma e sobrevivência do regime de proteção social convergente cujo montante global das pensões em julho de 2017 fosse igual ou inferior a 1,5 vezes o valor do Indexante dos Apoios Sociais, ou seja, 631,98 euros.

Relativamente ao Subsistema de Proteção Familiar, o valor das prestações do âmbito familiar apresenta um acréscimo de 4% (44,27M€). Para este resultado contribuíram as seguintes variações na despesa, em resultado das atualizações aos montantes de abono de família para crianças e jovens, do abono de família pré-natal, e respetivas majorações, e do subsídio de funeral, assim como a atualização dos montantes da bonificação por deficiência do abono de família para crianças e jovens, do subsídio mensal vitalício e do subsídio por assistência a terceira pessoa:

- Abono de Família (+27,9M€);
- Subsídios Proteção Familiar – Deficiência (+1.5M€);
- Subsídios Proteção Familiar – Dependência (+280m€).

O Decreto-Lei n.º 126-A/2017, de 6 de outubro, que institui a Prestação Social para a Inclusão e regulamenta a proteção na eventualidade de encargos no domínio da dependência, no âmbito do sistema de proteção familiar e a eventualidade de insuficiência de recursos das pessoas com deficiência, no âmbito do subsistema de solidariedade, teve um impacto anual de 11,7M€.

No Subsistema de Ação Social verificou-se um acréscimo global na despesa de cerca de 2,9% correspondente a 41M€.

Este acréscimo decorre essencialmente do aumento na despesa nos acordos de cooperação com +39.4M€, em resultado da atualização do Protocolo de Cooperação em 2,1%, nas Prestações Sociais com +5,8M€ e nos contratos programa no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Integrados com +2,3M€.

Importa referir o aumento significativo na rubrica relativa ao Sistema de Atribuição dos Produtos de Apoio (SAPA), em resultado dos Despachos n.º 10640/2017, de 7 de outubro e n.º 10218/2017, de 17 de novembro, que estabelecem o financiamento dos produtos de apoio para o ano de 2017, e que se traduziu numa despesa global de 10,7M€, um acréscimo de 5,9M€, relativamente a 2016.

Os decréscimos na despesa executada registaram-se essencialmente nos seguintes programas:

- Acordos de Cooperação – PARES – Orçamento Programa (-494m€);
- Acordos de Cooperação – Orçamento Programa (-6,5M€);
- PEA – Programa Emergência Alimentar (-4,8M€)

De salientar o novo Fundo de Prestações Sociais (DA113010) cuja fonte de financiamento se apoiou nos Jogos Sociais e que veio financiar a atribuição de subsídios eventuais e os apoios imediatos às populações e empresas afetadas pelo incêndio ocorrido entre os dias 17 e 21 de junho de 2017, nos

concelhos de Pedrogão Grande, Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Góis, Pampilhosa da Serra, Penela e Sertã e também às populações e empresas afetadas pelos incêndios ocorridos no dia 15 de outubro de 2017. A despesa de 2017 traduziu-se em cerca de 4,3M€.

A execução de despesa do Sistema Previdencial apresenta em 2017 um acréscimo de 2,6% (+368.279m€). Esse aumento decorre das alterações legislativas que ocorreram no ano de 2017, com a atualização das pensões e de outras prestações sociais atribuídas pelo sistema de segurança social, da parcela suportada nas pensões unificadas do regime de proteção social convergente atribuídas pela CGA e das pensões por incapacidade permanente para o trabalho e por morte decorrentes de doença profissional, para o ano de 2017.

Para este facto contribui essencialmente o aumento da pensão de velhice com +385.071m€ (+4,5%) e da pensão de sobrevivência com +48.277m€ (+2,6%).

O impacto da parcela de atualização extraordinária de pensões no sistema previdencial traduziu-se num acréscimo da despesa global de 52,3M€.

De registar igualmente o aumento da despesa com o subsídio de doença e o subsídio de parentalidade que registaram uma variação de 9,2% (+40M€) e 5,1% (+21M€), respetivamente. Destaca-se ainda o acréscimo da despesa com o subsídio por doença profissional com uma variação de 52,3% (+17,2M€).

Por último, é de registar o decréscimo acentuado na despesa com o subsídio de desemprego, que registou uma variação de -12,1%, face a 2016, que se traduziu numa diminuição de cerca de 126,3M€.

#### **Subsídios**

No que se refere à despesa associada a este agrupamento não se registou qualquer transferência para as IPSS, relativamente a verbas aprovadas no âmbito de projetos cofinanciados no exercício de 2017

#### **Outras Despesas Correntes**

A rubrica Outras Despesas Correntes regista, em termos globais, um decréscimo de despesa na ordem dos 8,7%, associado à diminuição de processos de regularização final de litígios.

#### **Aquisição de Bens de Capital**

O decréscimo de despesa verificado nas rubricas de aquisição de bens de capital, na ordem dos 6,4%, traduz essencialmente a diminuição registada na execução de verbas em construções diversas de edifícios (-16%) do ISS,IP. Por outro lado a rubrica de equipamentos registou um aumento de despesa com um diferencial face a 2016 de cerca de 100m€.

#### **Transferências de Capital**

Relativamente às Transferências de Capital, o decréscimo observado em 2017, deve-se essencialmente à diminuição das transferências no âmbito do Programa PARES, com uma despesa associada de 1,6M€. Relativamente a verbas de projetos PIDDAC o valor de 2017 totaliza 938m€.

#### **Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários**

As candidaturas a fundos europeus enquadram-se na legislação associada a cada Programa Comunitário (PO).



Durante o ano 2017 estiveram em execução 9 candidaturas, designadamente:

- *Assistência Técnica PO ISE 2016-2018;*
- *Assistência Técnica PO APMC 2017-2019;*
- *Assistência Técnica POR Lisboa 2017;*
- *Aquisição de géneros alimentares 2017-2019 (Tipologia 1.1.1 do PO APMC);*
- *AGORA 2016-2019 (SAMA 2020 - PO CI);*
- *Declarações de Remunerações Oficiosas e Parentalidade - DROP 2017-2019 (SAMA 2020 - PO CI);*
- *Implementação do Modelo de Autoavaliação CAF na Administração Pública 2017-2019 (SAMA 2020 - PO CI);*

Em 2017, a despesa apresentada refere-se ao projeto programado no Orçamento de Administração, no âmbito do Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA), com uma execução de 117.883,44€, para uma dotação de 960.306€, o que representa um grau de execução na ordem dos 12%.

É neste contexto que se enquadra o projeto denominado AGORA - Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar, na qual se pretende desmaterializar/simplificar os processos de Prestações Familiares, de Gestão das Relações Internacionais e de Carreiras Contributivas, associados a um modelo de gestão do relacionamento com o cliente transversal a todos os produtos disponíveis tanto para o cidadão como para as empresas.

### **3.2.3. Administração, Património e Obras**

#### **Documentação e arquivo**

Em 2017, deu-se continuidade ao projeto AGORA, com vista à reconstituição das carreiras contributivas assente no “Processo de Confirmação da Informação de Remunerações e Períodos Contributivos”. O projeto visa dar resposta à situação do acréscimo de pedidos de reforma de beneficiários com carreira contributiva na Segurança Social. Alguns dados contributivos não se encontram disponíveis num sistema de informação, mas noutros suportes de informação. Esta informação serve de complemento à do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), com a finalidade de resolver as lacunas detetadas nas carreiras contributivas dos beneficiários. Assim, o que se pretende é o carregamento massivo no SISS de todos os salários em falta nas carreiras contributivas dos beneficiários, que neste momento, estão dispersos por vários suportes de informação. A concretização deste projeto é fundamental para o novo Sistema de Informação de Pensões (SIP) e também para a implementação do simulador de pensões que irá ser disponibilizado na internet.

No âmbito do processo de otimização do património imobiliário do ISS, IP deu-se continuidade ao processo de centralização e deslocalização de Arquivos na localidade de Casais da Serra (Mafra), eliminando a atual dispersão geográfica de arquivos, libertando espaços em zonas nobres e potenciando uma maior racionalização de meios humanos, materiais e de espaço, uma maior especialização de recursos, a geração de economias de escala, o aproveitamento de sinergias e consequentes ganhos de produtividade. Neste momento o Arquivo Casais da Serra, fruto das transferências de documentação entretanto realizadas, armazena os acervos documentais de:

- Serviços Centrais e Conselho Diretivo;
- Centro Distrital de Beja (parte significativa);
- Centro Distrital de Braga (parte significativa);



- Centro Distrital de Évora;
- Centro Distrital de Lisboa (parte significativa);
- Centro Distrital do Porto (parte significativa);
- Centro Distrital de Setúbal; e,
- Centro Nacional de Pensões (parte significativa).

Esta concentração de acervos documentais corresponde a cerca de 20.000 metros lineares de documentação, ou seja, cerca de 82.000.000 de documentos.

Destaca-se ainda o trabalho dos Serviços Centrais numa ótica de serviços partilhados:

- Substituição de suporte de cerca de 3.000.000 de documentos;
- Duplicação de suportes micrográficos de cerca de 2.000.000 fotogramas;
- Produção e impressão de cerca de 8.000.000 de impressos a nível nacional;
- Transferência de mais 8.000 bobines da Caixa da Indústria e dos Serviços para a Casa Forte da Quinta da Luz.

No âmbito dos Serviços Centrais, regista-se a continuidade da consolidação da centralização dos serviços de Expediente dos Serviços Centrais e do Conselho Diretivo nas instalações da Rua Rosa Araújo, com os consequentes ganhos de produtividade e racionalização de meios humanos, materiais e de espaço. Esta centralização foi efetuada a par do incremento do Sistema de Gestão Documental com a finalidade de limitar a circulação da informação em suporte de papel e consequentemente, fomentar a circulação e acesso da informação em suporte digital.

Ainda em 2017, deu-se início ao Projeto de Expansão do Sistema de Gestão Documental, cujo objetivo é expandir o sistema a nível nacional e avançar pela desmaterialização de processos e de circuitos

Por fim, de salientar a Continuação do Projeto Rede ASIA – Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística, patrocinado pelo Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, com vista à elaboração de uma Portaria de Gestão de Documentos a nível do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

### **Gestão do Património**

Em 2017, o processo de otimização do património imobiliário do ISS, permitiu uma poupança nas despesas com os contratos de arrendamento num valor superior a 36 mil euros, o que corresponde a redução de 2.11% face ao ano de 2016.

O ISS, IP, com a preocupação de racionalizar e reorganizar a rede de serviços públicos do Estado, tem vindo a negociar, quer a integração dos serviços em Lojas do Cidadão, quer a integração dos seus serviços de atendimento em espaços dos Municípios, por via do Programa Aproximar e de diligências realizadas junto das autarquias.

Esta integração contribui para uma racional afetação de recursos públicos, em virtude da concentração de serviços num único espaço, e conduz a uma maior proximidade dos serviços à população residente.

A Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia (UTAE) foi criada através da Portaria 102/2017 de 8 de março que procedeu à alteração dos Estatutos do ISS,IP, e, em consequência, procedeu-se à centralização das atividades da área de arquitetura e engenharia relativas às Respostas Sociais

anteriormente integradas nos Centro Distritais e às relativas a instalações do Instituto antes sob a responsabilidade do Departamento de Administração e Património.

O ano de 2017 foi assim um ano de implementação da nova orgânica, tendo-se procedido à definição de procedimentos e circuitos de articulação com os Centros Distritais, na área das Respostas Sociais, e com o Departamento de Administração e Património na área do edificado do ISS, IP.

Todos os recursos humanos das áreas de formação especializadas foram concentrados na UTAE independentemente da localização dos seus postos de trabalho, contando a UTAE no final do ano com 58 RH dos quais 25 na área de arquitetura, 29 nas engenharias e 1 medidor orçamentista.

### Intervenções no Edificado do ISS, IP

As dotações iniciais atribuídas ao ISS, IP, para intervenções no edificado tinham em vista a manutenção e reparação dos imóveis titulados pelo Instituto, entre sedes, serviços locais e estabelecimentos integrados, imóveis antigos e com elevadas despesas de manutenção/conservação. A antiguidade dos edifícios e a ausência de uma adequada manutenção e conservação do edificado ao longo do tempo tem acentuado a degradação de muitos dos imóveis.

A execução financeira global da rubrica de investimento fixou-se nos 59,39% conforme quadro abaixo:

**Quadro 55 - Despesas de Investimento: execução financeira**

	Dotação inicial	Unidades: euros e %	
		Execução	
Instalações do ISS, IP	1.035.321,00	905.994,00	87,51%
Estabelecimento Integrados	880.830,00	232.042,89	26,34%
TOTAL	1.916.151,00	1.138.036,89	59,39%

Fonte: UTAE

Com origem no Orçamento da Segurança Social, foi atribuído ao ISS, IP em 2017 o montante de 1.035.321€, tendo sido executado 905.993,97€, que corresponde a 87,51% do valor orçamentado.

No que respeita às intervenções nas instalações do ISS, IP, foram concluídas intervenções em diversos distritos sendo que as de valor mais significativo, acima dos 50.000€, ocorreram em Porto (Sede), Lisboa (CNP – 4 edifícios), Santarém (Serviço Informativo), Guarda (SL de Figueira de Castelo Rodrigo), e Faro (Sede), sendo essencialmente obras de reabilitação e recuperação.

No que respeita a intervenções nos Estabelecimentos Integrados, realizaram-se obras em diversos estabelecimentos no valor total de 232.042,89€. As empreitadas executadas em 2017, essencialmente obras de reabilitação e recuperação, foram realizadas nos seguintes Estabelecimento Integrados:

- Centro Infantil Espinho II (Aveiro),
- Centro Infantil de Torres Vedras.
- Lar de São Francisco, em Bragança,
- Casa de Acolhimento Residencial de Jovens do Pinheiro, em Évora e
- Centro de Apoio Social do Pisão, em Alcabideche

Com origem nos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais e no Orçamento de Estado, foi atribuído ao ISS, IP, em 2017, o montante de 880.830,00€, tendo sido executado 232.042,89€, que corresponde a 26,34% do valor orçamentado.

Da dotação total atribuída ao ISS, IP, em 2017. (1.916.151,00€), para despesas de investimento foram desenvolvidas 29 empreitadas com um valor total de 1.138.036,89€, o que representa uma execução de 59,39% face ao valor inicial.

A baixa execução orçamental dos fundos de investimento no ano de 2017 deveu-se no essencialmente a:

- morosidade da tramitação procedimental associada ao CCP;
- insuficiência de recursos humanos, nomeadamente engenheiros eletrotécnicos e mecânicos, que não permitiu a conclusão atempada de alguns projetos

### **Projeto Nova Sede**

Com o objetivo de definir uma estratégia de otimização da utilização do património imobiliário do Instituto da Segurança Social, IP procurando, por um lado, minimizar os custos globais de gestão de utilização de imóveis e por outro lado, garantir um adequado funcionamento e articulação entre serviços, o realizou-se no primeiro semestre de 2017 o levantamento do património imobiliário da área geográfica de Lisboa e procedeu à identificação dos níveis de utilização dos imóveis, de forma a poder ser avaliada a possibilidade de reinstalação dos serviços num único edifício.

Embora cada um dos serviços que compõem a orgânica do Instituto, nomeadamente o Centro Distrital de Lisboa, CNP e Serviços Centrais, prossigam objetivos específicos, existem áreas cujas atividades são transversais e para estas a desconcentração implica duplicação de tarefas e estruturas, aumentando os seus custos de funcionamento e diminuindo a eficácia e eficiência dos serviços.

Neste contexto, o Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social desencadeou o processo de aquisição do edifício sito na Av. 5 de outubro n.º 175-175-A e 175-B em Lisboa, com uma área bruta de 45.000 m<sup>2</sup> e composto por 21 pisos (15 em altura e 6 abaixo do solo), reunindo as características pretendidas para centralizar todos os serviços já referidos.

Destaca-se a excecional localização do imóvel e o impacto gerado ao nível da centralidade na prestação de serviços públicos da Segurança Social, em virtude da concentração dos seus atendimentos (atendimento do CNP, do Departamento de Proteção Contra os Riscos Profissionais, Serviços de Verificação de Incapacidades e atendimento do Centro Distrital de Lisboa existente na Av. Afonso Costa).

Depois de obras de adaptação a nova sede, vai acolher 1.600 trabalhadores e abrirá as suas portas no segundo semestre de 2018, concentrando os Serviços do Centro Distrital de Lisboa, dos Serviços Centrais e do CNP, atualmente dispersos por 13 edifícios, bem como os respetivos espaços de atendimento. No novo edificado será instalado o Museu da Segurança Social, um auditório e vários espaços formativos. Será ainda feita uma especial aposta na melhoria das condições de bem-estar dos trabalhadores, nomeadamente através da instalação de refeitórios, copas e espaços de convívio.

De realçar a existência de claras vantagens na centralização dos serviços do ISS, IP, sediados na área geográfica de Lisboa, num único edifício, nomeadamente a rentabilização dos equipamentos, a diminuição da aquisição de equipamento de apoio geral, a redução dos custos de manutenção de equipamentos inerentes à estrutura dos edifícios (elevadores, aparelhos de ar condicionado, etc.), a rentabilização dos Recursos Humanos (a eliminação de processos redundantes e de tempos de deslocação permitirá libertar recursos humanos para reforço de áreas deficitárias, bem como a otimização de alguns serviços de suporte) a agilização das comunicações e uma maior capacidade de coordenação e cooperação entre os serviços, resultado da proximidade.

A decisão de centralização permitirá gerar uma poupança anual significativa ao nível das despesas de funcionamento, a que acresce a poupança relativa à realização de obras de conservação geral, reabilitação e reparações. A centralização implicará ainda um novo paradigma na organização dos serviços, que terá um impacto ao nível da cultura da organização e acentuará um sentimento de unidade corporativa.

O grupo de trabalho para a gestão da mudança, constituído por pessoas dos diversos serviços envolvidos, está a trabalhar para que tudo decorra de forma gradual e com a menor perturbação possível no trabalho de cada um.

Durante o ano de 2017 a UTAE desenvolveu o projeto de arquitetura e a coordenação dos Projetos de Especialidade, visando a preparação do lançamento das empreitadas de recuperação e adequação dos espaços à instalação dos serviços do ISS,IP.

O edifício ficará com uma capacidade para albergar aproximadamente 2.200 postos de trabalho.

### 3.3. Relacionamento com o Cidadão

O ISS, IP dispõe de um serviço de atendimento multicanal constituído pelos serviços de atendimento presencial, a Segurança Social Direta e o atendimento telefónico (Linha Segurança Social).

A promoção dos canais não presenciais é uma estratégia assumida pelo ISS, por se considerar uma mais-valia para todos os intervenientes, uma vez que permitirá ao Instituto focar os seus recursos humanos em atividades mais específicas e, para os Cidadãos e Empresas, proporciona maior comodidade e rapidez com igual rigor e segurança.

No ano de 2017, realizou-se um total de 46M atendimentos/contactos distribuídos pelos Serviços de Atendimento Presencial, pela Linha Segurança Social e nos acessos à Segurança Social Direta, o que representa um aumento de 35% face a 2016, em que se registaram 34M de atendimentos/contactos.

A Segurança Social Direta é a que tem maior peso percentual (78%), seguindo-se o Atendimento Presencial com 19% e com 3% a Linha Segurança Social (Centro de Contacto).

**Quadro 56 - Número de atendimentos por tipo de canal**

Unidades: n.º e %

Canal	2016		2017		Variação (2016 - 2017)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Presencial (a)	9.905.609	28,8%	8.933.184	19,4%	-972.425	-9,8%
SSDireta	23.097.518	67,1%	35.796.646	77,8%	12.699.128	55,0%
Centro de Contacto (b)	1.417.337	4,1%	1.282.369	2,8%	-134.968	-9,5%
<b>Total</b>	<b>34.420.464</b>	<b>100,0%</b>	<b>46.012.199</b>	<b>100,0%</b>	<b>11.591.735</b>	<b>33,7%</b>

Fonte: DCGC

Notas: (a) Não inclui os atendimentos de ação social

(b) Inclui atendimento automático e e-mails

Comparativamente com o ano 2016 verificou-se um aumento de peso da SSD face aos restantes canais sendo o único canal a crescer (55%) em 2017.

O ISS, IP está muito focado em qualificar os canais não presenciais proporcionando, dessa forma, um maior leque de serviços prestados. Exemplo disso são as novas funcionalidades disponibilizadas na Segurança Social Direta, durante ao ano de 2017.

Relativamente à Linha Segurança Social verificaram-se diversos constrangimentos em 2017, conforme exposto no ponto 2.3 do Capítulo 3 deste relatório, que resultaram num decréscimo de 9,5% no número de atendimentos, face a 2016.

Por último, no Portal Informativo da Segurança Social, no ano de 2017, verificaram-se 12M visitas. Salienta-se que através do Portal, os Cidadão e as Empresas, podem aceder a informação sistematizada sobre produtos e serviços da Segurança Social (Guias Práticos), obter os formulários e efetuar o agendamento de atendimentos presenciais.

### 3.3.1. Rede de Atendimento Presencial

A rede de Serviços de Atendimento em Portugal continental tem forte implantação concelhia e é constituída por 311 serviços de atendimento permanente (funcionam todos os dias uteis, genericamente das 9:00 às 16:00 – exceção em algumas Lojas do Cidadão que tem um horário de atendimento mais alargado). Nela se incluem Serviços Informativos, Serviços Locais, Balcões de Atendimento e Postos de Atendimento nas Lojas do Cidadão e nos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante.

Estes Serviços de Atendimento disponibilizam atendimento geral sobre as diversas temáticas da Segurança Social, havendo também, em alguns deles, atendimentos especializados sobre assuntos específicos, como por exemplo o Balcão da Inclusão, que presta informação sobre a deficiência e incapacidades. Na maioria dos Serviços de Atendimento existem tesourarias e atendimento técnico de ação social.

Em 2017, os 984 trabalhadores existentes nos Serviços de Atendimento realizaram aproximadamente 8,9M de atendimentos presenciais (atendimento presencial e tesourarias), o que corresponde a uma média mensal de 744.432 atendimentos, que corresponde a uma diminuição de 9,8% face a 2016 (825.467 de atendimentos/mês). Os Centros Distritais de Porto, Lisboa, Braga, Aveiro e Setúbal são os serviços responsáveis por cerca de 55% do total de atendimentos realizados.

O atendimento denominado diferido, que consiste na entrega de documentos através de envelope de entrega direta, continuou a crescer, na medida em que permite ao cliente entregar requerimentos sem ter de esperar, com a vantagem de disponibilizar um comprovativo de entrega. Este mecanismo tem-se revelado uma boa forma de evitar esperas desnecessárias nos SA com tempos de espera elevados, contribuindo assim para a melhoria da satisfação do cliente.

**Quadro 57 - Número de Atendimentos presenciais**

Unidades: n.º e %

Atendimentos	2016 (b)		2017		Variação (2016 (b) - 2017)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	7.484.338	75,6%	6.536.830	73,2%	-947.508	-12,7%
Tesouraria (a)	2.421.271	24,4%	2.396.354	26,8%	-24.918	-1,0%
<b>Total</b>	<b>9.905.609</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.933.184</b>	<b>100,0%</b>	<b>-972.426</b>	<b>-9,8%</b>

Fonte: Indicadores de Gestão

Notas: (a) N.º de registos em GT; (b) Não inclui 48.933 atendimentos de ação social

A análise da evolução dos canais de atendimento da segurança social evidencia uma transferência de procura do canal presencial para os canais não presenciais (Centro de Contacto e Site transacional – Segurança Social Direta), registando-se um decréscimo de 12,7% no número de atendimentos presenciais gerais, face a 2016.

No canal presencial os temas mais procurados são os relacionados com Pagamento de contribuições, Abono de família para Crianças e Jovens e Subsídio desemprego.

**Quadro 58 - Temas mais procurados no atendimento presencial**

Campanha	Atendimentos
Pagamento de contribuições	1.160.400
Abono de família para Crianças e Jovens	783.251
Subsídio desemprego	465.311
Pensão de velhice	375.417
Subsídio Doença	302.966
Registo de remunerações	295.491
Rendimento Social de Inserção	277.833
Proteção jurídica Pessoa Singular	197.553
Trabalhadores Independentes	186.944
Subsídio Parental	129.175
Notas de reposição	123.538
Pensão invalidez	115.377
Cartão Europeu de Seguro de Doença	114.117
Trabalhadores por conta de Outrem	110.967
NIB/IBAN	99.063
Identificação na Segurança Social	92.425
Prestações por morte (Pensão de Sobrevivência e/ou Subsídio por Morte)	90.763
Simulador de pensões	87.987
Informações	76.973
Efetuar marcação de atendimento	71.356

Fonte: DCGC

O Atendimento por Marcação Prévia (VMP) revela-se uma boa solução para gerir a procura nos Serviços de Atendimento, mas também uma resposta adequada às necessidades dos Clientes. A aceitação, por parte dos Cidadãos e das Empresas, desta funcionalidade traduz-se no número de atendimentos com marcação realizados em 2017, que regista um aumento de aproximadamente 17,5% face a 2016. Comparativamente a 2016 passaram a existir mais 22 serviços com VMP. Dos 138 serviços de atendimento com VMP 16 funcionaram com atendimento exclusivo por marcação.

**Quadro 59 - Evolução das marcações por VMP**

Unidades: n.º

Ano	Serviços de atendimento com VMP	N.º Total de marcações por VMP	Observações
2012	11	2.032	Piloto
2013	35	93.441	Início da generalização
2014	52	152.276	Disponibilização do Portal
2015	61	291.333	8 serviços com atendimento exclusivo por marcação
2016	116	315.862	
2017	138	371.125	16 serviços com atendimento exclusivo por marcação

Salienta-se, neste âmbito, o alargamento do atendimento por marcação no Centro Nacional de Pensões, com o objetivo de reduzir as filas de espera e melhorar as condições de trabalho nos postos de atendimento.

Neste sentido, em março de 2017, foi alargado o atendimento por marcação, passando a regime de exclusividade e aumentados os postos de atendimento por VMP de 2 para 8.

Decorridos 3 meses em que o atendimento no CNP passou a ser exclusivamente por marcação, em junho de 2017, foi efetuada uma avaliação sobre o impacte desta modalidade de atendimento. Concluiu-se que o principal motivo de procura do CNP se refere ao pedido de informação, particularmente sobre a Pensão de Velhice, dispersando-se os restantes pedidos em atrasos nas respostas/pedidos anteriormente efetuados, pedidos de simulação de Pensão de Velhice, esclarecimentos sobre cancelamento de outras Pensões, entre outros.

A maioria dos inquiridos (71%), antes de se dirigirem ao CNP não procurou qualquer outro SA e os que o fizeram referem que tiveram de se deslocar posteriormente ao CNP porque não ficaram esclarecidos ou porque têm uma maior segurança na informação que aqui lhes é prestada.

Resultante do estudo efetuado foi criada uma Linha Dedicada para agendamento de atendimento no CNP (300 510 550), que se iniciou em 21/08/2017.

O sistema de marcação prévia do atendimento tem como grande objetivo proporcionar um serviço de melhor qualidade ao Cliente, ao disponibilizar um acesso cómodo e sem tempos de espera. Mas é, também, uma excelente ferramenta de gestão para a área da Gestão do Cliente, na organização dos atendimentos, na definição de prioridades e na afetação de recursos, sobretudo porque torna possível a afetação de técnicos das respetivas áreas funcionais a este atendimento, especializando-o.

Adicionalmente, também a formação contínua dos técnicos e conseqüente especialização permite capacitar os colaboradores do atendimento para realização atendimentos completos num primeiro e único contacto, evitando deslocações posteriores. Esta formação contínua passa pela consolidação dos suportes que visam consubstanciar a base do conhecimento, nomeadamente através dos “Alertas do Atendimento”, “Guiões de Atendimento” e “Notas Informativas”.

Os Serviços de Atendimento disponibilizam também Quiosques para acesso ao Portal da Segurança Social e à Segurança Social Direta, que constituem um garante do direito de acesso dos cidadãos e das empresas às funcionalidades da SSD, de forma particular às que são realizadas obrigatoriamente por esta via.

Os Serviços de Atendimento equipados com um quiosque representam uma taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos de 60% em 2017, num total de 162 Serviços de atendimento com quiosque em funcionamento.

A diversidade e o contexto social fazem com que se registem taxas muito baixas ou nulas nalguns SA e relativamente mais significativas noutros locais.

### **3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social**

Este é um canal de atendimento do ISS, IP, de âmbito nacional, através do qual os cidadãos e as empresas, podem obter informações gerais sobre a maioria dos produtos e serviços da Segurança Social, podendo também obter informações sobre um pedido que tenham efetuado, ou sobre o seu processo, mediante autenticação prévia.

Em 2017 foi revisto o modelo de gestão do Centro de Contacto da Segurança Social, regressando-se ao modelo que vigorou entre 2008 e 2013.

Trata-se de um serviço multicanal, de abrangência nacional, cujo atendimento de 1ª linha é assegurado por um outsource e o atendimento de 2ª linha é assegurado por recursos internos e especializados do ISS, IP. O canal e-mail é igualmente assegurado por recursos internos do ISS, IP

A entrada em funcionamento do novo Centro de Contacto da Segurança Social, prevista para julho 2017, levou à reafectação de grande parte dos recursos humanos, que asseguravam a Linha da Segurança Social desde 2013, a outras funções e atividades. A partir de julho, com vista à implementação do novo modelo de centro de contacto, foram reafectados a outras funções 30% dos recursos humanos que até então integravam a linha da segurança social.



No entanto, por motivos não controláveis pelo ISS, o novo Centro de Contacto apenas entrou em funcionamento em 27 de novembro de 2017.

O segundo semestre foi marcado pelo aumento significativo da procura a par da redução de recursos humanos, o que teve um impacto negativo na execução deste indicador, só ultrapassado com a implementação do novo Centro de Contacto.

No ano de 2017 Linha Segurança Social foi constituída por cerca de 66,9 FTE (média mensal), afetos ao atendimento telefónico que asseguraram aproximadamente 1,3M contactos (telefone, emails e atendimento automático).

Ao longo do ano de 2017, foram atendidas 1.108.122 chamadas telefónicas (excluindo 57.301 respostas ao cliente prestadas pelo Atendimento Automático) o que representa um decréscimo de 14,8% do número total de chamadas atendidas, face a 2016.

#### Quadro 60 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social

Unidades: n.º e %

Ano	Cham. Recebidas	Cham. Atendidas*	% Cham. Atendidas
2016	2.089.580	1.300.966	62,3%
2017	2.072.741	1.108.122	53,5%

Fonte: Indicadores de Gestão

NOTA: Não inclui atendimento automático

No atendimento telefónico da Linha da Segurança Social os temas mais procurados são os relacionados com Pagamento de contribuições, Abono de família para Crianças e Jovens e Subsídio desemprego.

#### Quadro 61 - Temas mais procurados no Atendimento telefónico da LSS

Campanha	Atendimentos
Visita por Marcação Prévia (VMP)	200.260
Prestações Familiares	117.115
Identificação e Gestão de Remunerações	96.008
Desemprego	78.544
Declarações de Remunerações	72.220
Doença	71.203
Entidades Empregadoras	61.091
Parentalidade	45.043
Rendimento Social de Inserção	41.243
Trabalhadores Independentes	35.999
Complemento Solidário para Idosos	30.238
Regime Público de Capitalização	3.802

Fonte: DCGC

Ao longo do ano de 2017, foram respondidos 116.946 e-mails com origem na Segurança Social Direta, mais 575 e-mails do que em 2016.

Conforme detalhe do quadro seguinte, onde se encontram discriminados os assuntos tratados, considerando que um e-mail pode ter mais do que um assunto, os maiores volumes registam-se nas Prestações Familiares, na Identificação/ Qualificação de Pessoas Singulares e no Desemprego.



**Quadro 62 - Temas mais procurados no atendimento por e-mail da LSS**

Assunto	e-mails
Prestações Familiares	29.003
Identificação e Qualificação - PS	12.854
Desemprego	13.281
Contribuições	15.694
Parentalidade	11.650
Doença	9.922
Pensões, CSI e BAS	7.997
Gestão de Remunerações	4.664
Rendimento Social de Inserção	3.005
Identificação e Qualificação - PC	2.772
Segurança Social Direta	2.080
Relações Internacionais	581
Fundo de Garantia Salarial	276
Ação Social	328
Contraordenações	127
Serviço de Verificação de Incapacidades	581
Proteção Jurídica	435
Doença Profissional	333
IGFSS-Tesouraria	282
Regime Público de Capitalização	-
Pagamentos à Segurança Social	86

### 3.3.3 Segurança Social Direta

O Portal da Segurança Social disponibiliza informação atualizada sobre os produtos e serviços disponíveis para os Cidadãos e as Empresa e tem-se revelado um excelente canal de divulgação, cada vez com maior procura. Da informação disponibilizada destacam-se os Guias Práticos, através dos quais é possível aceder a informação sistematizada e simplificada, com uma estrutura de pergunta/resposta que permite facilitar a consulta.

Impulsionado pela disponibilização de um número cada vez maior de funcionalidades, em particular algumas de carácter obrigatório, bem como, pela promoção, divulgação das vantagens decorrentes do seu uso, que permitem o acesso a um vasto conjunto de dados e operações disponíveis 24 horas por dia, evitando filas de espera e demoras, a Segurança Social Direta (SSD) tem registado um volume crescente de acessos ano após ano.

A preocupação com a atualização do respetivo Guia Prático, a disponibilização de passo a passos e informação de ajuda no decurso da divulgação das operações na SSD, tornam a este canal cada vez mais simples de utilizar. Consequentemente, tem-se revelado um excelente canal de relacionamento, com vantagem quer para os cidadãos e empresas e quer o ISS, IP.

A Segurança Social Direta (SSD) é o portal transaccional através do qual os cidadãos e as empresas se podem relacionar com a Segurança Social de forma cómoda, rápida e segura.

A comunicação é feita de forma segura e recorre a mecanismos de autenticação do utilizador. Este canal alternativo ao atendimento presencial permitiu a desmaterialização e simplificação de processos, maior rapidez e transparência no acesso à informação, possibilitando aos Cidadãos e às Empresas o cumprimento das suas obrigações contributivas e o exercício dos seus direitos, de forma célere.

Em 2017 foram disponibilizadas novas funcionalidades que permitem aos Cidadãos e às Empresas estarem mais informados e atuantes: a disponibilização da componente Agregado Familiar e

Rendimentos (ainda que só internamente), o Apoio Familiar na área de Emprego, a Prestação Social para a Inclusão, a disponibilização da declaração de pensionistas, iniciando-se o envio de mensagens e alertas para a inbox da SSD.

**Quadro 63 - Acessos à Segurança Social Direta**

	2016	2017	Variação (2016-2017)	
			N.º	%
N.º de acessos à SSD	23.097.518	35.796.646	12.699.128	55,0%

Fonte: DCGC

Em dezembro de 2017 registou-se um número total de 3.716.829 Pessoas Coletivas e Pessoas Singulares entre os 16 e os 65 anos de idade com senha de acesso à SSD, mais 4,6% que em 2016, em que esse valor ascendia a 3.553.593 inscritos, considerando o mesmo universo.

Em 2017, foram registados 35M acessos, representando um incremento de 55%, face a 2016, o que se justifica pela introdução das novas funcionalidades e aos facto de as entidades empregadoras serem obrigadas a utilizar este canal para efetivarem a entrega de Declarações de Remunerações.

Considerando os serviços com uma procura superior a 20.000 acessos, em 2017, os serviços na SSD com maior procura e respetivos números de acessos foram os constantes do quadro seguinte.

**Quadro 64 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço**

Serviços	Acessos
Comunicação de Admissão de Trabalhador	1.768.076
Comunicação de cessação de vínculo	1.720.860
Impressão de Declaração de Situação Contributiva (DSC)	1.354.211
Gerir frequências mensais de utentes (Acordos de Cooperação)	1.277.615
Pedido Declaração de Situação Contributiva (DSC)	812.578
Declaração de Situação - Prestações Familiares	518.061
Aderir à Segurança Social Direta	305.732
Aderir a alertas da segurança social direta	304.213
Prova Escolar	298.637
Pedir 2ª via da palavra-chave	256.502
Envio de documentos	228.748
Pedido de Esclarecimentos	143.000
Pedido CESD	137.667
Alteração de Dados de Registo	113.918
Alteração NIB para pagamento de prestações	102.477
Gerar documento de pagamento	93.551
Emitir 2ª via de documento de pagamento	78.875
Alterar Palavra-chave	72.392
Declaração de Situação - Doença e Parentalidade	61.730
Consultar contribuições à segurança social	60.597
Alterar opções de alertas na SSD	55.889
Declaração de Situação - Desemprego	54.208
Consulta/Emissão de declaração de prestações pagas pela Segurança Social	49.465
Pedir ou alterar código de acesso ao atendimento telefónico	39.344
Autorização a entidade pública para consulta situação contributiva.	34.174
Pedir Subsídio de Parentalidade ou de Assistência a Filho ou Neto	30.356
Pedidos de Gestão de Taxas Especiais (GTE)	25.584

Fonte: DCGC

Podemos concluir da análise dos dados que 9,7% dos acessos se relaciona com a admissão e cessação de vínculos, seguindo-se impressão ou pedido de Declaração de Situação Contributiva (DSC), com 6,1% e a gestão de frequências mensais, com 5%.

### 3.4. Sistemas de Controlo Interno

#### 3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

##### Enquadramento

Para a elaboração do PPRCIC estão identificadas, no Instituto, as áreas com probabilidade de risco de corrupção associado ao desenvolvimento de algumas das suas atividades, nomeadamente:

- |                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| 1. Áreas operacionais           | } | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação e Gestão do Cliente</li> <li>• Desenvolvimento Social e Programas</li> <li>• Fiscalização</li> <li>• Prestações e Contribuições</li> <li>• Prestações Diferidas</li> <li>• Proteção contra os Riscos Profissionais</li> </ul> |
| 2. Áreas de administração geral | } | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administração, Património e Obras</li> <li>• Gestão e Controlo Financeiro</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul>  |
| 3. Áreas de apoio especializado | } | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise e Gestão da informação</li> <li>• Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco</li> <li>• Jurídico e Contencioso</li> <li>• Planeamento e Estratégia</li> </ul>   |

O primeiro Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do ISS, IP foi aprovado em abril de 2010 e nele se identificavam os riscos de corrupção e infrações conexas e as medidas preventivas a adotar pelo Instituto. O Plano foi revisto em 2013 para o período 2013-2015.

A revisão/atualização do PPRCIC foi aprovada em setembro de 2016 e objeto de apresentação a todos os serviços do Instituto, em 28 de setembro de 2016, nas Jornadas ADN do ISS, IP. Foi ainda objeto de divulgação interna e externa.

A implementação do PPRCIC em 2017 pelas áreas funcionais não foi homogénea: algumas áreas iniciaram a implementação imediatamente após a aprovação do PPRCIC, enquanto outras ficaram a aguardar a publicação dos Planos de Atividades (PAF) respetivos, o que veio a suceder no início do 2.º semestre de 2017. Outras, ainda, ficaram a aguardar a formação relativa ao instrumento de suporte à monitorização para então iniciarem a implementação das medidas PPRCIC, que irão vigorar no biénio 2017-2018, a qual se realizou entre outubro e dezembro de 2017.

A 1.ª avaliação das medidas prioritárias revelou a escassa informação a prestar na data, bem como a necessidade de adequar as medidas ao ciclo de planeamento do ISS, com o seu reflexo em PAF no que se refere a indicadores e metas, e a necessidade de aligeirar o instrumento de recolha de informação. Por outro lado, a revisão da estrutura orgânica do ISS (em março de 2017), implicou a necessidade de refletir as medidas já previstas em PPRCIC junto das respetivas unidades orgânicas. Neste sentido, foi proposta e aprovada a suspensão do processo de monitorização e acompanhamento das medidas.

Não obstante os constrangimentos supra referidos, a partir do 2.º semestre de 2017, as medidas PPRCIC começaram a ser objeto de avaliação nas ações de auditoria interna realizadas a partir desta data.

No 4.º trimestre de 2017 foram realizadas 18 ações de sensibilização/ formação em matéria de PPRCIC, que envolveram todos os serviços do Instituto.

O PPRCIC encontra-se disponível para consulta no sítio da Segurança Social (<http://www.seg-social.pt/institucionais>)

A avaliação das medidas PPRCIC é objeto de uma avaliação anual em relatório autónomo.

### 3.4.2. Sistemas de Informação

#### Despesas de Investimento: Informatização

Considerando que o Instituto de Informática detém a competência para definir e controlar o cumprimento de normas e procedimentos relativos à seleção, aquisição e utilização de infraestruturas tecnológicas e sistemas de informação, as despesas com a informatização representam no ISS,IP um volume diminuto, nomeadamente, na despesa de capital associada à rubrica de software informático.

**Quadro 65 - Despesas de Investimento: informatização**

Unidades: euros e %

Económicas	Descrição	Dotação inicial	Execução da Despesa ano 2017	Percentagem Exec. Despesa
D.02.02.05	Locação Mat. Informático	10.000,00	1.537,50	15,38%
D.07.01.07	Equip. Informática	120,00	115,92	96,6%
D.07.01.08	Software Informático	93.880,00	32.028,75	34,1%

Fonte: DGCF

Os sistemas de informação cobrem a quase totalidade das áreas de negócio do ISS, IP com um nível de integração elevado garantido pela existência de um sistema nacional e do NISS (Número de Identificação da Segurança Social). Os sistemas de informação já integrados no SISS agrupam-se pelas áreas de negócio do Instituto.

#### Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação

O ano 2017 caracterizou-se por um período de transição ao nível de Gestão e orientações estratégicas, no que concerne ao desenvolvimento e evolução dos sistemas de informação de suporte à atividade das áreas de negócio e apoio especializado do ISS, IP.

Foi feito o levantamento de necessidades de alterações ou desenvolvimento de novos sistemas de informação, junto das áreas de negócio, bem como a definição das prioridades em conformidade com a criticidade e impactos, de acordo com os passos adiante referidos. As necessidades foram caracterizadas de acordo com os seguintes critérios:

- Levantamento de todas as necessidades identificadas nos anos anteriores que não foram implementadas;
- O cumprimento legislativo;
- A correção de erros aplicativos que resultem em pagamentos indevidos de benefícios;
- A correção de erros aplicativos que resultem em suspensão ou cessação indevida de benefícios;
- A redução do impacto financeiro elevado;
- O maior impacto no normal funcionamento dos Serviços, nomeadamente aqueles que possibilitem a simplificação dos processos de trabalho e a celeridade no tratamento dos processos de negócio.

**Quadro 66 - Projetos/alterações aplicativos geridos em 2017**

	Concluídos	Em curso	Suspensão/ adiado	Não executado	Total
Lista de projetos	109	63	6	0	178
Outros projetos/alterações planeados	105	55	1	0	161
Total	<b>214</b>	<b>118</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>339</b>
Total de projetos/alterações geridos e monitorizados	<b>332</b>				

Fonte: GAGI

Foram iniciados projetos de candidatura SAMA 2020, nomeadamente:

- Prestações Familiares+ Simples
- Parentalidade + Simples
- GRI – Gestão de Relações Internacionais
- Declaração de Remunerações Oficiosas
- Recuperação e Disponibilização da Informação Micrográfica dos Centros Distritais

Foram também iniciados os trabalhos no âmbito de algumas Medidas Simplex 2016 e 2017, da responsabilidade do ISS, IP.

Alguns projetos foram suspensos por necessidade do II,IP reafectar os recursos para o Projeto do Novo Regime dos Trabalhadores Independentes.

Neste contexto, foram desenvolvidos os projetos que se encontravam em curso no início do ano e iniciados/reiniciados projetos, de acordo com as orientações do Conselho Diretivo, conforme indicado no Quadro seguinte

**Quadro 67 - Projetos concluídos em 2017**

	Projeto	Início	Conclusão
Grupo I	REM24: GME - Medida de Redução 0,75%	17/10/2016	31/01/2017
	Entidades Contratantes	01/08/2017	30/11/2017
	CTB28: PERES Programa Especial de Redução do Endividamento do Estado	08/10/2016	31/01/2017
Grupo II	Implementação da matriz única de Produtos e Serviços (SIGA/VMP)	02/03/2017	01/04/2017
	SIGA - Implementação de Entidade Única	10/07/2017	20/09/2017
	AGORA - Estudo prévio para a implementação da Gestão do Relacionamento com o Cliente	12/01/2017	11/11/2017
	Implementação de Base de Conhecimento "SABER" destinado ao Atendimento	04/06/2017	16/10/2017
	Implementação CISCO - LNES	06/01/2017	09/11/2017
	Implementação CISCO na Linha SS	06/01/2017	17/11/2017
	Implementação da Linha SS no Centro de Contacto em Castelo Branco	06/01/2017	27/11/2017
	Implementação da linha 144 no Centro de Contacto em Castelo Branco	06/01/2017	27/11/2017
	PRT60 : ITPT - Gozo de 15 dias em simultâneo entre os 120 e os 150 dias Lei 120/2015 - Solução contingência	01/09/2016	13/06/2017
	Implementação da integração entre a aplicação de Incapacidade Temporária para o Trabalho (ITPT) e a aplicação do Sistema de Verificação de Incapacidade Temporária (SVIT) - 1ª fase	01/01/2017	31/12/2017
	GADI - Prestação Social para a Inclusão - Registo de requerimentos	10/04/2017	01/10/2017
	Implementação de uma linha para marcação de atendimento no CNP	14/08/2017	22/08/2017
	Linha de Apoio - Implementação de linha destinada a campanha de RSI	09/10/2017	17/10/2017
	Linhas Apoio- Implementação de 10 linhas de apoio às vítimas dos incêndios	13/11/2017	20/11/2017
	Linha de Apoio - Implementação de linha de apoio às vítimas dos Incêndios de Pedrogão	26/06/2017	30/06/2017
	Desenvolvimento de Formulário para avaliação de satisfação do Cliente da SS no canal telefónico	02/05/2017	14/06/2017
	Desenvolvimento de Formulário para avaliação de satisfação do Cliente da SS no canal presencial	02/05/2017	15/06/2017
Desenvolvimento de Formulário para avaliação de satisfação do Cliente da SS no canal e-mail	02/05/2017	15/06/2017	
Desenvolvimento de Formulário para disponibilização no portal da Segurança Social destinado a constituição de Bolsa de médicos	28/11/2016	31/01/2017	
Grupo III	COOP - Atualização do valor das comparticipações mensais dos acordos de cooperação, conforme Compromisso de Cooperação 2017-2018	04/04/2017	29/05/2017
	CASA - desenvolvimento do processo de atualização da base de dados do sistema CASA (Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens), tendo em vista a elaboração do Relatório CASA 2017.	09/06/2017	08/11/2017
	Implementação de área partilhada em cloud para acesso de 3 entidades no âmbito do apoio às vítimas dos incêndios.	30/07/2017	31/07/2017
	ENIPSA- disponibilização de documento no Google para acesso pelo ISS e entidades externas	05/06/2017	10/06/2017
G. IV	Desenvolvimento de Formulário para disponibilização na Intranet para registo de ilícitos rececionados no ISS	15/12/2016	31/01/2017
Grupo V	Desenvolvimento de 38 Formulários para disponibilização na intranet destinado a recolha e monitorização das medidas do PAF em PPRCIC.	04/01/2017	21/12/2017
	Desenvolvimento de Formulário para o Núcleo de Formação e Desenvolvimento destinado à avaliação do curso de Competências para os Regimes de Proteção na Doença e na Parentalidade	01/03/2017	03/04/2017
	Desenvolvimento de Formulário para o Núcleo de Formação e Desenvolvimento destinado à avaliação do curso de Regime de Proteção no Desemprego	01/03/2017	03/04/2017
	Desenvolvimento de Formulário para o Núcleo de Formação e Desenvolvimento destinado à avaliação do curso do Sistema de Normalização Contabilística	11/03/2017	03/04/2017

**Quadro 67 - Projetos concluídos em 2017 (Cont.)**

	Projeto	Início	Conclusão
Grupo V	Desenvolvimento de Formulário para o Núcleo de Formação e Desenvolvimento destinado à avaliação do curso dos Regimes de Proteção na Doença e na Parentalidade - replicação	15/03/2017	03/04/2017
	Desenvolvimento de Formulário para o Núcleo de Formação e Desenvolvimento destinado à avaliação do curso de normalização contabilística	11/03/2017	03/04/2017
	Desenvolvimento de Formulário para o Núcleo de Formação e Desenvolvimento destinado à avaliação do curso de Conflitos no Atendimento Presencial da SS	09/03/2017	10/04/2017
	Desenvolvimento de Formulário para o Núcleo de Formação e Desenvolvimento destinado à avaliação do curso de Conflitos no Atendimento Telefónico	10/03/2017	10/04/2017
	Desenvolvimento de Formulário para o Núcleo de Formação e Desenvolvimento destinado à avaliação do curso de Simulação de Pensões	17/03/2017	03/04/2017
	Substituição de âmbito nacional de placas de banda larga Vodafone por Meo	03/04/2017	30/05/2017
	Substituição de âmbito nacional dos telemóveis Vodafone por Meo	10/04/2017	21/04/2017
	Desenvolvimento de formulário para os riscos psicossociais no trabalho	06/04/2017	17/04/2017
	Desenvolvimento de Formulário para o Núcleo de Formação e Desenvolvimento destinado à avaliação do curso de código do procedimento administrativo	06/04/2017	08/05/2017
	Substituição de Linhas analógicas do Cdist do Porto pertencentes á Meo para linhas analógicas da ONI	07/06/2017	31/12/2017
	TEC-AJUDA - disponibilização de monitorização de indicadores e gestão	03/06/2017	21/07/2017
	Gestão de entregas e disponibilização de 530 multifunções a nível nacional	17/01/2017	30/06/2017

Fonte: GAGI

Notas:

- Grupo I - Identificação, Qualificação e Contribuições
- Grupo II - Prestações e Atendimento
- Grupo III - Desenvolvimento Social
- Grupo IV - Fiscalização, Assuntos Jurídicos, Apoio a Programas
- Grupo V - Outros

### Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas

No âmbito da Manutenção Evolutiva e Corretiva das aplicações informáticas em produção, durante o ano 2017, foram identificadas alterações/correções e melhorias a implementar nas aplicações em produção decorrentes de erros de software identificados pelas áreas de negócio, alterações legislativas ou melhorias para otimização dos processos.

Para a implementação destas alterações/correções foram elaborados PS – Pedidos de Serviço e os respetivos Documentos de Requisitos (PA – Pedidos de Alteração) e enviados ao II,IP para estimativa de esforço, custos e previsão de desenvolvimento e implementação.

O desenvolvimento e implementação das novas versões aplicacionais foram negociadas e planeadas com o II, IP, tendo sido disponibilizadas 254 novas versões aplicacionais durante o ano 2017.

### Projetos de Infraestruturas Tecnológicas, Comunicações e Atendimento ao Cidadão

Ao longo de 2017 foram desenvolvidos diversos projetos relacionados com Infraestruturas Tecnológicas, Comunicações e projetos diretamente relacionados com o Atendimento ao Cidadão.

No 1º semestre de 2017 foram distribuídas e instaladas, a nível nacional, 530 multifunções relativas ao contrato à cópia desencadeado pelo ISS, IP. Foram também equipadas as equipas de Verificação de Incapacidades com novas impressoras e computadores.

Na sequência do concurso público que levou a alteração no operador de comunicações, foram substituídos todos os telemóveis e placas de banda larga atribuídas no ISS, IP.

O ano de 2017 foi marcado por dois grandes projetos focados no Atendimento ao Cidadão/Empresa, o novo Centro de Contacto que engloba Linha Segurança Social e a Linha Nacional de Emergência Social/Serviço de Informação a Vítimas de Violência Doméstica (LNES/SIVVD).

Foi também disponibilizada uma Base de Conhecimento, o “Saber” que permite aos Atendedores ter acesso de uma forma rápida, ao mesmo repositório de informação para resposta ao Cidadão/Empresa.

Ao longo de 2017 foram também desenhadas e implementadas várias linhas de apoio ao Cidadão, linha de apoio ao CSI, Linha de apoio para marcação de Atendimento para o CNP, Linhas de apoio às vítimas dos incêndios e Linha de apoio ao RSI.

Também com vista a avaliação de satisfação do Cidadão/Empresa, foram desenvolvidos vários questionários para avaliação de satisfação do Cliente no que diz respeito ao canal presencial, e-mail e telefónico.

Foram também implementadas áreas partilhadas em Cloud no âmbito do apoio às vítimas dos incêndios e Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo.

### Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas

Em 2016 foi disponibilizado o Portal “ajudã”, que consiste num serviço de apoio ao utilizador de tecnologias de informação e comunicação, através do qual se podem resolver e reportar problemas e dificuldades neste âmbito. É possível encontrar de forma autónoma, a solução para o tema que procura ou, de forma rápida, fazer o registo do pedido de suporte para posterior resolução pela respetiva equipa técnica.

Com o sistema “ajudã” os utilizadores poderão resolver com autonomia algumas situações e reportar dificuldades ou solicitar apoio relativamente a: aplicações, infraestruturas e equipamentos informáticos, comunicações e acessos e informação de auditoria

O Suporte Aplicacional está organizado em dois grupos: 1ª Linha e 2ª Linha. A 1ª Linha é constituída por técnicos de suporte aplicacional e a 2ª Linha por gestores de suporte aplicacional. Pretende-se que a 1ª Linha detenha o conhecimento suficiente para apenas escalar à 2ª Linha os pedidos de maior complexidade.

**Quadro 68 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas**

	Total Pedidos Entrados	Total Pedidos	Tempo médio	% Resolução
1. Pedidos Internos	2 868	2 807	6	97%
2. Pedidos de Suporte Aplicacional	16.028	15.439		
2.1 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de IQC – Identificação e Qualificação e Contribuições	5.450	5.122	5	94%
2.2 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de PA – Prestações e Atendimento	3.443	3.371	5	98%
2.3 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de DS – Desenvolvimento Social	4.335	4.179	4	96%
2.4 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de AE – Apoio Especializado	2.800	2.767	4	99%

Fonte: GAGI

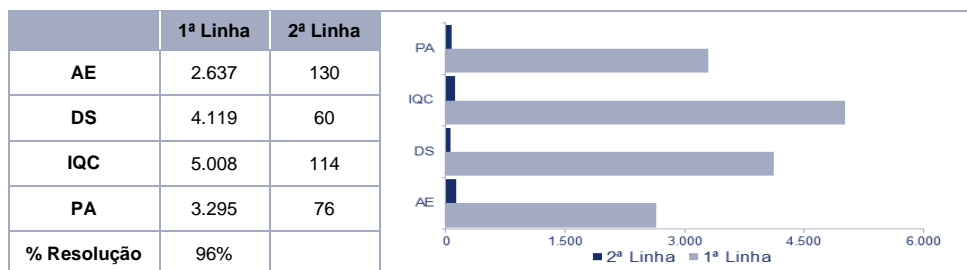
Notas: \*Inclui tempos de resposta do II,IP

Os pedidos internos, devido à sua complexidade são tratados pelos gestores de infraestruturas e comunicações. Estão incluídos nos pedidos internos todos os pedidos de atribuição de telemóveis, placas de banda larga, telefones fixos, alteração de perfis de comunicações fixas, participação como elementos de júri em concursos públicos, colaboração nos requisitos técnicos para cadernos de encargos, atribuição de portáteis, acompanhamento de projetos de infraestruturas e comunicações, distribuição de novos equipamentos, identificação de renovação do parque informático, resolução de problemas de infraestruturas, distribuição de equipamentos informáticos, renovação e elaboração de contratos, etc. No decorrer do ano de 2017 entraram no TEC-AJUDA um total de 18.901 pedidos, foram



tratados 18.246 pedidos que corresponde a 96% dos pedidos entrados. Foram tratados 3.011 pedidos rececionados nas caixas institucionais de suporte á informação.

Distribuição de pedidos entre a 1ª e 2ª linha:



Para além do Suporte Aplicacional, os Técnicos e os Gestores de Suporte Aplicacional realizaram em 2017 testes a 243 versões aplicacionais/sistemas e identificaram 32 novas melhorias a implementar. Foram ministradas 127 ações de formação aplicacional com um total de 3.784 formandos.

### Qualidade de Dados

Em 2017 não foram implementados projetos de Qualidade de Dados, nem elaborados estudos prévios, mas foram definidos diversos processos de Qualidade de Dados no âmbito de outros projetos, nomeadamente Sistema Integrado de Pensões (SIP).

Em termos de Migração de Dados, destaca-se a participação na componente de migração de dados do projeto SIP em articulação com diversos intervenientes (II, IP; DPC; CNP), quer ao nível de revisão de regras de migração, quer de implementação de processos de correção e verificação de dados, no que concerne a Identificação de Pessoas Singulares e Gestão de Remunerações. Foram validados diversos Pedidos de Alteração de Qualidade de Dados em articulação com o II, IP e o DPC. Estes Pedidos de Alteração, que já haviam sido submetidos em 2014, foram validados tendo como base testes de desenvolvimento por parte do II, IP. Estas validações, originaram em alguns casos introdução de alterações nos requisitos apresentados anteriormente.

Para além do que já foi referido, nesta área continuou a verificar-se um volume considerável de atividades de análise e extração de listagens de dados, a pedido dos mais diversos serviços do ISS, IP.

### Segurança de Dados

No ano de 2017, foi implementado um projeto de Segurança de Dados relacionado com a Revisão de Perfis por Área Funcional (Fase 2).

Este projeto tem como principais objetivos:

- Revisão do mapa de perfis definidos por área funcional e reajustamento dos perfis a atribuir às diversas áreas;
- Análise e regularização de todos os acessos atribuídos aos colaboradores internos do ISS.

Em 2017, entraram em produção novas aplicações (PROCOOP, APP, GTEW, PSI, ARF/GREND, ASCD), tendo a área de Segurança de Dados participado na definição de requisitos dos respetivos perfis de acesso, em articulação com a Gestão Aplicacional e áreas de negócio.



Para além da validação final dos perfis definidos, a área de Segurança de Dados procedeu à atribuição inicial de acessos aos utilizadores na fase de arranque das aplicações, sempre que possível por processos automáticos, com base em scripts desenvolvidos para o efeito.

A gestão dos respetivos acessos, com exceção dos processos automáticos na fase de arranque, tem sido assumida pela Equipa de Gestão de Acessos nacional.

A atribuição de acessos alcançou resultados bastante favoráveis, quer em termos de tempos de resposta aos pedidos recebidos, quer relativamente à taxa de resolução de pedidos, que atingiu valores muito próximos dos 100%.

Destaca-se ainda o trabalho de alguma complexidade desenvolvido no que concerne a perfis de acesso para os utilizadores da 1ª e 2ª linha do novo Centro de Contacto. Em função das necessidades definidas para estes utilizadores, foram criados perfis SISS específicos, conjugando sempre que possível operações SISS já disponíveis. Em alguns casos, foi necessário solicitar ao Instituto de Informática o desenvolvimento de novas operações / funcionalidades.

Os novos perfis foram testados pela área de Segurança de Dados, áreas de negócio e Gestores Aplicacionais, e foram corrigidos em função dos testes efetuados. Tratando-se de um processo dinâmico, alguns aspetos ainda estão a ser trabalhados, de modo a que os perfis atribuídos se ajustem às necessidades reais que foram elencadas.

A área de Segurança de Dados continuou a assegurar o fornecimento de informação de auditoria aos Sistemas de Informação, em resultado de pedidos recebidos dos diversos serviços do ISS, IP, para resposta não só a processos de averiguação interna, mas também a pedidos provenientes de diversas instituições, nomeadamente Tribunais, Polícia Judiciária, Departamentos de Investigação e Ação Penal, entre outros.

Com efeito, verificou-se a manutenção de um volume de pedidos bastante elevado, tendo sido respondidos 638 pedidos no decorrer do ano, com tempos de resposta reduzidos.

#### **Suporte à Decisão**

No ano de 2016 não foram implementados novos temas SESS-WEB, por não terem entrado em produção novas aplicações ou subsistemas SISS.

Decorreram projetos de manutenção evolutiva dos *datamarts* de Ação Social e Gestão de Riscos Profissionais, e foram desenvolvidos novos relatórios, no âmbito dos *datamarts* de Cooperação e Gestão de Remunerações, referentes a IPSS, e empresas com processos em tribunal, para utilização pelas áreas de Fiscalização e Auditoria. Foram, ainda revistas e melhoradas as especificações de requisitos do futuro *datamart* do novo Sistema Integrado de Pensões, que haviam sido elaboradas no ano anterior.

Os pedidos de listagens por parte dos diversos serviços do ISS, IP mantiveram um volume muito elevado em 2017. Estes pedidos foram assegurados pela equipa, em articulação com o II, IP sempre que necessário, com tempos de resposta que superaram os objetivos definidos.

#### **3.4.3. Planeamento**

O ISS, IP dispõe de um sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho referentes a todos os processos, a todas as áreas funcionais e a todos os níveis da organização.

A metodologia de planeamento implementada decorre do projeto GOISS – Gestão por Objetivos no ISS, IP, que decorreu nos anos de 2010 e 2011, e que visou formar e apoiar os dirigentes do Instituto na implementação de um sistema de gestão por objetivos.

A metodologia aplicada e testada no âmbito do projeto baseia-se na elaboração de Planos de Atividades por Área Funcional (PAF) enquanto instrumentos de suporte à avaliação de desempenho das Áreas contemplando, de forma geral, objetivos, atividades e projetos concorrentes, indicadores de avaliação (qualidade, eficácia e eficiência), metas globais e parciais, responsáveis e intervenientes, os quais:

- Refletem as orientações estratégicas pela definição de objetivos e indicadores operacionais derivados de requisitos de negócio ou vertentes de atuação do ISS, IP para o período em avaliação;
- Permitem a definição de objetivos para todas as Áreas e Serviços Centrais e Distritais, e com cobertura significativa da sua atividade (considerando, não só orientações estratégicas mas também atividades correntes, da competência das Áreas, que se consideram críticas para assegurar a missão do ISS, IP);
- Promovem a identificação de dependências entre AF (a nível central e distrital) enquanto mecanismo de responsabilização/compromisso pelo cumprimento de objetivos de AF dependentes.

O processo desenvolve-se em 4 etapas essenciais, realizadas ao longo de um ano de calendário, enquanto período normal de avaliação:

- **Etapas de Planeamento Estratégico:**

- (1) Reflexão estratégica - redefinição da visão, missão e objetivos e indicadores estratégicos; identificação de requisitos de negócio, respetivas áreas de atuação e responsáveis; definição de metas estratégicas/subsidiárias; elaboração do Plano Estratégico;
- (2) Apresentação/ comunicação das decisões estratégicas

- **Etapas de Planeamento Operacional:**

- (1) Preparação dos Planos de Atividades a nível central - produção de versão preliminar dos PA por Área Funcional a enviar aos Centros Distritais;
- (2) Revisão dos Planos de Atividades pelos Centros Distritais - análise das alterações efetuadas nos PA; definição e revisão de atividades/projetos;
- (3) Discussão de objetivos, indicadores e metas operacionais pela realização de reuniões por Área Funcional;
- (4) Discussão de dependências identificadas e transposição em objetivos;
- (5) Formalização de objetivos, projetos/atividades - apresentação dos resultados dos Planos de Atividades ao Conselho Diretivo, IP; articulação com a Área de Recursos Humanos para identificação de necessidades de formação e para início do processo de avaliação de desempenho dos trabalhadores; apresentação do Plano de Ação do ISS, IP

- **Etapas de Monitorização:**

- (1) Avaliação mensal dos resultados - recolha de informação para cálculo de indicadores de gestão; análise de resultados /desvios e proposta de ações corretivas/de melhoria;

- (2) Avaliação bimestral dos resultados - realização de reuniões entre os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais e o Conselho Diretivo, enquanto mecanismo de reporte regular.

- **Etapa de Avaliação:**

- (1) Apresentação dos resultados anuais - elo de ligação entre a conclusão de cada ano e o início do seguinte. Em setembro, realiza-se de uma reunião com Conselho Diretivo, Diretores e Diretores Adjuntos de Segurança Social dos Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais, com vista ao 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)

O ISS, IP entende a Gestão por Objetivos como um processo participado, através do qual trabalhadores e dirigentes identificam em conjunto, objetivos partilhados e individuais, definem áreas críticas de atuação e resultados a alcançar, usando em cada momento indicadores dos processos como guias de orientação. Os pilares desta filosofia de gestão são o planeamento, a participação, a motivação e o autocontrolo.

Deste modo, todos os produtos de planeamento, são construídos em equipa e disponibilizados aos serviços através da intranet e do portal “Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP”. O QUAR, o PAISS e o Relatório de Atividades são ainda disponibilizados ao cidadão, na internet, após homologação da Tutela.

Em outubro de 2016, deu-se início aos trabalhos de planeamento para 2017, com a elaboração de novo Plano Estratégico do ISS, IP, para o triénio 2017-2019.

A estrutura do Plano Estratégico foi revista, incluindo pela primeira vez indicadores de medida que permitem aferir o cumprimento de cada Prioridade Estratégica e Iniciativas que contribuem para o cumprimento das Prioridades definidas em alinhamento com as linhas orientadoras do Governo.

Em novembro de 2016, foi aprovada pelo Conselho Diretivo e remetida ao GEP, em 26/11/2016, para a competente validação técnica, a proposta de QUAR para 2017. Após receção da validação técnica efetuada pelo GEP, 10/03/2017, o Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP para 2017 foi remetido à Tutela com vista à respetiva aprovação em 26 de abril de 2017.

A proposta de PAISS para 2017 foi aprovada pelo Conselho Diretivo em 12 de janeiro de 2017, tendo sido remetida à Tutela em 16 de janeiro. Para o PAISS 2017 foram selecionados os indicadores e as iniciativas do Plano Estratégico 2017-2019 (PEISS) com metas definidas para o ano 2017 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis.

No final de janeiro de 2017, o GPE remeteu às diversas áreas funcionais a versão 0.0 dos Planos de Atividades (PAF) com vista dar cumprimento às restantes fases de planeamento operacional. A cada Área Funcional, coube a tarefa de centralizar, consolidar e ajustar todos os contributos dos Centros Distritais, garantindo a participação e o ajustamento à realidade de cada distrito, tendo em conta os diferentes pontos de partida e recursos disponíveis.

Com o objetivo de simplificar, reduzir e focar, na preparação dos Planos de Atividades por Área Funcional, foram consideradas as seguintes linhas de orientação:

- reorganizar os objetivos tendo em vista a redução do seu número global
- eliminar objetivos sem atividades ou com um número reduzido (até 4) integrando-os noutros do mesmo âmbito
- validar com os CDist da necessidade do PAF conter todas as métricas com indicação “A meta da atividade não agrega para o objetivo nacional.”
- manter apenas os indicadores cujas métricas são necessárias em SIADAP (2 ou 3) e eliminar as que já não são necessárias
- propor metas distritais e obter a validação junto dos serviços
- definir metas parciais (mensais, trimestrais ou de outra periodicidade)
- validar a codificação dos Macroprocessos, Processos e Subprocessos
- validar e atualizar indicadores no âmbito do PPRCIC

A elaboração dos PAF e o desdobramento de metas pelos CDist para 2017 ficou concluído em junho de 2017, tendo sido disponibilizados nessa altura na intranet do ISS, IP.

Após diversos pedidos de alteração efetuados pela Tutela, a versão final do PAISS 2017, foi aprovado, por despacho de S. Exa. a Secretária de Estado da Segurança Social, datado de 30 de novembro de 2017.

A aprovação destes instrumentos nesta data condicionou a monitorização da sua implementação no ano de 2017.

Paralelamente, o ISS,IP dispõe ainda de um sistema de indicadores de gestão que com periodicidade mensal, acompanha outros indicadores tidos como relevantes para a atividade desenvolvida.

#### **3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade**

O Sistema de Gestão da Qualidade no ISS, IP tem sido desenvolvido de acordo com os critérios definidos nos modelos de gestão pela qualidade total – CAF (Common Assesment Framework) e Modelo de Excelência da EFQM (European Foundation for Quality Management), através da realização de exercícios de autoavaliação baseados nos Modelos da Gestão da Qualidade Total e da Excelência (Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade - EFQM), cujos diagnósticos têm suportado a definição de planos de melhoria em diversos processos do ISS, IP. Os seus resultados permitem desenvolver ações de melhoria com vista à otimização do desempenho dos processos.

Face a experiência/conhecimento adquirido, procedeu-se à revisão do Processo de Autoavaliação, do Processo de Gestão de Risco, bem como à implementação de um Sistema de Gestão por Processos que, para além de dar resposta a um dos oito princípios da Gestão da Qualidade e responder a um dos nove critérios do Modelo de Excelência da EFQM, vai permitir que a tomada de decisão seja baseada em factos, dado que a mesma resulta da análise de dados e informações provenientes da avaliação de desempenho dos processos.

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão por Processos, foi estabilizada a matriz de Processos do ISS, IP e disponibilizada na Intranet, revisto o Manual de Processos e identificados os processos modelados (a rever) e a modelar, considerando o foco na identificação e harmonização de procedimentos.

Paralelamente à Modelação de Processos iniciou-se a formação dos respetivos Gestores de Processo.

Durante o ano de 2017 foram realizadas diversas reuniões com a Unidade de Comunicação do ISS, IP com vista à implementação do repositório comum de documentação associada à matriz de Processos, projeto a associar à reformulação do espaço da Intranet.

Enquanto não se encontra concluída a reformulação do espaço na Intranet, o NQGR/GAQGR tem vindo a “alimentar” a matriz de Processos na atual versão, a qual comporta os manuais de Processos, Subprocessos e Instruções de Trabalho elaborados até à data, manuais de procedimentos desenvolvidos pelas áreas e manuais de sistemas de informação estando em curso a codificação das Orientações Técnicas.

Em 2017 deu-se continuidade à modelação dos Processos do ISS, incluindo Subprocessos e Instruções de Trabalho associadas.

### 3.4.5. Plano de Auditorias

#### Auditorias internas

Paralelamente ao conjunto de medidas preventivas estabelecidas no Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, o Conselho Diretivo do ISS,IP define anualmente o **plano de auditorias internas** a realizar, que abrange os vários serviços e respetivas áreas de atuação da organização e que completam o conjunto de mecanismos de controlo interno implementados pela organização no âmbito da gestão do risco de corrupção, neste caso.

O plano de auditorias abrange todas as áreas de atuação deste Instituto, bem como todos os seus serviços e é desenvolvido através da realização de ações de auditoria e/ou acompanhamento, efetivadas por equipas multidisciplinares que se norteiam pelos princípios e normas internacionais para a prática de auditoria interna, bem como pelo respetivo manual de procedimentos.

A equipa de auditores é constituída por colaboradores com formação multidisciplinar mas também com formação específica e os procedimentos levados a cabo em cada auditoria, inserem-se na Carta de Auditoria Interna e no Manual de Procedimentos já existentes e onde estão definidos padrões de qualidade mínimos considerados nas ações levadas a cabo.

Em 2017, foram realizadas ações de diferente natureza, num total de 61 intervenções/avaliações em todos os serviços do ISS, IP (Serviços Centrais, CNP e Centros Distritais), com relevo para:

- 24 Ações de auditoria (2 das quais de acompanhamento/follow up);
- 17 Ações de averiguação;

O quadro seguinte mostra as auditorias internas em curso durante 2017 e respetiva fase do processo.

As ações de auditoria realizadas abrangeram matérias referentes a todas as áreas de intervenção do ISS, IP: operativas, de administração geral e de apoio especializado.

Nas ações de auditoria e averiguações realizadas, têm sido identificadas um conjunto de não conformidades nos respetivos relatórios, que determinaram a apresentação de recomendações, objeto de acompanhamento quanto à respetiva implementação, através da elaboração de informações e acompanhamento ou realização de ações de follow up.

**Quadro 69 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2017**

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2018	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria a Gestão de remunerações - Porto			X
Auditoria ao PEA - Braga			X
Auditoria às tesourarias - Portalegre			X
Auditoria ECJ Cascais e Sintra – CDist Lisboa			X
Auditoria ao Fundo de Garantia Salarial – Évora e Guarda			X
Auditoria às Tesourarias - Braga			X
Auditoria às prestações de desemprego: montante único – Braga e Bragança			X
Auditoria ao sistema de gestão de viaturas e acidentes em serviço - DAP			X
Auditoria às pensões de sobrevivência do regime geral – CNP, Guarda e Vila Real		X	
Auditoria à contratação pública - DAP			X
Auditoria ao sistema de participação de dívida e contra-ordenações de IPSS – Aveiro e VCastelo		X	
Auditoria ao processo de emissão de formulários A1 – Lisboa, Porto e Viana do Castelo			X
Auditoria à pensão social de invalidez – Beja, Portalegre e Setúbal		X	
Auditoria aos subsídios eventuais – Aveiro, Bragança e Vila Real			X
Auditoria ao acompanhamento de empreitadas – DAP			X
Auditoria de acompanhamento ao SAPA – Santarém e Coimbra			X
Auditoria à gestão da dívida – Castelo Branco, Coimbra e Bragança			X
Auditoria ao sistema de adoção - Leiria		X	
Auditoria ao SVI – Braga, Bragança, Coimbra e Viseu			X
Auditoria à área internacional do CNP		X	
Auditoria à promoção e proteção de menores – Beja, Santarém, Viseu		X	
Auditoria de acompanhamento aos acordos de cooperação - Porto			X
Auditoria ao sistema de controlo de assiduidade e pontualidade - Porto	X		
Auditoria aos acordos de cooperação - Lisboa	X		

Fonte: GAQGR

**Auditorias externas**

O ISS, IP é auditado também por entidades de controlo externo, de acordo com os seus próprios planos de ação.

Em 2017 o ISS, IP foi objeto de ações de auditoria externa promovidas pelo Tribunal de Contas, Inspeção-Geral de Finanças e Inspeção Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, as quais se traduziram na apresentação de:

- 16 Relatórios preliminares, para exercício de contraditório;
- 8 Relatórios finais

As ações externas realizadas incidiram maioritariamente sobre as áreas de missão do ISS, IP, particularmente na área da ação social, registando-se ainda 1 processo de sindicância.

As entidades inspetivas externas também solicitaram 12 pedidos de atualização de informações anteriormente prestadas no âmbito da implementação de recomendações das ações realizadas, ou outros elementos adicionais, relativos a ações realizadas em 2014 e 2015.

Quadro 70 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2017

Ação de Auditoria	Entidade Auditora	Fases da ação		
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros
Auditoria a contraordenações no âmbito das contribuições das EE	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria ao Sistema de Tesourarias da Segurança Social	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à fundação casa do pessoal da SS e omun do cdist de Aveiro e ao CSCDPSS e omun do Cdist de Aveiro	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Obra Diocesana de Promoção Social	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria aos apoios concedidos pela SS ao CCDSSLVT a coop de consumo dos trabalhadores da SS, CRL, e ao centro omunitário de desenvolvimento social de Lisboa	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria ao complemento solidário para idosos no cdist de viseu – proc 6/2014 (relatório final)	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria pensões sobrevivência do regime especial trabalhadores agrícolas	IGMTSSS			Inf atualizada
Sindicância à Assoc. Mutualista –União Mutualista Nª Srª Conceição - Montijo	IGMTSSS			Inf atualizada
Acompanhamento das recomendações da auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria à atribuição de subsídios sociais de parentalidade	IGMTSSS			Inf atualizada
Auditoria à atribuição de subsídios por utilização de lares com fins lucrativos	IGMTSSS		X	Inf atualizada
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Assoc Paralisia Cerebral de Coimbra	IGMTSSS		X	Inf atualizada
Acompanhamento execução do orçamento da SS (jan-junho 2016)	TContas		X	
Auditoria ao IGFSS, I.P	IGF		X	
Acompanhamento das recomendações efectuadas à aplicação pelo ISS das medidas de contenção da despesa pública no âmbito do sistema remuneratório	IGMTSSS	X		
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à União das Misericórdias Portuguesas	IGMTSSS	X		
Acompanhamento das recomendações da auditoria ao Sistema de Gestão das Contribuições dos Trabalhadores Independentes	IGMTSSS	X		
Auditoria às prestações indevidamente pagas: RSI e CSI	IGMTSSS	X		
Auditoria aos processos de licenciamento e gestão das contraordenações dos estabelecimentos sociais	IGMTSSS	X		
Acompanhamento da execução do orçamento da SS (jan-dez 2016)	TContas	X		
Auditoria às subvenções públicas na área da ação social	IGF	X		
Auditoria aos apoios concedidos à SCM do Entroncamento	IGMTSSS	X		
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo de creches no distrito de Santarém	IGMTSSS	X		
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo de creches no distrito de Braga	IGMTSSS	X		
Auditoria à atribuição e gestão dos complementos por dependência e por cônjuge a cargo	IGMTSSS	X		
Auditoria à criação do próprio emprego com recurso ao montante global das prestações de desemprego	IGMTSSS		X	
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Rede Europeia Anti-Pobreza	IGMTSSS		X	
Acompanhamento das recomendações da auditoria ao controlo dos compromissos e encargos plurianuais	IGF		X	
Auditoria à Medida Contrato Emprego Inserção +	IGMTSSS	X		
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à SCM Vila do Conde	IGMTSSS	X	X	
Auditoria ao funcionamento de atividade das amas	IGMTSSS	X		
Anteprojecto do Parecer da Segurança Social	TContas	X	X	
Auditoria aos apoios concedidos na área da deficiência e da reabilitação por organismos do MTSSS	IGMTSSS	X		

Fonte: GAQGR

Com a indicação do GAQGR como interlocutor da Polícia Judiciária para questões de fraude interna, registaram-se, em 2017, pedidos de informação/articulação no âmbito de ações em investigação naquele órgão, decorrentes de participações do próprio ISS, I.P ou de outros processos em curso. Ainda neste âmbito, o GAQGR realizou ainda ações para recolha de informação solicitada pela Polícia Judiciária.

### 3.4.6. Gestão Financeira

Durante o ano de 2017 deu-se continuidade ao processo de assegurar a fiabilidade e a integridade da informação orçamental e contabilística, através da melhoria dos processos que visam a uniformização, simplificação e automatização de processos financeiros.

Neste sentido, foram desenvolvidas um conjunto de atividades específicas que incidiram nos seguintes projetos:



### **Projeto Interface SICC-SIF-TU**

Decorrente dos erros aplicativos subjacentes ao programa que contabiliza as prestações sociais, ao trabalho manual que este implica e ao número de recursos humanos afetos a esta tarefa, foi identificada em exercícios anteriores a necessidade de se desenvolver uma nova aplicação, no âmbito da Tesouraria Única.

No decurso do ano 2017 a continuidade deste projeto foi assegurada pelo ISS,IP, o II,IP e o IGFSS,IP, tendo sido dada prioridade ao desenvolvimento das extrações que fundamentam as bases da contabilização automática.

A implementação do novo Interface SICC-SIF-TU visa garantir uma maior taxa de integração de registos contabilísticos por via da agregação de registos com as mesmas características, numa vertente de melhoria na análise dos erros e respetiva correção.

Nesta vertente, encontra-se também em desenvolvimento o Programa de Regularização de Saldos. Este programa irá permitir o apuramento de saldos com vista ao nivelamento entre os valores residentes nas contas correntes dos beneficiários no sistema de conta corrente (SICC) e os correspondentes saldos contabilísticos de informação financeira (SIF).

### **Recuperação de valores processados indevidamente**

A recuperação de valores processados indevidamente tem sido realizada através do recebimento direto das notas de reposição, por via da compensação da dívida com créditos processados e também pelo processo de participação da dívida para SEF – Sistema de Execução Fiscal. Em 2017, verificou-se uma recuperação de cerca de 228M€, o que representa 33% do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações sociais indevidamente pagas.

Em resposta à necessidade de aumentar a recuperação de valores processados indevidamente, prosseguiu-se com o processo de participação da dívida com uma calendarização mensal, preconizando a sua transferência do sistema onde reside a conta corrente dos beneficiários (SICC - Sistema Integrado de Conta Corrente) para o sistema que gere a participação das dívidas da Segurança Social (SEF - Sistema de Execução Fiscal). Em 2017, a participação de dívida para SEF atingiu o montante de 21,7M€ representando um acréscimo de 136% face ao ano anterior.

Adicionalmente, importa salientar que, a implementação de um segundo processamento mensal para as prestações de desemprego e doença permitiu suspender o processamento e respetivo pagamento de valores indevidos de uma forma mais eficiente.

### **Melhoria nos procedimentos de controlo interno**

No âmbito da Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso (LCPA), é fundamental a existência de procedimentos de controlo na execução orçamental e dos pagamentos em atraso.

Neste sentido, a implementação de medidas de controlo da despesa anual e o controlo de faturação permitiu finalizar o ano de 2017 sem pagamentos em atraso.

No decurso do ano 2017, assistiu-se a uma melhoria nos processos controlo interno, através de sensibilização aos vários intervenientes para a devida instrução dos processos. Adicionalmente, prosseguiu-se com o controlo dos registos contabilísticos, com destaque para o património,



nomeadamente no registo de abates, na incorporação do imobilizado em curso e na valorização de bens imóveis/móveis que, visaram obter uma melhoria na qualidade da informação contabilística do ativo imobilizado.

### **Controlo Orçamental**

A eficiência da gestão dos recursos tem sido objeto de uma melhoria em resultado de uma programação orçamental, que contempla as despesas programadas num processo plurianual e no controlo da execução orçamental anual.

Durante o ano 2017, foram realizadas as comparações de análise à execução orçamental, o que permitiu apurar os respetivos desvios face às projeções iniciais e adotar medidas de ajustamento ao orçamento aprovado.

### **Regularização de saldos no âmbito dos Regulamentos Comunitários**

No decurso do ano de 2017, e no âmbito da transição dos Regulamentos Comunitários, de regularização dos valores ainda em aberto com os diversos Estados Membros, o ISS,IP deu continuidade à atualização dos valores em aberto com os diversos países, considerando sobretudo o acordado nas diversas reuniões bilaterais ocorridas ao longo do ano, em sede de Comissão de Contas (Audit Board) da Comissão Administrativa para a Segurança Social dos Trabalhadores Migrantes, e em parceria com a Administração Central do Sistema de Saúde – ACSS, tendo-se intensificado igualmente os contactos com os diversos subsistemas de saúde, no sentido de regularização dos valores ainda em aberto junto dos estados membros. Deste trabalho resultou uma recuperação de cerca de 6,3M€.

### **Projeto de alteração da aplicação Orçamento e Contas das IPSS (OCIP)**

A alteração legislativa concretizada pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, a qual introduziu alterações ao nível da avaliação das contas das IPSS, com impacto na metodologia de análise, assim como, as definições implementadas pelo Decreto-lei nº 98/2015, de 2 de junho de 2015, que veio transpor para a ordem jurídica interna as diretivas comunitárias do Parlamento Europeu em matéria de demonstrações financeiras anuais, de demonstrações consolidadas e de relatórios conexos, introduzindo alterações ao Sistema de Normalização Contabilística, nomeadamente ao aplicado às IPSS, obrigaram à definição de novos requisitos a implementar na aplicação informática da gestão das contas das IPSS.

Nesta sequência foram definidos os requisitos técnicos a desenvolver, tendo sido priorizado as alterações aos mapas e funcionalidades WEB para submissão das Contas por parte das IPSS, assim como a disponibilização em SISS da informação submetida pelas IPSS.

### **3.4.7. Recursos Humanos**

Em 2017 foi implementada a versão final do Nexus-NG – sistema de gestão de assiduidade em todo o país, e foram introduzidas novas melhorias no GRH, ao nível da parametrização

### **3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso**

Quanto à atividade nesta área ao longo do ano de 2017, importa salientar que estando em causa um serviço de apoio jurídico e contencioso especializado, transversal a todas as áreas de intervenção do

ISS, IP, a tipologia de processos abrangidos é de índole muito diversificada: emissão de pareceres e de informações, análise de recursos hierárquicos e preparação de propostas de decisão, acompanhamento e intervenção em ações judiciais instauradas contra o Instituto, elaboração das respetivas peças processuais e requerimentos vários, bem como a intervenção em audiências de julgamento e noutras diligências judiciais, colaboração e apresentação de propostas de orientação técnica para definição e uniformização de procedimentos e a coordenação, a nível nacional, das áreas de contraordenações e de proteção jurídica.

### **Recursos Hierárquicos**

Nesta matéria registaram-se em 2017, 885 novos processos, o que se representa um acréscimo de 29% (mais 199 processos) face a 2016, em que se registaram 686 processos.

O ano de 2017, é ainda marcado pela reestruturação da equipa de recuperação de pendências de recursos hierárquicos, o facto de os colaboradores que se encontram afetos à equipa (6) serem os mesmos que integram o Núcleo de Assuntos Jurídicos ao que acresce a circunstância de dois deles partilharem ainda a área do contencioso e o aumento do número de processos entrados e de pedidos de pareceres urgentes.

### **Contencioso**

No que respeita à área do contencioso deram entrada e encontram-se registados 183 processos judiciais novos, o que evidencia um decréscimo face ao ano anterior em que se registaram 303 processos.

De salientar que aquele número requer uma leitura conjugada com o universo de processos de anos anteriores pendentes nos tribunais que no ano em análise continuaram em curso exigindo a realização de atos processuais e de diligências judiciais diversas.

De entre as várias tipologias, destacam-se, em função do respetivo número, as ações administrativas de impugnação de atos administrativos, num total de 85, e, em função da sua complexidade, valor e nível de responsabilidade, as impugnações judiciais dos atos de liquidação oficiosa de contribuições em dívida à segurança social, praticados na sequência de apuramentos efetuados em processos de averiguações levados a cabo pelo Departamento de Fiscalização.

### **Contraordenações**

Em matéria de contraordenações, cuja coordenação a nível nacional é da responsabilidade do GAJC, procedeu-se a um acompanhamento muito próximo do desempenho da respetiva aplicação informática, que entrou em produção em maio de 2008 e que tem vindo desde então a ser melhorada, embora de forma lenta e pouco satisfatória tendo em conta as deficiências estruturais detetadas e o elevado e crescente número de pedidos de alteração, de correção e de introdução de novas funcionalidades que se encontram por concretizar.

Em março de 2017 foram suspensos os automatismos de transição de estados da aplicação de Contraordenações, devido a constrangimentos aplicativos relativamente à tramitação automática de processos de Trabalhadores Independentes e a Entidades Empregadoras.

O acompanhamento do GAJC nesta matéria passou pelo esclarecimento de dúvidas sobre as regras de negócio e sobre a interpretação jurídica de questões suscitadas pelos instrutores dos processos.

Com o objetivo de prestar apoio à realização desta tarefa foi constituído um grupo de trabalho, no âmbito do qual foram apresentadas inúmeras e concretas propostas de alteração e melhoria da aplicação, algumas das quais implementadas permanecendo, contudo, a maior parte delas, a aguardar disponibilidade de intervenção do Instituto de informática, IP.

Nesta área, a atuação do GAJC situou-se também ao nível da análise e emissão de pareceres em processos que envolvam a aplicação de sanções acessórias (encerramento de estabelecimentos de apoio social) em acumulação com a aplicação de coimas; na definição de procedimentos e divulgação de orientações, especialmente no âmbito da relação jurídica de tutela e regulação.

Em 2017 foi proposta a aplicação conjunta de coima e de sanção ou sanções acessórias em 59 processos, o que representa um aumento considerável face ao ano anterior, em que se registaram 25 processos. Para este aumento, terá contribuído a orientação transmitida a todos os serviços no sentido de ser aplicada, em sede contraordenacional, a sanção acessória de encerramento dos estabelecimentos de apoio social que se encontrassem a funcionar sem o necessário licenciamento sempre que esta decisão não pudesse ser tomada pelo Conselho Diretivo sob proposta do Departamento de Fiscalização no decurso das respetivas ações inspetivas por falta dos requisitos legalmente estabelecidos para o efeito.



## **CAPÍTULO 2**

### **Modernização Administrativa**

1. Comunicação Administrativa
2. Mecanismos de Audição e Participação
3. Divulgação de informação administrativa
4. Simplex
  - 4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS
  - 4.2. Projetos em que o MTSSS colabora



## CAPÍTULO 2

### Modernização Administrativa

Conforme estipulado no art.º 40.º do Decreto-Lei n.º 138/99, republicado em anexo ao Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, “Os planos e relatórios de atividades devem contemplar, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa, nomeadamente relativas à desburocratização, qualidade e inovação, e, em especial, as que deem cumprimento ao n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio<sup>1</sup>, que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano e a previsão das poupanças associadas a tais medidas

Refere, ainda o n.º 3, que “Os relatórios de atividades devem incluir indicadores que quantifiquem as solicitações entradas e as respetivas respostas, a que se refere o n.º 1 do artigo 39.º”.

### 1. Comunicação Administrativa

#### Simplificação de procedimentos administrativos

No âmbito da simplificação de procedimentos administrativos, a legislação em vigor estabelece que os serviços devem elaborar modelos de requerimentos, relativos aos principais assuntos da sua competência, e devem facultar esses modelos aos interessados no Balcão Único Eletrónico e/ou no seu sítio na Internet, bem como nos locais apropriados, em papel de formato A4 ou A5.

Nos casos em que a instrução de procedimentos administrativos exija legalmente modelos específicos em suporte de papel devem, em alternativa, também ser adotados formulários ou modelos disponibilizados eletronicamente.

Este é o caminho que vem sido percorrido pelo ISS, IP, que presentemente disponibiliza aos cidadãos e às empresas todos os modelos de requerimento em formato papel, nos seus Serviços de Atendimento, bem como através do sítio na internet [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt).

Os modelos de requerimentos disponibilizados sítio na internet encontram-se em formato PDF-editável de forma a poderem ser preenchidos eletronicamente.

Por outro lado, tem vindo a ser privilegiada a desmaterialização dos processos com os requerimentos a serem efetuados através da Segurança Social Direta como é o caso do requerimento da Componente Base da Prestação Social para a Inclusão – Mod. PSI 1 – DGSS, que desde 01 de outubro de 2017 pode ser solicitada online.

O projeto Apuramento de Situação e Certificação de Documentos (ASCD) veio permitir disponibilizar a Declaração Anual de Rendimentos de Pensões aos pensionistas através da Segurança Social Direta.

---

<sup>1</sup> Decreto-Lei n.º 74/2014, Artigo 2.º, n.º 1: “Os serviços públicos devem, sempre que a sua natureza a isso não se oponha, para além do atendimento presencial, ser também prestados de forma digital, através da sua progressiva disponibilização na Internet.”



No final de novembro de 2017, como parte de uma campanha mais abrangente, foram enviados um total de 375.509 e-mails e disponibilizadas 358.382 mensagens na Inbox da SSD, com o objetivo de dar a conhecer esta nova funcionalidade.

A partir de 11 de janeiro de 2018 passaram a estar disponíveis na Segurança Social Direta todas as declarações anuais de rendimentos emitidas pelo CNP (2.491.203), no entanto, neste primeiro ano, apenas 152.540 pensionistas cumpriam com os requisitos (estarem inscritos na SSD e terem efetuado um acesso nos últimos 24 meses) necessários para que a declaração em suporte de papel não fosse enviada por correio.

Ainda assim, foram enviados em suporte de papel 2.338.663 declarações.

O projeto Acordo Plano Prestacional (APP) permitiu a divulgação das seguintes funcionalidades na Segurança Social Direta:

- Consultar as prestações que se encontram a pagamento e emitir o documento de pagamento;
- Consultar as prestações a pagar, a data de vencimento e o respetivo valor de cada prestação;
- Consultar uma lista com todas as prestações pagas, até à data;
- Consultar o valor total da dívida incluída em plano prestacional (a natureza da dívida, o respetivo período, o valor e a data limite de pagamento);
- Obter os documentos relativos ao plano prestacional.

Nesse sentido, foram efetuadas várias campanhas de divulgação das novas funcionalidades tendo-se desenvolvido um projeto de mailling com o envio de 127 e-mails e mensagens na inbox.

#### **Redação de documentos**

Também nesta matéria têm sido dados passos significativos ao encontro do cumprimento legal de usar linguagem simples, clara, concisa e significativa, sem siglas, termos técnicos ou expressões reverenciais ou intimidatórias na redação de documentos de comunicação com os cidadãos.

O projeto REVER, com o objetivo de definir uma metodologia e orientações para a redação das comunicações com os clientes, foi concluído em 2016 e resultou na reformulação e simplificação de cerca de 300 suportes de informação. O ISS, IP pretendeu assim alcançar os seguintes benefícios:

- Melhorar a comunicação com o cidadão adotando uma linguagem mais clara e acessível a pessoas com menos literacia;
- Aproximar o ISS dos seus clientes, aumentando a eficácia e reduzindo custos;
- Reduzir o número de atendimentos e tempo de atendimento;
- Reduzir erros de interpretação poupando tempo e dinheiro;
- Reforçar a confiança dos clientes – o público confia na clareza;
- Melhorar a satisfação do cidadão/cliente;
- Melhorar a qualidade e a rapidez da informação a prestar ao cliente;
- Uniformizar e simplificar informação;
- Reduzir o fosso entre os cidadãos e a comunicação jurídica e administrativa;
- Melhorar os processos e procedimentos instituídos.

A partir de 2016, o ISS, IP passou a utilizar a metodologia REVER em todas as suas comunicações escritas, a qual assenta num conjunto de regras que permitem:

- Comunicar com eficácia;
- Uniformizar o tom de voz da Segurança Social;
- Pôr em prática os 4 «C» dos grandes princípios de comunicação da Segurança Social: Clareza, Confiança, Competência e Cordialidade.

A implementação da metodologia decorrente do Projeto REVER tem sido gradual e integrada nos seguintes projetos englobados no objetivo “Uniformizar os suportes de informação”:

- Implementar em SISS/SSD as alterações aos suportes de informação (projeto I-net);
- Uniformizar e simplificar os suportes de informação de acordo com a metodologia REVER;
- Uniformizar as regras para a emissão das segundas vias e reemissão nos subsistemas;
- Uniformizar/agregar os modelos de declarações emitidas pelo ISS.

No âmbito dos projetos “Implementar em SISS/SSD as alterações aos suportes de informação (projeto I-net)” e “Uniformizar e simplificar os suportes de informação de acordo com a metodologia REVER”, foram desenhados, em articulação com as áreas de negócio do ISS e/ou Direção-Geral da Segurança Social, 178 suportes de informação, para integração no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), de acordo com a metodologia REVER.

Dos 178 suportes de informação desenhados para integração no SISS, foram implementados pelo Instituto de Informática, IP cerca de 82 suportes de informação, o que representa uma taxa de implementação de 46%, até 2017.

Os projetos “Uniformizar as regras para a emissão das segundas vias e reemissão nos subsistemas” e “Uniformizar/agregar os modelos de declarações emitidas pelo ISS”, ainda não se concretizaram por indisponibilidade do Instituto de Informática, IP.

**Consultas mútuas entre administração pública com vista à obtenção de declarações, atestados, certidões e Dispensa de apresentação de documentos instrutórios por parte dos cidadãos**

No âmbito da dispensa de apresentação de documentos, encontra-se legalmente consagrada a possibilidade dos cidadãos e agentes económicos serem *“dispensados da apresentação dos documentos em posse de qualquer serviço e organismo da Administração Pública, quando derem o seu consentimento para que a entidade responsável pela prestação do serviço proceda à sua obtenção.”*

Este foi o procedimento seguido, por exemplo, nas candidaturas ao Programa de Cooperação Online (PROCOOP), em que o ISS, IP procede à verificação oficiosa da situação da entidade candidata perante a Administração Fiscal e perante a Segurança Social.

A verificação é efetuada, mediante a autorização expressa da entidade para que o ISS, IP proceda à consulta dos dados da sua situação tributária no Portal das Finanças.

Considerando as disposições legais de acordo com as quais “Os serviços e organismos da Administração Pública devem assegurar, entre si, a partilha de dados e/ou documentos públicos necessários a um determinado processo ou prestação de serviços, em respeito pelas regras relativas à proteção de dados pessoais”, o ISS, IP esteve envolvido nos seguintes projetos em 2017:

**Quadro 71 - Projetos de partilha de dados entre organismos da Administração Pública**

Objeto	Outros Organismos envolvidos	Estado
Desmaterialização do processo de abertura de conta bancária	BP; ISSA; ISSM; CGA; AMA; II	Em vigor
Disponibilização de informação relevante à realização das investigações financeiras ou patrimoniais a cargo do Gabinete de Recuperação de Ativos	GRA; II	Em vigor
Medida SIMPLEX que determina a desmaterialização da interoperabilidade entre a Segurança Social e o Ministério da Educação, em processos de Educação Especial	DGEEC; AMA; II	Em curso
Alteração ao Protocolo existente	AT; II	Em curso
Regime da pensão unificada	CGA; II	Em curso
Atribuição da Prestação Social para a Inclusão	SPMS; AMA; II	Em curso
Certificado de Incapacidade Temporária - cumprimento do Despacho n.º 8414/2017, de 26 de setembro de 2017	SPMS; AMA; II	Em curso
Assessoria Técnica aos Tribunais - tramitação das comunicações efetuadas no âmbito da ATT a processos judiciais de promoção e proteção e tutelar cível	IGFEJ; DGAJ; II	Em curso
Fornecimento de indicadores que permitam avaliar a taxa de empregabilidade	POCH; II; DGEEC	Em curso
Combate às infrações laborais, nomeadamente no combate à precariedade, e promover a efetividade do direito laboral	ACT; II	Em curso
Tratamento automatizado de dados para controlo das condições de atribuição da tarifa social da água	DGAL; II; AMA	Em curso
Situação contributiva dos beneficiários, dos fornecedores de bens e serviços, e dos prestadores convencionais	ADSE; II	Em curso
Verificação dos critérios de avaliação de candidaturas a medidas ativas de emprego	IEFP; II	Em curso

## 2. Mecanismos de Audição e Participação

### Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes

A reclamação consiste na manifestação de discordância ou insatisfação do Cliente relativamente à prestação de serviços ou à posição assumida pela Segurança Social e representa para o ISS, IP uma oportunidade desencadear mecanismos que corretivos das causas que originaram a discordância ou insatisfação do Cliente, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço.

O ISS, IP tem definido um procedimento para o tratamento das reclamações recebidas pelos Núcleos de Gestão do Cliente (NGC) e pelos diferentes canais de atendimento: presencial (livro de reclamações, reclamação escrita ou verbal/PA-15), e-mail (caixas institucionais dos Centros Distritais), Internet (Segurança Social Direta) e telefone (Linha Segurança Social - LINHA SEGURANÇA SOCIAL), amplamente divulgado por todos os serviços, que permite assegurar um tratamento uniforme das comunicações recebidas.

O tratamento das reclamações envolve 4 fases distintas: receção, registo, análise, resposta ao cliente e ações corretivas. A receção e registo das reclamações, independentemente da via de entrada, são efetuados pelos serviços de atendimento, de acordo com os suportes e procedimentos definidos. Após análise da exposição, a reclamação é encaminhada para o serviço visado, com vista à respetiva análise.

A responsabilidade de resposta ao cliente, com devida justificação, indicando medidas tomadas ou a tomar é do serviço visado que efetua a respetiva análise, devendo ser remetida ao cliente no prazo de 15 dias. Aproximando-se o prazo de resposta, não tendo sido obtida informação da área envolvida, para que o mesmo não seja ultrapassado deverão os serviços de atendimento remeter ao/à Cliente a informação intercalar sobre o estado em que se encontra a análise da reclamação apresentada ou a rejeição liminar quando a lei assim o determine.

O tratamento da reclamação exige a análise e decisão, sendo dada uma resposta, de acordo com os prazos estipulados e desencadeadas eventuais medidas corretivas que evitem a sua recorrência, em benefício da satisfação do Cliente e da organização.

As exposições (reclamações, louvores e sugestões) do Livro Amarelo, são registadas na aplicação Gestão Integrada Exposição do Atendimento (GIEC), tendo sido rececionadas em 2017 um total de 8.333 reclamações. Destas, 7.737 foram respondidas dentro do prazo legal.

Desde fevereiro de 2017 que se encontra em curso o projeto Livro Amarelo Eletrónico (RES), coordenado pela AMA, com a participação do ISS, IP

Também no que respeita aos elogios foi instituído um sistema de tratamento e registo. Os elogios exarados pelos Clientes, quer no Livro de Reclamações, quer no suporte apropriado criado para o efeito e disponível nos Serviços de Atendimento. Para todos os elogios registados, é enviado um email ao(s) trabalhador(es) visado(s) em nome do Conselho Diretivo, reconhecendo e agradecendo o trabalho realizado. A comunicação é igualmente enviada ao Departamento de recursos Humanos e partilhada com toda a organização através do suporte diário de comunicação interna (ISS-Diário), na secção “Elogios da Casa”, com identificação do trabalhador visado bem como o conteúdo do elogio.

Em 2017, foram registados no Livro Amarelo 653 elogios e 28 sugestões.

### **3. Divulgação de informação administrativa**

#### **Portais e sítios na internet**

O ISS disponibiliza aos cidadãos e aos agentes económicos, através do portal da Segurança Social ([www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)), informação relevante e que observa uma linguagem simples e clara, sobre direitos, obrigações e procedimentos (ex: Guias Práticos), na relação que aqueles estabelecem com a Segurança Social, garantindo ao cidadão rapidez na obtenção de informação fiável e necessária no seu dia-a-dia.

Toda a informação disponibilizada é objeto de uma monitorização e atualização constantes, permitindo ao cidadão e aos agentes económicos ter segurança no que é transmitido, indo assim de encontro às suas expetativas.

Através da área transacional do portal, a Segurança Social Direta, o cidadão e os agentes económicos interagem diretamente com o sistema, tendo à sua disposição inúmeras funcionalidades que proporcionam um relacionamento fácil, rápido e seguro, evitando deslocações aos serviços de atendimento presencial, sendo-lhes igualmente enviada, através de uma Inbox pessoal, informação relevante e enquadrada com o seu perfil específico (ex: Entidade Empregadora, Trabalhador Independente, Trabalhador por Conta de Outrem).

O portal da Segurança Social está em conformidade com as recomendações da W3C, no que respeita às orientações para a construção de conteúdos acessíveis (Web Content Accessibility Guidelines 1.0).

#### **Meios de divulgação e publicidade institucional**

De acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2010, de 25 de junho, considera-se publicidade institucional “*quaisquer formas de comunicação realizadas pelas entidades referidas no número anterior mediante a aquisição onerosa de espaços publicitários, com o objectivo directo ou*

*indirecto de promover iniciativas ou de difundir uma mensagem relacionada com os seus fins ou as suas atribuições”.*

Neste âmbito, o ISS, IP realizou uma campanha sobre o Rendimento Social de Inserção (RSI), que decorreu entre 17 e 31 de outubro de 2017, e que englobou os seguintes meios de comunicação, nos seguintes termos:

**Quadro 72 - Campanha RSI 2017**

MÉDIA / SUPORTE		Formato	Nº inserções / impressões
TELEVISÃO	SIC	45"	17
	TVI	45"	10
	TVI24	45"	15
	CMTV	45"	60
RÁDIO	Rádio Renascença	35"	45
	RFM	35"	32
	Rádio Comercial	35"	22
	M80	35"	67
IMPRESA	Correio da Manhã	1/4 Página	3
	Jornal de Notícias	1/4 Página	10
	A Bola	1/4 Página	3
	O Setubalense	1/4 Página	6
	Diário de Coimbra	1/4 Página	6
	Diário de Aveiro	1/4 Página	6
TRANSPORTES	CP	147 painéis 58x38 25 painéis 95x58	2 semanas (início 17 out)
	Fertagus	54 painéis 58x38 18 painéis 95x58	2 semanas (início 17 out)
DIGITAL	A Bola	M-Rec	1.375.000
		M-Rec	458.333
	Correio da Manhã	M-Rec (Capp 3/ 24h)	350.000 impressões / 7 dias - 9% share

Com início no dia 17 de outubro de 2017, foram monitorizados os impactos desta campanha até ao dia 17 de novembro de 2017, tendo gerado um aumento da procura nos serviços de atendimento aproximadamente de 36,5%, comparando os períodos homólogos, que resultou num aumento de cerca de 4% nos requerimentos rececionados.

Através da análise dos indicadores recolhidos concluiu-se que na primeira quinzena em que decorreu a campanha se registou uma maior procura dos nossos Serviços de Atendimento no âmbito do RSI, tendo-se registado um total de 12.653 atendimentos. Já na segunda quinzena apenas se registaram 8.047 atendimentos, resultando um total de 20.700 atendimentos durante toda a Campanha, com uma média de 767 atendimentos/dia.

Numa análise comparativa, e durante duas primeiras semanas (17 a 31 de outubro) não se registaram variações significativas no número de atendimentos, face ao período homólogo. No entanto, e já após o término da campanha, verificou-se no período de 1 a 17 de novembro um aumento significativo do número de atendimentos - mais 5.544 atendimentos - face ao período homólogo.

Considerando ainda que o número de requerimentos registados no sistema de Gestão e Emissão de Recibos do Atendimento (GERA) em 2017 (7.192) foi significativamente inferior ao número de atendimentos registados no Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (SIGA) (20.700), poderemos inferir que a campanha levou o cidadão a procurar informação adicional sobre o RSI, ainda que depois não tenha avançado com a entrega do requerimento.

Relativamente à linha de atendimento telefónico dedicada (300 513 131), e durante o período em que a campanha decorreu, registou-se um total de 1.504 chamadas oferecidas, com um total de 1.456 atendidas, resultando numa taxa de atendimento de 96,3%.

O ISS, IP promove, ainda, a divulgação das suas atividades através da Plataforma Twitter, fazendo a gestão da respetiva página e marcando presença com periodicidade relevante, tendo atualmente 911 seguidores, cidadãos e jornalistas afetos a órgãos de comunicação social.

## 4. Simplex

No âmbito do Simplex+2017, o ISS,IP tem colaborado nas medidas em curso da esfera do MTSSS ou da responsabilidade de outro Ministério, mas nas quais colabora.

### 4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS

**Quadro 73 - Medidas Simplex+2017 da responsabilidade MTSSS com intervenção do ISS, IP**

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Prestações Familiares + simples	#141	Cidadãos	Tornar automático o acesso às prestações familiares, um procedimento que é ainda realizado presencialmente e através de requerimento em papel, ou através da Segurança Social Direta por preenchimento de um formulário em PDF, que transita da mesma forma que o requerimento digitalizado.
Catálogo de produtos de apoio para pessoas com deficiência e incapacidade	#135	Cidadãos	Criação de plataforma e implementação de um catálogo nacional on-line que permita melhorar o acesso à informação por parte dos/das cidadãos e cidadãs e das entidades financiadoras do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio às deficiências ou incapacidades (SAPA) Desenvolvimento da base de dados de registo e do Sistema de informação de Atribuição de Produtos de Apoio – melhoria, dos processos associados ao financiamento destes produtos (cadeiras de rodas, bengalas, óculos e outros), permitindo simplificação, transparência e controlo na sua atribuição.
+ Funcionalidades na Segurança Social Direta	#161	Cidadãos   Empresas	Desenvolver novas funcionalidades na Segurança Social Direta, nomeadamente: a) Atualização das alterações à composição do agregado familiar, bem como a comunicação de rendimentos para além dos apurados pela Segurança Social; b) Gestão online de admissões, alteração de modalidade de contrato, desistências, suspensões e cessações de trabalhadores.
Assessoria Técnica aos Tribunais Online	#137	Administração Pública	Alargar a solução de Assessoria Técnica aos Tribunais a todo o território nacional, incluindo a comunicação automática entre a Segurança Social e a Tribunais.
Declaração de Remunerações Certa	#145	Empresas	Criar uma funcionalidade que possibilite a comunicação rápida entre a Segurança Social e os agentes económicos, com vista à regularização de obrigações declarativas. Pretende-se que exista a indicação de trabalhadores em falta no momento da entrega da declaração de remunerações, podendo a empresa corrigir imediatamente a situação. No momento da entrega da declaração de remunerações (DR), e sempre que não forem incluídos na DR todos os trabalhadores com qualificação aberta à data, será dada às entidades empregadoras a informação de que não estão a incluir todos os trabalhadores na declaração, dando-lhe a oportunidade de regularizar essa informação. Será ainda disponibilizada uma funcionalidade online para justificar a não inclusão desses trabalhadores.
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional	#162	Administração Pública	Desenvolver um webservice para troca de informação relativa à comparticipação de medicamentos. Este serviço destina-se a agilizar a troca de informação entre as Administrações Regionais de Saúde e o Instituto da Segurança Social para financiamento das despesas com medicamentos de pensionistas por doença profissional. Pretende-se contribuir para uma maior eficiência na despesa relativa à comparticipação de medicamentos nesta área, através da criação de uma lista de medicamentos associados a cada doença profissional.
Novo Simulador de Pensões	#143	Cidadãos	Criar um novo simulador de pensões na Segurança Social Direta.
Programa de Cooperação Online	#136	Associações, Fundações ou Coletividades	Desenvolver uma funcionalidade que permita às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e entidades equiparadas, responder online aos avisos de abertura de concurso, no âmbito do Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP), desmaterializando-se deste modo o processo de candidaturas.
Adesão às medidas de incentivo ao emprego online	#138	Cidadãos	Desenvolver uma funcionalidade que permita apresentar online o requerimento de adesão às Medidas de Incentivo ao Emprego, quer de jovens à procura do 1º emprego, quer de desempregados de longa e muito longa duração. Concomitantemente, pretende-se promover a desmaterialização e automatização dos processos.
Prova escolar automática para abono de família	#152	Administração Pública	Criar um webservice para automatizar a prova escolar de estudantes do ensino público, para efeitos de abono de família.
Seg21	#149	Cidadãos   Empresas	Modernizar e uniformizar o atendimento da Segurança Social, em regime de experiência piloto, num espaço de atendimento em Lisboa.
Segurança Social Direta +	#153	Cidadãos   Empresas	Disponibilizar na Segurança Social Direta os seguintes serviços: a) Emissão de declaração anual de rendimentos de pensões; b) Comunicação e consulta de destacamento de trabalhadores para outro Estado-Membro; c) Gestão de pagamentos voluntários de contribuições ou prestações em dívida; d) Gestão online de acordos e planos prestacionais no âmbito de dívida voluntária; e) Pedido e consulta online da Prestação Social da Inclusão.
Siga+	#142	Cidadãos	Introduzir no Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (SIGA) os atendimentos agendados na Segurança Social Direta ou por telefone, permitindo melhorar a gestão dos fluxos. Pretende-se desenvolver e incluir a opção Visita por Marcação Prévia no SIGA e no SIGApp, possibilitando não só o agendamento do atendimento, como também o acompanhamento remoto do tempo previsível para ser realizado.



### **Prestações Familiares + simples**

Na sequência de candidatura apresentada em 2015 pelo ISS, I.P. à SAMA - a qual foi alvo de aprovação em 2016 - deu-se início aos trabalhos relativos à Operação AGORA. A referida operação contempla 4 subprojectos, sendo que o Subprojeto n.º 1 foi designado “Desmaterialização e automatização do processo de negócio PF”, alusivo ao universo das prestações familiares.

Resumidamente trata-se da conceção de uma nova aplicação informática para tratamento e processamento dessas prestações, introduzindo maior intervenção dos beneficiários no processo (possibilidade de requerimento “automático” após o nascimento e/ou apresentação de requerimento *online* na Segurança Social Direta, bem como receção de notificações via *inbox*) e promovendo a interoperabilidade entre os sistemas de informação da administração pública que contenham a informação relevante para esse efeito, numa ótica de simplificação administrativa.

Em 2017 o referido subprojecto passou a designar-se “Prestações Familiares+ Simples”, procedendo-se ao alinhamento do seu âmbito com o da medida *Simplex* PF+ Simples. Nesse sentido foi dado o enfoque às prestações de Abono de Família para Crianças e Jovens e Abono de Família Pré-Natal, atendendo que estas são as prestações “de base” desta área (tanto ao nível do número de requerimentos e beneficiários abrangidos, como também da afetação de recursos administrativos e financeiros), para além da sua atribuição ser determinante para a concessão de outras prestações subsequentes.

As prestações Subsídio Mensal Vitalício e a Bonificação por Deficiência foram retiradas do âmbito desta medida, atendendo a irão ser progressivamente integradas na nova Prestação Social para a Inclusão

Durante o ano de 2017 foi efetuado o diagnóstico relativo às prestações mencionadas, tendo a equipa do subprojeto definido os requisitos futuros no que concerne aos pedidos do abono de família para crianças e jovens e do abono de família pré-natal.

### **Catálogo de produtos de apoio para pessoas com deficiência e incapacidade**

Tendo em conta os recursos financeiros para a aquisição dos produtos de apoio, e objetivando-se uma gestão eficaz do orçamento disponível para o Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio, encontra-se a ser desenvolvido em articulação com o INR, I.P., entidade gestora deste sistema, e o Instituto de Informática, I.P., uma proposta de operacionalização de Catálogo / Plataforma, a disponibilizar online, de forma a possibilitar o acesso a informação credível promovendo uma maior transparência no processo de aquisição dos produtos de apoio, possibilitando uma melhor rentabilização dos recursos financeiros.

A identificação dos produtos de apoio terá correspondência direta aos códigos ISSO, de acordo com a Norma ISO 9999, e prevê a descrição pormenorizada das suas especificações técnicas, contribuindo deste modo para uma melhoria de informação relacionada com a codificações destes produtos, promovendo uma melhoria das prescrições emitidas pelas entidades prescritoras, e um melhor controlo pelas entidades financiadoras na prossecução da análise dos processos de candidatura a financiamento.

O Catálogo poderá contribuir futuramente para uma maior simplificação do processo de atribuição de produtos de apoio e, conseqüentemente, uma resposta mais célere aos cidadãos

### **+ Funcionalidades na Segurança Social Direta**

No que respeita à atualização das alterações à composição do agregado familiar, bem como a comunicação de rendimentos para além dos apurados pela Segurança Social, as atividades encontram-se em curso dentro dos prazos previstos. Regista-se o desenvolvimento das alterações aplicacionais a DES, ITPT e PF para integração com a nova aplicação ARF/GREND, para realização de testes

aplicacionais. Estes serviços entraram em exploração para utilizadores da Segurança social no passado dia 11.12.2017. Em curso as sessões de esclarecimentos com todos os Centros Distritais para apoio aos utilizadores após a entrada em produção da aplicação.

No que respeita à Gestão online de admissões, alteração de modalidade de contrato, desistências, suspensões e cessações de trabalhadores, os trabalhos suspensos decorrente da implementação do Novo Regime de TI.

#### **Assessoria Técnica aos Tribunais Online**

Alargamento da solução de Assessoria Técnica aos Tribunais a todo o território nacional concluído dentro do prazo. Atualmente, e desde janeiro de 2018, o Sistema encontra-se em produção nos 18 CDist, todavia, com alguns constrangimentos que, após reporte no Portal Ajuda, o Instituto de Informática tem vindo a solucionar, identificando-se algumas situações quer aplicacionais quer de negócio que têm carecido de um investimento mais demorado.

Inerente a esta medida está a desmaterialização dos processos, bem como a uniformização de peças processuais, uniformização a ser realizada em conjunto com a Direção-Geral de Administração da Justiça. Saliencia-se ainda, o facto de já ter sido efetuado algum trabalho em termos de definição de requisitos e especificações técnicas em 2015.

Entre setembro e dezembro de 2017 foram realizadas 8 ações do curso “Formação de Utilizadores em Sistema de Informação de Assessoria Técnica a Tribunais- SIATT” - Lisboa (5 ações) e Porto (2 ações) – que envolveram cerca de 100 técnicos.

Foram desenvolvidos e disponibilizados 3 cursos de e-learning (de acordo com os 3 perfis de utilizadores) destinados aos utilizadores SIATT.

Encontra-se também em avaliação a possibilidade de recurso ao Skype empresa para ligação aos Tribunais.

#### **Declaração de Remunerações Certa**

Durante o ano de 2017 foram realizados trabalhos de desenvolvimento, para preparação da entrada em exploração no final do primeiro semestre de 2018.

#### **Gestão de Comparticipações na Doença Profissional**

Durante o ano de 2017, decorreram os trabalhos de levantamento de requisitos, mantendo-se a data prevista de conclusão para o 4º trimestre de 2018.

#### **Novo Simulador de Pensões**

O simulador encontra-se em fase experimental pelos utilizadores do ISS, desde 27.10.2017, para avaliação da adequabilidade do simulador (validação dos resultados do simulador face aos valores efetivos da pensão, à que compreender o grau de tolerância). Encontra-se em elaboração o relatório de avaliação dos testes realizados para decisão relativa à disponibilização do Simulador ao utilizador externo.

#### **Programa de Cooperação Online (PROCOOP)**

O PROCOOP tem como objetivos a introdução efetiva de mecanismos que garantam uma maior previsibilidade e transparência, na seleção das entidades e das respostas sociais a incluir em Orçamento



Programa, mediante a definição clara de prioridades, critérios e regras de priorização de respostas sociais até ao limite da dotação orçamental afeta ao aviso.

A celebração de novos acordos ou a revisão de acordos de cooperação existentes será concretizada no âmbito do Orçamento Programa, através da implementação do PROCOOP, criado pela Portaria n.º 100/2017, de 7 de março, assente na abertura de procedimentos concursais de apresentação de candidaturas para respostas sociais promovidas pelas entidades do setor social e solidário.

O processo de candidaturas foi realizado pela submissão online de um formulário, desenvolvido em parceria com o II,IP tendo ficado disponível para a primeira fase de candidaturas, que decorreu entre os dias 22 de maio e 9 de junho de 2017.

Esta primeira fase foi destinada a todas as entidades do setor social e solidário, que desenvolviam ou pretendiam vir a desenvolver respostas, no âmbito da Rede de Serviços e Equipamentos Sociais (RSES), com vista à celebração de acordos ou ao alargamento de acordos de cooperação em vigor, em conformidade com o subsistema de ação social.

#### **Adesão às medidas de incentivo ao emprego online**

A adesão às medidas de incentivo ao emprego online previsto no Decreto-Lei n.º 72/2017, de 21 de junho, já se encontra implementada desde 1 de agosto de 2017.

A adesão online consiste no registo de requerimento e consulta do mesmo, atribuição da medida e bem assim requerer a portabilidade da medida e manutenção da medida nas situações de transmissão de estabelecimento.

#### **Prova escolar automática para abono de família**

Decorrem os trabalhos entre a Segurança Social (ISS, IP e II, IP), a Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência e Agência para a Modernização Administrativa com vista à implementação da Prova escolar automática no 2º trimestre de 2018.

#### **Seg21**

Foi efetuado um estudo sobre a adequação das instalações a um serviço de atendimento, da Segurança Social, que resultou numa proposta de Serviço Modelo, designado Seg21. Nessa proposta são elencadas diversas áreas, como a zona de self-service e espaço criança, a identificação das áreas de circulação e a criação de espaços de espera adequados e devidamente apetrechados.

Com o intuito de operacionalizar o projeto foi efetuado o levantamento de necessidades junto dos Serviços de Atendimento do Centro Distrital de Lisboa e serviços Centrais com atendimento ao público (DPRP, CNP e SVI). Foi efetuado o reporte à Equipa de Projeto para adequação do espaço às necessidades elencadas.

Com base nas necessidades já elencadas foi efetuada uma estimativa de custos que serviu de suporte à elaboração de um orçamento estimado, que obteve aprovação por parte da tutela. A implementação do Serviço Seg.21 Piloto a instalar em Lisboa congregará todo o atendimento da cidade, com exceção do que se disponibiliza nas Lojas do Cidadão.

#### **Segurança Social Direta +**

Algumas das componentes da medida estão já em produção: Emissão de declaração anual de rendimentos de pensões; Gestão de pagamentos voluntários de contribuições ou prestações em dívida;

Gestão online de acordos e planos prestacionais no âmbito de dívida voluntária; Pedido de consulta online da Prestação Social da Inclusão.

A componente “Comunicação e consulta de destacamento de trabalhadores para outro Estado-Membro”, encontra-se em desenvolvimento. Nesta primeira fase serão contemplados os processos que envolvem apenas os Estado-Membros abrangidos pelos regulamentos comunitários porém, o sistema deverá ser desenhado por forma a facilitar uma futura integração dos processos associados aos países com os quais há acordos ou convenções celebrados. Em fase de testes a funcionalidade registo de um pedido de destacamento.

**Siga+**

Em 2017 os desenvolvimentos desta medida foram essencialmente em termos tecnológicos, ainda que com a identificação de necessidade e clarificação de requisitos, resultantes da compilação dos feedbacks recebidos dos utilizadores.

Foi atualizada a matriz de produtos & serviços e introduzido mais um nível de registo – o motivo – que permitiu a obtenção de um maior detalhe, podendo-se assim determinar *time slots* mais adequadas, rentabilizando-se o tempo disponível para atendimento.

Foram realizadas sessões de sensibilização e divulgados manuais de utilização, para que os trabalhadores do atendimento possam utilizar convenientemente o SIGA.

## 4.2. Projetos em que o MTSSS colabora

**Quadro 74 - Medidas Simplex+2017 em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP**

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
M. da Justiça	Espaço Óbito	#12 (2016)	Cidadãos	Criar, em projeto-piloto, o Espaço Óbito que reúne num único local de atendimento um conjunto de serviços transversais a várias entidades, públicas e privadas, a que é necessário recorrer após o falecimento de um familiar. Este novo serviço será disponibilizado na rede de serviços do Ministério da Justiça.
M. da Presidência e da Modernização Administrativa	Livro Amarelo Eletrónico	#17	Cidadãos	Desenvolver e implementar uma plataforma que permita a submissão e gestão eletrónica de elogios, sugestões e reclamações, resultantes da prestação dos serviços da Administração Pública, independentemente do canal utilizado.
M. da Presidência e da Modernização Administrativa	Morada Única Digital	#35	Cidadãos   Empresas	Disponibilizar o serviço público de notificações eletrónicas associado à morada única digital, possibilitando a cidadãos e empresas serem notificados das mensagens provenientes dos serviços públicos, no seu endereço de correio eletrónico pessoal.
M. da Administração Interna	Fichas Técnicas de Fiscalização	#73 (2017) #120 (2016)	Empresas	Elaborar e divulgar online fichas técnicas de fiscalização normalizadas para as atividades na área da restauração e bebidas e do alojamento local, bem como proceder à harmonização/integração entre organismos fiscalizadores. Já foi desenvolvido um trabalho entre as forças de segurança e a AHRESP - Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal, sendo agora necessário alargar a inclusão dos requisitos legais a outras entidades fiscalizadoras.
M. da Presidência e da Modernização Administrativa	Notificações eletrónicas (SMS e email)	#168 (2016)	Cidadãos   Empresas	Criar um serviço de notificações para cidadãos e empresas através de SMS e mensagens de correio eletrónico, por subscrição, nas diversas áreas de atuação da Administração Pública, nomeadamente: a) Prazo levantamento do Cartão de Cidadão; b) Prazo para alteração de morado no Cartão de Cidadão; c) Indicação de que a Carta de Condução foi remetida para a morada indicada; d) Notificação de despacho referente a pedidos de registo e de concessão de marcas, patentes e design, bem como alertando para o cumprimento dos prazos de pagamentos de taxas; e) Disponibilizar aos mandatários judiciais, a possibilidade de receberem por via eletrónica as notificações judiciais referentes a injunções onde têm intervenção (poderes de representação); f) Notificação das datas de vacinação; g) Na área fiscal e social.
M. do Planeamento e das Infraestruturas	RnFE - Registo Nacional de Fornecedores do Estado	#183	Empresas	Criar o “Registo Nacional de Fornecedores do Estado”, no âmbito da contratação pública, que dispensará os operadores económicos de terem de fazer prova de idoneidade e de inexistência de dívidas às Finanças e à Segurança Social perante cada entidade pública. Este registo permite ainda estruturar um catálogo de fornecedores do Estado (por tipo de bens, serviços ou obras aptos a realizar).

**Quadro 74 - Medidas Simplex+2017 em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP (Cont.)**

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
M. da Economia	+ Fichas Técnicas de Fiscalização	#202	Empresas	Elaborar e disponibilizar online fichas técnicas de fiscalização normalizadas para as áreas dos empreendimentos turísticos, da indústria de pastelaria e da panificação, dos talhos e das oficinas, de modo a uniformizar os critérios inspetivos e torná-los transparentes para o público-alvo.
M. da Economia	Fiscalização de uma só vez	#204	Empresas	Harmonizar a atuação dos vários organismos fiscalizadores e promover ações de fiscalização conjuntas dos agentes económicos.
M. da Saúde	Referenciação eletrónica nos 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.
M. da Saúde	Registo Eletrónico de Certificados de Incapacidade Temporária	#216 (2016)	Cidadãos	Uniformizar os modelos de Certificados de Incapacidade Temporária (CIT) e desmaterializar os processos associados à sua emissão (incluindo os novos modelos "Doença Direta" e "Doença Profissional"), promovendo a interoperabilidade entre o Ministério da Saúde e o Ministério da Segurança Social.

### Espaço Óbito

A prova de conceito foi concluída em março de 2017, continuando a ser desenvolvidos trabalhos de implementação do cenário evolutivo e das medidas colaborativas provenientes da prova de conceito.

Destaca-se neste âmbito o arranque do piloto na Loja do Cidadão de Santo Tirso, previsto para em janeiro de 2018. Foram delineadas ações a desenvolver pelos organismos envolvidos, definidos os interlocutores, assim como, sinalizados alguns constrangimentos (nomeadamente, a inexistência de integração do SIGA do IRN com o do ISS).

### Livro Amarelo Eletrónico

Coordenadas pela AMA, entre fevereiro e março de 2017, realizaram-se 3 sessões de Design Thinking ministradas pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda para o desenvolvimento da medida Livro Amarelo Eletrónico (RES). Nelas participaram diferentes representantes de instituições, incluindo o ISS,IP, com o intuito de oferecer uma dinâmica de grupo para reflexão e desenho de soluções na área das Reclamações/Elogios/ Sugestões Livro Amarelo. Nas 2 primeiras sessões listaram-se os conhecimentos internos dos colaboradores sobre o livro amarelo permitindo um mapeamento da informação existente na organização, definiram-se as oportunidades de aprendizagem sobre o desafio que se está a desenvolver e desenharam-se as jornadas do cliente (offline e online). Na 3ª sessão, dedicada à prototipagem, foram abordadas as orientações estratégicas e os "possíveis" produtos a desenvolver (plataforma digital - receção, triagem, encaminhamento, apoio, acompanhamento e gestão de expectativas - e espaço interativo de reclamação - espaço multifunções para integração em serviço público para apoio ao processo de reclamação).

Em fins de maio procedeu-se à avaliação da maquete do Livro Amarelo Eletrónico.

Em fins de outubro de 2017, realizou-se uma reunião entre os Conselhos Diretivos da AMA,IP e do ISS,IP, com a participação do DCGC, para apresentação da maquete existente e recolha de sugestões de melhoria. Em meados de novembro de 2017, o DCGC remeteu para o GSESS os comentários e sugestões à maquete em fase de elaboração.

Nesta fase, aguardam-se desenvolvimentos, nomeadamente no que se refere à definição de metodologia de implementação de piloto funcional.

**Morada Única Digital**

Publicado Decreto-Lei n.º 93/2017, de 1 de agosto, que cria a morada única digital; o serviço público de notificações eletrónicas associado à morada única digital e regula o envio e a receção de notificações eletrónicas através do serviço público de notificações eletrónicas associado à morada única digital, como regime especial.

*“O sistema informático de suporte ao serviço público de notificações eletrónicas associado à morada única digital é disponibilizado até ao final do ano de 2017”*

**Fichas Técnicas de Fiscalização**

No âmbito da medida simplex'2016 – Fichas Técnicas de Fiscalização (#120) a AMA em conjunto com as várias entidades envolvidas neste GT, desenvolveu um simulador para que os operadores económicos (da Restauração & Bebidas e do Alojamento Local) possam verificar as suas obrigações alvo de fiscalização pelas mais variadas entidades (como seja a ASAE, ACT, ISS, AT, etc.), que pode ser acedido no espaço “Balcão do Empreendedor” (BdE) no Portal do Cidadão.

A medida encontra-se concluída

**Notificações eletrónicas (SMS e email)**

Realizaram-se algumas reuniões internas sobre este tema, principalmente no que se relaciona com questões jurídicas de utilização deste canal para a comunicação de atos administrativos. Esteve em elaboração suporte legal que permitiria ao ISS utilizar a plataforma Segurança Social Direta (SSD) como canal de comunicação privilegiado com os seus Clientes (beneficiários e contribuintes) através do Inbox (funcionalidade disponível da SSD para o envio de mensagens aos Cidadão e às Empresas).

**RnFE - Registo Nacional de Fornecedores do Estado**

Encontra-se em apreciação a proposta de diploma legal.

**Eventos fiscalizados de uma só vez**

Pretende-se que o interlocutor único interaja com os promotores, sirva de ponto de contacto e elo de ligação com as demais entidades fiscalizadores, evitando que o agente económico tenha de contactar inúmeros organismos aquando da preparação dos eventos.

A medida encontra-se em curso, tendo sido realizada reunião com responsáveis governamentais para apresentação do projeto.

**+ Fichas Técnicas de Fiscalização**

Esta medida é idêntica à medida #120 “Fichas Técnicas de Fiscalização”, mas dirigida a outras áreas de atividade.

Não havendo especificidades, no que diz respeito às obrigações para com a Segurança Social por setor, designadamente à Comunicação e Admissão de Trabalhadores, à Comunicação obrigatória da Cessação, Suspensão e Alteração da Modalidade do Contrato de Trabalho e à Obrigação Contributiva, a medida já desenvolvida em 2016/2017 aplicar-se-á ao novo projeto, sem necessidade de quaisquer desenvolvimentos adicionais.

### **Fiscalização de uma só vez**

Encontram-se em curso as atividades do Grupo de Trabalho criado, com vista a harmonizar a atuação dos vários organismos fiscalizadores e promover ações de fiscalização conjuntas dos agentes económicos.

O prazo previsto para conclusão da medida é o 4º trimestre de 2018.

### **Referenciação eletrónica nos Cuidados Continuados Integrados**

Análise de Requisitos concluída em termos dos requisitos Macro para identificação dos webservices necessários a desenvolver com GestCareCCI (em articulação com SPMS).

Foram iniciados os trabalhos de desenvolvimento do Módulo de Cálculo em 18.12.2017, bem como, as reuniões técnicas com SPMS para desenvolvimento de webservices com GestCareCCI (sistema de gestão dos episódios de internamento nas Unidades da RNCCI).

Os trabalhos decorrem conforme o planeado, prevendo-se a sua conclusão em 2018.

### **Registo Eletrónico de Certificados de Incapacidade Temporária**

Com vista a dar prossecução à medida no que diz respeito à interoperabilidade entre os sistemas da Segurança Social e a Saúde, foi criado um grupo de trabalho pelo Despacho n.º 8414/2017, de 26 de setembro. O Grupo de Trabalho encontra-se a avaliar as necessidades inerentes à interoperabilidade entre os sistemas, bem como, a analisar os erros dos Certificados de Incapacidade Temporária entrados na SS por forma a compreender as soluções necessárias implementar e assim suprimi-los.

## **CAPÍTULO 3**

### Autoavaliação

1. Plano de Ação do ISS, IP
  - 1.1. Objetivos
  - 1.2. Resultados
  - 1.3. Comparação de unidades de produção homogéneas
2. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP
  - 2.1. Objetivos
  - 2.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR
  - 2.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR
  - 2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho
    - 2.4.1. Objetivos de Eficácia
    - 2.4.2. Objetivos de Eficiência
    - 2.4.3. Objetivos de qualidade
3. Comparação de unidades de produção homogéneas
4. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores
5. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes
6. Implementação do Processo de Autoavaliação



## CAPÍTULO 3

### Autoavaliação

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no seu artigo 15.º, define o conteúdo da Autoavaliação e informação associada, que no seu conjunto fazem parte integrante dos relatórios de atividades anuais dos serviços.

A Autoavaliação deve assim, considerar informação relativa:

- À apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos;
- À avaliação do sistema de controlo interno;
- Às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes;
- Às medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir;
- À comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação;
- À audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.

No que se refere à avaliação do sistema de controlo interno, foi a mesma considerada no Capítulo 1, no ponto 3.4. (Sistemas de Controlo Interno).

Refere-se ainda, em consonância com o ponto seguinte e com o referido no Capítulo 1 a propósito do Planeamento e Estratégia, que 71% das áreas funcionais remeteram ao GPE os seus Planos de Atividades (PAF) com a autoavaliação, efetuando a apreciação global sobre o desempenho dos indicadores e referindo as causas de incumprimento (no caso de resultado não alcançado ou insuficiente), as ações corretivas introduzidas e as sugestões de melhoria.

Este segundo capítulo do Relatório de Atividades 2017, pretende dar cumprimento aos restantes itens e evidencia os resultados alcançados de acordo com o PAISS e com o QUAR, examina as causas de incumprimento dos projetos com resultados insuficientes, bem como, as medidas para um reforço positivo do desempenho.

Neste capítulo, proceder-se-á ainda à análise comparada dos Centros Distritais, à análise dos resultados dos inquéritos de satisfação aos colaboradores e aos clientes, à análise de Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM - Autoavaliação, bem como, à comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional.



## 1. Plano de Ação do ISS, IP

### 1.1. Objetivos

De acordo com o calendário do processo “Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP”, o planeamento para 2017 teve início em outubro de 2016, com a elaboração de um novo Plano Estratégico do ISS, IP (PEISS), para vigorar no triénio 2017-2019. A atividade do ISS, IP em 2017 decorreu dos objetivos estratégicos e prioridades de negócio definidas no novo Plano Estratégico do ISS, IP 2017-2019.

Para o Plano de Ação do ISS, IP para 2017 (PAISS 2017) foram selecionados os indicadores e as iniciativas do Plano Estratégico (PEISS) 2017-2019 com metas definidas para o ano 2017 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis:

1.6.2	% Respostas acompanhadas	1.6.2.1	% RS acompanhadas
		1.6.2.2	% RL acompanhadas
2.1.1	% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	2.1.1.1	% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias
		2.1.1.2	% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias
2.1.2	% de requerimentos RSI deferidos até 60 dias	2.1.2.1	% Novos requerimentos RSI deferidos até 30 dias
		2.1.2.2	% CI novos assinados até 30 dias após o envio ao NLI
2.1.5	Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	2.1.5.1	Tempo Médio Deferimento Pensão de Velhice
		2.1.5.2	Tempo Médio Deferimento Pensão de Invalidez
		2.1.5.3	Tempo Médio Deferimento Sobrevivência/Subsídio por Morte
		2.1.5.4	Tempo Médio Deferimento Pensão Social de Velhice
		2.1.5.5	Tempo Médio Deferimento Pensão Social de Invalidez
		2.1.5.6	Tempo Médio Deferimento Complemento por Dependência

Foram identificados pelas 16 áreas funcionais, em articulação com o Conselho Diretivo, 76 indicadores, dos quais se propõe a anulação de 3, com os fundamentos explicitados no ponto 2.3.. Assim, foram considerados para avaliação do PAISS 2017, 73 indicadores dando resposta a 23 prioridades estratégicas, organizados em 5 objetivos estratégicos (ver Anexos 1 e 2) e dos quais, 40 indicadores tiveram desdobramento, com metas definidas para os Centros Distritais, conforme quadro seguinte.

**Quadro 75 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica**

Objetivo Estratégico/ Prioridades de negócio		ISS, IP	Cdist
<b>1</b>	<b>Reforçar a inclusão e a coesão social</b>	<b>16</b>	<b>11</b>
1.1	Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais	1	0
1.2	Reforçar o combate à pobreza	3	2
1.3	Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens	3	2
1.4	Fomentar iniciativas de desenvolvimento social	1	0
1.5	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	1	1
1.6	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	7	6
<b>2</b>	<b>Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>	<b>30</b>	<b>16</b>
2.1	Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	14	13
2.2	Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	5	1
2.3	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	8	2
2.4	Promover a regularização de dívidas à segurança social	3	0
<b>3</b>	<b>Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	<b>12</b>	<b>5</b>
3.1	Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	4	2
3.2	Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	5	2
3.3	Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	3	1
<b>4</b>	<b>Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
4.1	Desenvolver o potencial humano	1	1
4.2	Recrutar e reter talentos	2	2
4.3	Valorizar a cultura organizacional	2	2
4.4	Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	1	1
<b>5</b>	<b>Modernizar e humanizar os serviços</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
5.1	Melhorar a qualidade das instalações	1	1
5.2	Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	3	1
5.3	Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	1	0
5.4	Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS	1	0
5.5	Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	2	0
5.6	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	1	0
<b>Total Geral</b>		<b>73</b>	<b>40</b>

Fonte: RMPAISS 2017

O Objetivo Estratégico 2 (Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social) teve o maior número de indicadores (30), seguido do Objetivo Estratégico 1 (Reforçar a inclusão e a coesão social) com 16 indicadores.

## 1.2. Resultados

Em 31 de dezembro de 2017 encontravam-se com monitorização 62 indicadores dos quais 21 superaram a meta, 16 cumpriram e 25 não a alcançaram.

Verifica-se que 60% dos indicadores ativos foram superados ou cumpridos no ano 2017. No que se refere ao Grau de Concretização global do PAISS 2017, o resultado alcançado foi de 112%, contrariando a tendência decrescente dos últimos anos: 2016 (107%) e 2015 (110%).

**Quadro 76 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica**

Objetivos Estratégico / Requisito de Negócio	4	3	2	1	6	Total	Conc
<b>OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social</b>	4	3	2	1	6	16	98 %
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais			1			1	97 %
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	2	1				3	161 %
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens					3	3	
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social				1		1	16 %
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário					1	1	
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	2	2	1		2	7	117 %
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>	11	6	1	11	1	30	133 %
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	1	2	1	10		14	81 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	2	3				5	193 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	7			1		8	132 %
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	1	1			1	3	125 %
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	2	3	2	5		12	108 %
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	1	1		2		4	115 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema		2	2	1		5	97 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	1			2		3	112 %
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	2		1		3	6	123 %
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	1					1	146 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos	1		1			2	100 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional					2	2	
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável					1	1	
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>	2	4		2	1	9	98 %
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações					1	1	
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	1	1		1		3	94 %
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	1					1	108 %
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS		1				1	100 %
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos		2				2	102 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas					1	1	85 %
<b>PAISS ISS</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>73</b>	<b>112 %</b>

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Dos 73 indicadores, 11 não foram considerados no apuramento das concretizações de OE e RN do PAISS por não terem tido execução durante o ano de 2017 de acordo com informação das áreas responsáveis, a saber:

Indicador	Motivo
1.3.1 - % de acordos de cooperação Casas Acolhimento (CA) revistos	A revisão de acordos de CAT e LIJ, depende do novo Modelo Financiamento e funcionamento das CA, pendente de aprovação Tutela desde 30.08.17 e subsequente negociação com as Uniões.
1.3.2 - % de CA com plano de qualificação implementado	O Plano de qualificação, depende do novo Modelo Financiamento e funcionamento das CA, pendente de aprovação Tutela e subsequente negociação com as Uniões.

Indicador	Motivo
1.3.3 - Taxa de Crescimento de Famílias de Acolhimento	Este indicador não teve execução, uma vez que o mesmo decorria da implementação da regulamentação da medida de acolhimento familiar e revisão da Portaria de enquadramento das famílias de acolhimento.
1.5.1 - Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP	Por decisão superior o processo transitou para 2018
1.6.4 - Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais	Não foi dado início ao processo em 2017. Previstos Manuais de procedimentos para 2018 (iniciativa 1.5.I2)
1.6.5 - Grau cumprimento do calendário definido para a revisão do processo de acompanhamento às respostas sociais	O processo não foi iniciado em 2017.
2.4.3 - % de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados	Não foi iniciado o processo em 2017.
4.3.1 - Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	Não foi aplicado o questionário em 2017.
4.3.2 - Índice de envolvimento dos colaboradores	
4.4.1 - Índice de satisfação global dos colaboradores	
5.1.1 - Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho	

Assim, para apuramento das concretizações foram considerados 62 indicadores ativos a 31 de dezembro de 2017.

Desagregando por objetivo estratégico, verifica-se que o grau de concretização foi positivo, de 112%, oscilando entre 133% do OE2 (Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social) e 98% dos OE1 (Reforçar a inclusão e a coesão social) e OE5 (Modernizar e humanizar os serviços).

### 1.3. Comparação de unidades de produção homogéneas

Em 2017, o grau de concretização dos indicadores foi limitado a 125 e -25%, procedendo-se à uniformização das concretizações sempre que o resultado se apresentou superior ou inferior.

Esta medida, permitiu analisar de forma mais eficaz o desempenho dos 18 Centros Distritais (serviços desconcentrados), comparando os mesmos objetivos previstos no PAISS, com desdobramento para os Centros Distritais. Desta análise apresentaram-se os resultados em 2017, constantes do quadro seguinte:

**Quadro 77 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica**

M12/2017	PAISS	OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social	OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social	OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social	OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional	OE5. Modernizar e humanizar os serviços
Aveiro	111 % ↑	119 % ● ↑	98 % ● ⇒	112 % ● ↓	115 % ● ↑	○
Beja	111 % ↑	116 % ● ↑	112 % ● ⇒	106 % ● ↓	109 % ● ⇒	○
Braga	92 % ↓	94 % ● ↓	86 % ● ↓	81 % ● ↓	107 % ● ⇒	○
Bragança	108 % ↑	124 % ● ↑	111 % ● ⇒	88 % ● ↓	109 % ● ↑	○
Castelo Branco	114 % ↑	125 % ● ↑	111 % ● ⇒	109 % ● ↓	110 % ● ⇒	○
Coimbra	111 % ↑	118 % ● ↑	104 % ● ⇒	109 % ● ↓	114 % ● ⇒	○
Évora	111 % ↑	121 % ● ↑	112 % ● ⇒	103 % ● ↓	106 % ● ⇒	○
Faro	111 % ↑	125 % ● ↑	111 % ● ⇒	100 % ● ↓	107 % ● ⇒	○
Guarda	107 % ↑	118 % ● ↑	115 % ● ⇒	107 % ● ↓	87 % ● ↓	○
Leiria	105 % ↑	114 % ● ↑	105 % ● ⇒	84 % ● ↓	117 % ● ⇒	○
Lisboa	88 % ↓	99 % ● ↓	87 % ● ↓	71 % ● ↓	93 % ● ↓	○
Portalegre	109 % ↑	118 % ● ↑	108 % ● ⇒	101 % ● ↓	110 % ● ⇒	○
Porto	101 % ↓	113 % ● ↓	87 % ● ↓	100 % ● ↑	104 % ● ↓	○
Santarém	100 % ↑	114 % ● ↑	79 % ● ↓	99 % ● ↓	109 % ● ⇒	○
Setúbal	99 % ↓	119 % ● ↑	97 % ● ↓	91 % ● ↓	90 % ● ↓	○
Viana do Castelo	95 % ↓	115 % ● ↑	74 % ● ↓	92 % ● ↓	99 % ● ↓	○
Vila Real	104 % ↑	119 % ● ↑	104 % ● ↑	88 % ● ↓	108 % ● ⇒	○
Viseu	108 % ↓	111 % ● ↓	90 % ● ↓	115 % ● ↓	109 % ● ⇒	○

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

O Centro Distrital de Castelo Branco é o serviço que apresenta a execução mais elevada, com uma concretização de 114%, seguido dos Centros Distritais de Aveiro, Beja, Coimbra, Évora e Faro, com 111%.

Globalmente o desempenho foi positivo, com exceção dos Centros Distritais de Braga, Lisboa, Setúbal e Viana do Castelo, que apresentam um desempenho negativo com concretizações de 92%, 88%, 99% e 95%, respetivamente.

Verifica-se que o OE1 (Reforçar a inclusão e a coesão social) foi o que obteve melhores resultados com todos os Centros Distritais a apresentarem resultados positivos que oscilam entre os 125% (Castelo Branco e Faro) e os 111% (Viseu), com exceção dos Centros Distritais de Braga e Lisboa, com uma concretização negativa de 94% e 99%, respetivamente.

O OE 5 (Modernizar e humanizar os serviços), composto por 2 indicadores com desagregação distrital, apresenta-se sem execução. O indicador 5.1.1. - Índice satisfação colaboradores posto trabalho, não teve execução em 2017 por não ter sido aplicado o questionário de satisfação dos trabalhadores, enquanto para o indicador 5.2.3. - Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida apenas foi possível apurar a execução nacional.

## 2. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP

O Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP) agrega três subsistemas. O 1º subsistema, Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), assenta num quadro de avaliação e responsabilização (QUAR), o qual evidencia, conforme artigo 10.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro:

- A Missão;
- Os objetivos estratégicos plurianuais determinados superiormente;
- Os objetivos anualmente fixados e, em regra, hierarquizados;
- Os indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação;
- Os meios disponíveis, sinteticamente referidos;
- O grau de realização de resultados obtidos na prossecução de objetivos;
- A identificação dos desvios e, sinteticamente, as respetivas causas,
- A avaliação final do desempenho do serviço.

### 2.1. Objetivos

O QUAR do ISS, IP 2017, que se anexa, foi inicialmente constituído por 8 objetivos operacionais monitorizados por 13 indicadores de medida, criteriosamente selecionados e assentes em dados validados e fiáveis, em geral suportados em aplicações informáticas. Os objetivos integram o QUAR em cada um dos parâmetros/perspetivas previstos: eficácia, eficiência e qualidade.

Em sede de autoavaliação, não foram considerados 3 indicadores e 1 OB com os fundamentos explicitados no ponto 2.3.

O Quadro seguinte resume as principais características do QUAR do ISS, IP no que se refere ao número de objetivos, de indicadores e à ponderação atribuída por parâmetros.

**Quadro 78 - QUAR do ISS, IP 2017: Principais Características**

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	3	4	38,5%
Eficiência	2	3	23%
Qualidade	2	3	38,5%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fonte: QUAR do ISS, IP 2017 v1.3

Os objetivos de eficácia: aferem o impacto, o resultado ou o realizado. Expressam efeitos imediatos para os beneficiários da atuação do serviço (eficácia aferida pelo resultado) ou o cumprimento dos objetivos propostos na produção de bens e serviços (eficácia aferida pelo realizado medida em unidades físicas ou monetárias).

Quadro 79 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2017

Objetivos Operacionais			2014	2015	2016	2017		
			Result	Result	Result	Meta	Tolerância	Valor Crítico
<b>EFICÁCIA</b>			<b>38,5%</b>					
<b>OB 1</b>								
Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	Ind 1.1	% de respostas sociais acompanhadas	61,4%	52,8%	52,5%	48%	2p.p	53%
	Peso	100%						
<b>OB 2</b>								
Combater a Fraude e Evasão Contributivas	Ind 2.1	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	5.637	8.612	4.595	7.500	40	7.600
	Peso	70%						
	Ind 2.2	Nº de processos crime concluídos	2.065	1.839	1.695	1.500		1.650
Peso	30%							
<b>OB 3</b>								
Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind 3.1	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	ANULADO					
	Peso	50%						
	Ind 3.2	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	n.d.	n.d.	94%	99%		100%
Peso	50%							

Fonte: QUAR do ISS, IP 2017 v1.3

Os objetivos de eficiência: têm por finalidade otimizar a utilização dos fundos públicos – produzir a mesma atividade com menos recursos ou os mesmos recursos produzirem mais atividade. Traduzem a relação entre os bens e os serviços prestados (resultados e impactos) e os recursos utilizados para os produzir, sendo por isso, designados, por vezes de indicadores de produtividade. São expressos em rácios que conjugam indicadores de meios com indicadores de realização.

Quadro 80 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2017

Objetivos Operacionais			2017		
			Meta	Tolerância	Valor Crítico
<b>EFICIÊNCIA</b>			<b>23,0%</b>		
<b>OB 4</b>					
Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind 4.1	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	90%		95%
	Peso	100,0%			
<b>OB 5</b>					
Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Ind 5.1	Taxa de crescimento do atendimento por marcação	14%		18%
	Peso	50%			
	Ind 5.2	Taxa de atendimento da Linha da Segurança Social	65%		72%
	Peso	50%			

Fonte: QUAR do ISS, IP 2017 v1.3

Por fim, os objetivos de qualidade: aferem a perceção dos utilizadores (internos ou externos) ou a qualidade técnica (previamente foram definidos os parâmetros respetivos a considerar para o produto ou serviço). No primeiro caso temos indicadores que medem a satisfação dos utentes e no segundo os que medem a qualidade dos processos.

Quadro 81 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2017

Objetivos Operacionais		2014	2015	2016	2017		
		Result	Result	Result	Meta	Tolerância	Valor Crítico
<b>QUALIDADE</b>		<b>38,5%</b>					
<b>OB 6</b>							
Desenvolver o potencial humano	Ind 6.1	% de trabalhadores com formação	40%	65%	37%	50%	55%
	Peso	100%					
<b>OB 7</b>							
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 7.1	% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	88%	74%	86%	90%	95%
	Peso	66,7%					
	Ind 7.2	% de requerimentos-abono-de-família-com-tempo-de-deferimento-inferior-ou-igual-a-25-dias-	ANULADO				
	Peso	-					
	Ind 7.3	% requerimentos RSI deferidos até 60 dias	61%	75%	73%	80%	85%
	Peso	33%					
<b>OB 8</b>							
Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	Ind 8.1	% de requerimentos-CSI-com-tempo-de-deferimento-inferior-ou-igual-a-30-dias-	ANULADO				
	Peso	100%					

Fonte: QUAR do ISS,IP 2017 v1.3

## 2.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR

O grau de concretização global do QUAR do ISS, IP 2017 foi de 106%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização positivo.

Quadro 82 - Síntese da Concretização por Parâmetros

Parâmetros	Objetivos				N.º Indicadores	Pond	Execução
	Total	Supera	Cumpr	Incumpr			
Eficácia	3	1	2		4	38,5 %	40 %
Eficiência	2		2		3	23,0 %	24 %
Qualidade	2	1		1	3	38,5 %	42 %
<b>QUAR ISS</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>100,0 %</b>	<b>106 %</b>

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP






No entanto, no parâmetro Qualidade não foi possível alcançar os resultados no OB7 (Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas).

Quadro 83 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos

QUAR ISS, IP		M12 / 2017	106 %
		Conc	Pond
<b>Eficácia</b>		104 %	38,5 %
OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário		100 %	20,0 %
OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas		111 %	40,0 %
OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais		100 %	40,0 %
		Conc	Pond
<b>Eficiência</b>		104 %	23,0 %
OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos		104 %	33,0 %
OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema		104 %	67,0 %
		Conc	Pond
<b>Qualidade</b>		100 %	38,5 %
OB06.Desenvolver o potencial humano		146 %	25,0 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas		96 %	75,0 %

A Eficácia, com uma ponderação de 38,5%, agrega 3 objetivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 104%. Regista-se a superação de um objetivo e o cumprimento de 2 objetivos operacionais. Neste Parâmetro, não foi considerado o indicador 3.1 - % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias), com os fundamentos explicitados no ponto 2.3..





Quadro 84 - Objetivos de eficácia – Avaliação

Eficácia					104 %		38,5 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond		
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>							100 %	20,0 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	48,01 %	2 p.p.	53,00 %	48,13 %	100 %		100,0 %	
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>							111 %	40,0 %
Ind. 2.1 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	7.500	40	7.600	7.676	102 %		70,0 %	
Ind. 2.2 Nº Processos inquérito crime concluídos	1.500		1.650	1.975	132 %		30,0 %	
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>							100 %	40,0 %
Ind. 3.1 % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	ANULADO							
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocações SVIT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	98,99 %	100 %		100,0 %	

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

A Eficiência, com uma ponderação de 23%, é constituída por 2 objetivos e apresenta um grau de concretização de 104%. Regista-se o cumprimento dos 2 objetivos operacionais.





Quadro 85 - Objetivos de eficiência – Avaliação

Eficiência					104 %		23,0 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond		
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>							104 %	33,0 %
Ind. 4.1 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	90 %		95 %	93,8 %	104 %		100,0 %	
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>							104 %	67,0 %
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	14,00 %		18,00 %	17,5 %	125 %		60,0 %	
Ind. 5.2 Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	65 %		72 %	53,5 %	82 %		50,0 %	

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

A Qualidade, com uma ponderação de 38,5%, suportada por 2 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 109%. Regista-se a superação de 1 objetivo operacional e o incumprimento de outro.

Quadro 86 - Objetivos de qualidade – Avaliação

Qualidade					109 %		38,5 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond		
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>							146 %	25,0 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %		55,00 %	72,92 %	146 %		100,0 %	
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>							96 %	75,0 %
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90 %	*	95 %	90,9 %	101 %		66,7 %	
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	ANULADO							
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60 dias	80 %		85 %	69,0 %	86 %		33,3 %	
* O indicador não foi considerado nos Centros Distritais de Aveiro e Setúbal, devido a constrangimentos na Plataforma Centro de Competências.								
<b>OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>							ANULADO	
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	ANULADO							

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP



Neste Parâmetro, não foi considerado o indicador 7.2 - % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias, e o OB8 (Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos) e respetivo indicador 8.1 - % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias, com os fundamentos explicitados no ponto 2.3..

No ponto seguinte é apresentado o resultado da análise efetuada às causas de incumprimento dos indicadores e objetivos operacionais que apresentam uma concretização negativa

### **2.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR**

Em 2017 não foram alcançados todos os objetivos operacionais do QUAR. Dos 8 objetivos operacionais, 5 objetivos foram alcançados ou superados, conforme identificado no ponto anterior. No entanto não foi possível alcançar as metas estabelecidas para os seguintes indicadores e objetivos operacionais:

- OB 3 (Combater a Fraude e Evasão Prestacionais)

Este objetivo é composto por 2 indicadores: 3.1 - % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias, e 3.2 - Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5<sup>o</sup> nível da bolsa de convocáveis

No que respeita ao Indicador 3.1 (% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias), não foram atingidos os resultados, apresentando uma taxa de concretização de 88%.

A meta (80%) definida inicialmente para este indicador encontrava-se articulada com as metas dos restantes indicadores da Fiscalização. No entanto, com o aumento da meta do indicador 2.1 - N<sup>o</sup> Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes de 6.660 para 7.500 (840 processos), em agosto de 2017 por determinação da Tutela, associado à escassez de recursos motivada por mobilidade para outros organismos, e ao facto de os inspetores da área de fiscalização a prestações serem os mesmos da área de fiscalização a contribuintes, ficou desde logo comprometido o cumprimento da meta de 80% para os processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa.

Ao longo de 2017, verificaram-se várias saídas de recursos humanos por mobilidade antes de ser possível reforçar o efetivo com o concurso interno em curso.

Apenas em setembro se encontravam reunidas as condições de extração dos dados para monitorização deste indicador. Considerando que o valor não se consegue repor, por mudança de estado dos processos na aplicação, só foi possível a monitorização nessa altura.

Em conclusão: o resultado em dezembro foi de 70,7%, o que se traduz numa concretização de 88% face à meta definida, não tendo sido possível atingir a meta de 80%, uma vez que os outros dois indicadores (Fiscalização a contribuintes e Apuramento de contribuições), já estabilizados desde o início do ano, são realizados pelas mesmas equipas. Assim, não foi possível direcionar simultaneamente o esforço para a área de fiscalização a EE e de fiscalização a Prestações.

Face ao exposto, propõe-se a exclusão deste indicador, considerando que o cumprimento foi condicionado pelo aumento da meta do indicador 2.1 - N<sup>o</sup> Total de processos concluídos em ações de



fiscalização, em agosto de 2017. O indicador 3.1 - % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias) não foi considerado no apuramento dos resultados do QUAR 2017.

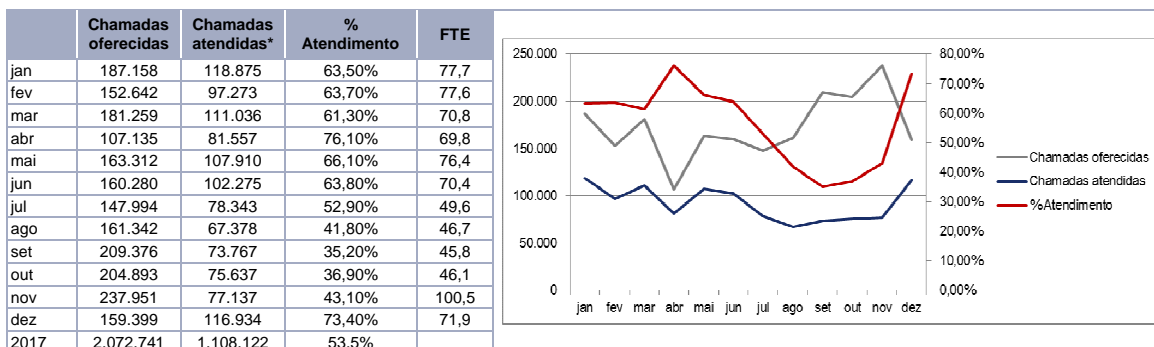
- OB5 (Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema)

Neste objetivo, apesar de registar uma execução positiva na globalidade, não foi possível alcançar a meta estabelecida para indicador 5.2 - Taxa de atendimento da Linha da Segurança Social.

A entrada em funcionamento do novo Centro de Contacto da Segurança Social, prevista para julho 2017, levou à reafectação de grande parte dos recursos humanos a outras funções e atividades a partir dessa data. Em julho, com vista à implementação do novo modelo de centro de contacto, foram reafectados a outras funções 30% dos recursos humanos que até então integravam a linha da segurança social.

No entanto, por motivos não controláveis pelo ISS, IP, o novo Centro de Contacto apenas entrou em funcionamento em 27 de novembro de 2017.

O segundo semestre foi marcado pelo aumento significativo da procura a par da redução de recursos humanos, o que teve um impacto negativo na execução deste indicador, só ultrapassado com a implementação do novo Centro de Contacto, conforme se pode verificar no quadro e gráfico seguintes.



Nota: Não inclui atendimento automático

- OB7 (Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas)

É composto por 3 indicadores: 7.1 - % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias; 7.2 - % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias; 7.3 - % requerimentos RSI deferidos até 60 dias, todos eles incumpridos.

Quanto ao indicador 7.1 - % de prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias, apresenta um resultado agregado de 90,9% (parentalidade social - 90,7% e social desemprego - 93,3%).

De salientar que, neste indicador, não foram considerados os resultados dos Centros Distritais de Aveiro e Setúbal, onde se encontra a funcionar a plataforma Centro de Competências para estas duas prestações. Esta Plataforma tem tido inúmeros constrangimentos técnicos que condicionam o normal funcionamento destas duas prestações. O ISS, IP tem efetuado diligências para solucionar esta questão, mas até à completa resolução destes constrangimentos técnicos, os resultados de Aveiro e Setúbal devem ser desconsiderados na monitorização deste indicador.

Quanto ao indicador 7.2 - % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias, a meta inicialmente prevista (80%) foi prejudicada pelo processo extraordinário de recuperação de pendências do Centro Distrital de Lisboa, que representa 26% do total de requerimentos deferidos a nível nacional.

Em dezembro de 2016 foram distribuídos por todos os Centros Distritais (com exceção de Porto e Setúbal) cerca de 6.000 requerimentos do Centro Distrital de Lisboa, tendo sido dadas orientações aos serviços para priorizarem o tratamento destes requerimentos.

Paralelamente previa-se a implementação do projeto de desmaterialização “Prestações Familiares + Simples”, no âmbito da candidatura SAMA, cujo prazo era 4º trimestre de 2017. No entanto, e apesar das atividades conducentes à contratualização dos serviços de consultoria terem sido iniciadas em março de 2016, as autorizações para a abertura dos procedimentos concursais, apenas foram obtidas no final de 2016.

Para o subprojeto em causa, o contrato de “Aquisição de serviços de desenvolvimento”, só foi assinado pelo II, IP a 30 de março de 2017 e só após esta data, foi iniciada a atividade de diagnóstico e definição de requisitos do modelo futuro.

Assim, quando os trabalhos de desenvolvimento iniciaram, já tinha decorrido um ano desde a data do termo de aceitação, o que obrigou à submissão de pedido de reprogramação junto da SAMA, com data de conclusão a 31/12/2019.

Desta forma, a consideração inicial de que seria possível, no 2º semestre, recuperar o resultado e neutralizar o impacto negativo que teve o procedimento extraordinário de recuperação de pendências do Centro Distrital de Lisboa, não se verificou, ficando o indicador incumprido.

Face ao exposto, propõe-se a exclusão do indicador 7.2 - % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias, que não foi considerado no apuramento dos resultados do QUAR 2017.

Quanto ao indicador 7.3 - % Requerimentos RSI deferidos até 60dias, A monitorização deste indicador foi suspensa em julho, devido às alterações legislativas entretanto verificadas.

- OB08 (Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos)

Este objetivo é composto apenas por um indicador - 8.1 (% Requerimentos CSI deferidos até 30dias), que apresenta uma execução desfavorável em 2017 (80%).

Ao longo de 2017, verificou-se um elevado volume de requerimentos entrados, que a par da constante redução de recursos humanos e aumento da meta face a 2016, tornou o cumprimento deste objetivo impossível.

	2016	2017	Variação 2016-2017	
jan	647	2.927	2.280	352%
fev	1.301	5.036	3.735	287%
mar	2.245	7.478	5.233	233%
abr	3.088	9.137	6.049	196%
mai	4.090	10.484	6.394	156%
jun	4.958	11.630	6.672	135%
jul	5.770	12.527	6.757	117%
ago	6.538	13.365	6.827	104%
set	7.251	14.409	7.158	99%
out	8.186	15.460	7.274	89%
nov	9.413	16.323	6.910	73%
dez	11.538	16.917	5.379	47%
<b>Total</b>	<b>67.041</b>	<b>137.710</b>	<b>70.669</b>	<b>105%</b>

Os requerimentos entrados duplicaram em 2017, o que se verificou logo desde janeiro conforme quadro anterior.

Não obstante o esforço efetuado pelas equipas, evidenciado nos resultados mensais acumulados que foram sempre crescentes ao longo do ano, o resultado não passou de 72,2%, muito abaixo de anos anteriores em que se atingiram resultados de 86, 1% (2016) e 92,5% (2015).

Face ao exposto e considerando as condições excepcionais que se verificaram, propõe-se a exclusão do OB8 e respetivo indicador 8.1 (% Requerimentos CSI deferidos até 30dias), que não foram contabilizados para o apuramento dos resultados do QUAR 2017.

## 2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Ao longo do ano 2017 os projetos inscritos em PAISS foram alvo de monitorização mensal. A monitorização informa sobre o grau e ritmo a que a meta fixada vai sendo alcançada, identifica desvios, define as ações corretivas introduzidas/ a introduzir no caso de desempenhos desfavoráveis e aponta sugestões de melhoria, sempre que se julgem necessárias, mesmo que o desempenho seja favorável.

Assim, considerando a informação mensal de monitorização recolhida ao longo do ano 2017 e a informação de autoavaliação remetida pelos Serviços, considera-se, de seguida, uma análise sucinta das ações corretivas introduzidas e sugestões de melhoria consideradas no âmbito dos projetos que integram o QUAR do ISS, IP 2017. A análise que se segue constitui um extrato da existente, que cobre os 62 indicadores ativos em 31/12/2017.

### 2.4.1. Objetivos de Eficácia

#### OB 1 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>					<b>100 %</b>	20,0 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	48,01 %	2 p.p.	53,00 %	48,13 %	100 %	100,0 %

Este objetivo é composto por 1 indicador, com desempenho positivo, e apresenta uma concretização de 100%

#### OB 2 Combater a Fraude e Evasão Contributivas

O OB2 (Combater a Fraude e Evasão Contributivas) é composto por 2 indicadores, que apresentam uma concretização positiva de 102% e 132%, encontrando-se os 2 superados.

O Objetivo apresenta uma concretização positiva de 111%, com um desvio positivo de 11%

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>					<b>111 %</b>	40,0 %
Ind. 2.1 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	7.500	40	7.600	7.676	102 %	70,0 %
Ind. 2.2 Nº Processos inquérito crime concluídos	1.500		1.650	1.975	132 %	30,0 %

A superação excessiva da meta deveu-se à alteração dos recursos humanos afetos aos Núcleos de Investigação Criminal. A área, a nível nacional, teve um reforço de 4 inspectores: 1 regresso de licença sem vencimento, 2 mobilidades de outros organismos e 1 regresso antecipado de mobilidade noutra organismo.

**OB 3 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>					<b>100 %</b>	40,0 %
Ind. 3.1 % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias				ANULADO		
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	98,99 %	100 %	100,0 %

Na avaliação deste objetivo, inicialmente composto por 2 indicadores, apenas foi considerado o indicador 3.2., conforme fundamentos explicitados no ponto 2.3., registando-se um resultado positivo, com uma concretização de 100%.

**2.4.2. Objetivos de Eficiência****OB 4 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>					<b>104 %</b>	33,0 %
Ind. 4.1 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	90 %		95 %	93,8 %	104 %	100,0 %

Este objetivo é composto apenas por um indicador que apresenta uma execução positiva de 104%.

**OB 5 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>					<b>104 %</b>	67,0 %
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	14,00 %		18,00 %	17,5 %	125 %	50,0 %
Ind. 5.2 Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	65 %		72 %	53,5 %	82 %	50,0 %

O OB5 é composto por 2 indicadores, encontrando-se um cumprido e o outro incumprido. Globalmente o resultado foi positivo, registando-se uma concretização de 104%.

O cumprimento do indicador 5.2 - Taxa de atendimento da Linha Segurança Social, foi condicionado pela entrada em funcionamento do novo Centro de Contacto da Segurança Social, prevista para julho 2017.

A partir desta data iniciou-se o processo de reafectação de grande parte dos recursos humanos a outras funções e atividades, tendo sido reafectados a outras funções 30% dos recursos humanos que até então integravam a linha da segurança social.

No entanto, por motivos não controláveis pelo ISS, o novo Centro de Contacto apenas entrou em funcionamento em 27 de novembro de 2017.

O segundo semestre foi marcado pelo aumento significativo da procura a par da redução de recursos humanos, o que teve um impacto negativo na execução deste indicador, só ultrapassado com a implementação do novo Centro de Contacto, conforme explanado no ponto 2.3.



**2.4.3. Objetivos de qualidade****OB 6 Desenvolver o potencial humano**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>					<b>146 %</b>	20,0 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %		55,00 %	72,92 %	146 %	100,0 %

Este objetivo, composto por um único indicador, encontra-se cumprido com uma concretização de 146%.

A superação excessiva do indicador 8.1 (% de trabalhadores com formação), ficou a dever-se à realização de um conjunto significativo de ações de formação não previstas no Plano de Formação inicial, elaborado em abril de 2017. Estas ações, decorreram da entrada em vigor de uma nova Prestação (PSI) e de alterações legislativas no RSI, bem como da entrada em produção de novas aplicações ARF GREND e ATT, no 2º semestre de 2017.

#### OB 7 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					<b>96 %</b>	75,0 %
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90 %	*	95 %	90,9 %	101 % 	66,7 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias				ANULADO		
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60 dias	80 %		85 %	69,0 %	86 % 	33,3 %

\* O indicador não foi considerado nos Centros Distritais de Aveiro e Setúbal, devido a constrangimentos na Plataforma Centro de Competências.

Na avaliação deste objetivo, inicialmente composto por 3 indicadores, apenas foram apenas considerados os indicadores 7.1. - Prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias e 7.3 - % requerimentos RSI deferidos até 60 dias, conforme fundamentos explicitados no ponto 2.3., registando-se um resultado negativo, com uma concretização de 96%.

No que respeita ao indicador 7.1, o ISS, IP tem efetuado diligências para solucionar aos inúmeros constrangimentos técnicos que condicionam o normal funcionamento da plataforma Centro de Competências para estas duas prestações, mas até à completa resolução destes constrangimentos técnicos, os resultados de Aveiro e Setúbal devem ser desconsiderados na monitorização deste indicador.

Quanto ao indicador 7.2 - % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias, previa-se a implementação do projeto de desmaterialização “Prestações Familiares + Simples”, no âmbito da candidatura SAMA, cujo prazo era 4º trimestre de 2017. No entanto, e apesar das atividades conducentes à contratualização dos serviços de consultoria terem sido iniciadas em março de 2016, as autorizações para a abertura dos procedimentos concursais, apenas foram obtidas no final de 2016.

#### OB 8 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>				ANULADO		
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias				ANULADO		

Este objetivo integrava apenas um indicador 8.1 - % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias.

O Objetivo e respetivo indicador não foram considerados no apuramento de resultados do QUAR 2017, considerando os fundamentos expostos no ponto 2.3..

Estão já em curso medidas ativas de recuperação da capacidade operativa do CNP e conseqüentemente dos tempos médios de análise das prestações

### 3. Comparação de unidades de produção homogéneas

Em cumprimento do artigo 16.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, apresentam-se os resultados globais e por parâmetros obtidos pelas unidades de produção homogénea do ISS, IP – no caso vertente os 18 Centros Distritais – no que se refere ao grau de cumprimento dos objetivos do QUAR 2017.

A comparação foi efetuada considerando-se os mesmos objetivos previstos no QUAR do ISS, IP, com exceção dos objetivos 2 e 4, uma vez que não eram desdobráveis para os Centros Distritais.

No objetivo 5, existe 1 indicador (5.2 - Taxa de atendimento da Linha da Segurança Social) que não desdobra para os Centros Distritais.

**Quadro 87 - Unidades de produção homogéneas – objetivos e ponderações**

Parâmetros / Objetivos	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Pond.
<b>Eficácia</b>			<b>38,5%</b>
<b>OB 01</b> Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	1	1	33,3%
<b>OB 02</b> Combater a Fraude e Evasão Contributivas	-	-	-
<b>OB 03</b> Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	1	1	66,7%
<b>Eficiência</b>			<b>23%</b>
<b>OB 04</b> Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	-	-	-
<b>OB 05</b> Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	1	1	100%
<b>Qualidade</b>			<b>38,5%</b>
<b>OB 06</b> Desenvolver o potencial humano	1	1	25%
<b>OB 07</b> Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	1	2	75%
<b>OB 08</b> Assegurar os prazos de deferimento das pensões e complementos	-	-	-
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fonte: QUAR do ISS,IP 2017 v.1.3

As concretizações excessivas foram harmonizadas seguindo a regra do Conselho Coordenador Avaliação de Serviços, sendo a taxa de realização limitada ao valor máximo de 125 e mínimo de -25%.

Globalmente, o grau de concretização variou entre 115% em Faro e 61% em Braga e Lisboa.

No que diz respeito ao parâmetro Eficácia, a concretização variou entre um máximo de 109%, em Castelo Branco e Faro e um mínimo de 88% em Braga.

No que diz respeito ao parâmetro Eficiência, a concretização variou entre um máximo de 125% em Aveiro, Beja, Coimbra, Faro, Leiria, Porto, Santarém e Viseu e um mínimo de -25% em Lisboa.

No parâmetro Qualidade variou entre um máximo de 115% em Beja, Castelo Branco e Vila Real e um mínimo de 73% em Braga.

Os quadros e figura seguintes permitem a análise comparativa entre os 18 Centros Distritais, quer no grau de concretização global quer por parâmetro e objetivo.



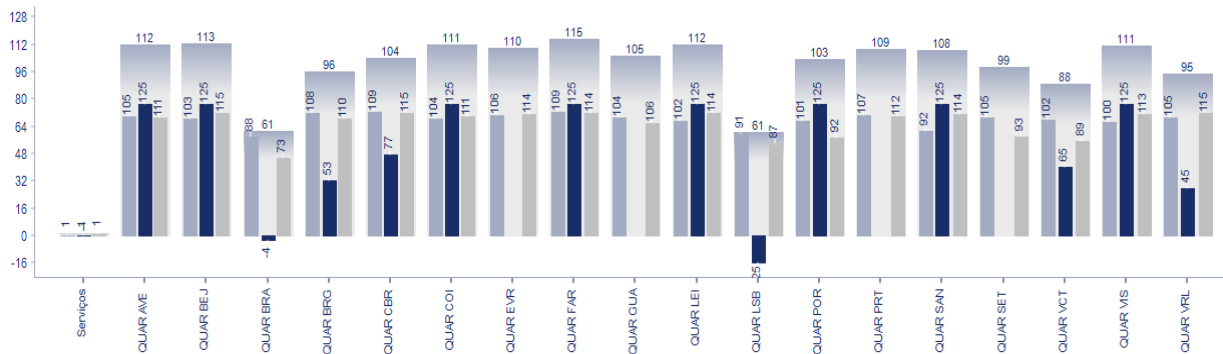
**Quadro 88 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital**

M12 / 2017	QUAR	Eficácia	OB01	OB02	OB03	Eficiência	OB04	OB05	Qualidade	OB06	OB07	OB8
Aveiro	112 %	105 %	113 %		101 %	125 %		125 %	111 %	125 %	106 %	
Beja	113 %	103 %	107 %		101 %	125 %		125 %	115 %	125 %	125 %	
Braga	61 %	88 %	62 %		101 %	-4 %		-4 %	73 %	125 %	55 %	
Bragança	96 %	108 %	123 %		101 %	53 %		53 %	110 %	116 %	107 %	
Castelo Branco	104 %	109 %	125 %		101 %	77 %		77 %	115 %	125 %	111 %	
Coimbra	111 %	104 %	111 %		100 %	125 %		125 %	111 %	125 %	107 %	
Évora	110 %	106 %	116 %		101 %				114 %	125 %	110 %	
Faro	115 %	109 %	125 %		101 %	125 %		125 %	114 %	125 %	111 %	
Guarda	105 %	104 %	111 %		101 %				106 %	84 %	113 %	
Leiria	112 %	102 %	103 %		101 %	125 %		125 %	114 %	125 %	111 %	
Lisboa	61 %	91 %	72 %		100 %	-25 %		-25 %	87 %	80 %	89 %	
Portalegre	109 %	107 %	118 %		101 %				112 %	125 %	107 %	
Porto	103 %	101 %	101 %		101 %	125 %		125 %	92 %	106 %	87 %	
Santarém	108 %	92 %	103 %		87 %	125 %		125 %	114 %	125 %	110 %	
Setúbal	99 %	105 %	112 %		101 %				93 %	79 %	97 %	
Viana do Castelo	88 %	102 %	104 %		101 %	65 %		65 %	89 %	93 %	88 %	
Vila Real	95 %	105 %	112 %		101 %	45 %		45 %	115 %	125 %	111 %	
Viseu	111 %	100 %	97 %		101 %	125 %		125 %	113 %	125 %	110 %	

ANULADO

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

**Figura 8 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital**



Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

**Quadro 89 - Ranking global e por parâmetro**

Global		Eficácia		Eficiência		Qualidade	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Faro	115%	Castelo Branco	109%	Aveiro	125%	Beja	115%
Beja	113%	Faro	109%	Beja	125%	Castelo Branco	115%
Aveiro	112%	Bragança	108%	Coimbra	125%	Vila Real	115%
Leiria	112%	Portalegre	107%	Faro	125%	Évora	114%
Coimbra	111%	Évora	106%	Leiria	125%	Faro	114%
Viseu	111%	Aveiro	105%	Porto	125%	Leiria	114%
Évora	110%	Setúbal	105%	Santarém	125%	Santarém	114%
Portalegre	109%	Vila Real	105%	Viseu	125%	Viseu	113%
Santarém	108%	Coimbra	104%	Castelo Branco	77%	Portalegre	112%
Guarda	105%	Guarda	104%	Viana do Castelo	65%	Aveiro	111%
Castelo Branco	104%	Beja	103%	Bragança	53%	Coimbra	111%
Porto	103%	Leiria	102%	Vila Real	45%	Bragança	110%
Setúbal	99%	Viana do Castelo	102%	Braga	-4%	Guarda	106%
Bragança	96%	Porto	101%	Lisboa	-25%	Setúbal	93%
Vila Real	95%	Viseu	100%	Évora		Porto	92%
Viana do Castelo	88%	Santarém	92%	Guarda		Viana do Castelo	89%
Braga	61%	Lisboa	91%	Portalegre		Lisboa	87%
Lisboa	61%	Braga	88%	Setúbal		Braga	73%

#### 4. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores

O inquérito de satisfação dos colaboradores não se realizou, em 2017, por falta de enquadramento orçamental.

O último inquérito de satisfação dos colaboradores foi realizado em 2008.

O inquérito considerou o Observatório Nacional de Recursos Humanos e o modelo estrutural de satisfação que utiliza. Este modelo considera como determinantes do Índice de Satisfação as dimensões consideradas no quadro seguinte. Para além da satisfação o modelo prevê ainda a avaliação da Lealdade e do Envolvimento.

**Quadro 90 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores**

Dimensão	N.º de Indicadores
Contexto organizacional	10
Posto de trabalho	7
Reconhecimento e recompensa	5
Cooperação e comunicação	5
Política e estratégia	2
Mudança e inovação	3
Qualidade	7
Relações com as chefias	2
Expectativas	1
<b>Satisfação</b>	<b>3</b>
<b>Lealdade</b>	<b>2</b>
<b>Envolvimento</b>	<b>2</b>

A avaliação da satisfação dos colaboradores no ISS, IP evidencia um nível de satisfação mais elevado na dimensão de envolvimento, em particular no que respeita o indicador “Dedicação e Empenho que tenho pelo ISS, IP” e um nível mais baixo na de “Reconhecimento e Recompensa”, nomeadamente no indicador “Sentimento de que estou a ser bem pago”.

Da avaliação dos resultados, é possível apontar as dimensões prioritárias de atuação para aumentar os níveis de “satisfação”, “lealdade” e “envolvimento” dos colaboradores do ISS, IP.

Do ponto de vista da melhoria da Satisfação, as dimensões a priorizar correspondem ao Reconhecimento e Recompensa e ao Contexto Organizacional; ao nível da Lealdade há que dar maior atenção ao Contexto Organizacional, à Qualidade e ao Reconhecimento e Recompensa e no que respeita o Envolvimento serão prioritárias as dimensões da Qualidade e do Contexto Organizacional.

**Quadro 91 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores**

Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do ISS, IP	
Metodologia utilizada	Inquérito por questionário via postal
Período de realização do inquérito/questionário	Setembro/outubro de 2008
Dimensão da amostra	12.890 Colaboradores
Taxa de respostas	43,8%
Dimensão	Resultado*
<b>Satisfação</b>	<b>45,2</b> (45,1; 57,2; 66,2)
<b>Envolvimento</b>	<b>65,1</b> (64,2; 73,8; 83,6)
<b>Lealdade</b>	<b>52,5</b> (49,4; 64,3; 75,1)
Contexto organizacional	48,7 (42,9;58,0;64,0)
Posto de trabalho	45,4 (43,2; 55,3; 62,8)
Reconhecimento e recompensa	32,2 (32,2; 44,7; 60,8)
Cooperação e comunicação	46,6 (42,3; 54,5; 61,0)
Política e estratégia	60,8 (51,0; 63,8; 78,8)
Mudança e inovação	39,9 (39,9; 52,6; 60,6)
Qualidade	56,0 (56,0; 67,3; 77,6)
Relações com as chefias	50,3 (41,0; 58,4; 66,6)
Expectativas	49,5 (49,5; 57,6; 63,3)

\* Entre parênteses constam os valores: mínimo, média e máximo, do Observatório Nacional de Recursos Humanos.



## 5. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes

Ciente que a avaliação da satisfação dos clientes é um exercício fundamental para qualquer organização, o ISS, IP tem implementado um processo de aferição da satisfação do cliente que envolve os diferentes canais de atendimento: telefónico, correio eletrónico e presencial.

O primeiro questionário de avaliação da satisfação dos clientes foi aplicado de modo uniforme em 2004 em toda a rede de atendimento. À época apenas foi avaliado o canal presencial, considerando que os canais não presenciais tinham muito pouca ou nenhuma expressão.

Nos últimos anos, foram avaliados de forma sistematizada os canais de atendimento, com um questionário semelhante, ainda que com as necessárias adaptações às especificidades de cada um dos canais de atendimento. Salienta-se ainda que os questionários são aplicados pelo ISS, IP, em função do canal de atendimento: via telefone, e-mail e presencialmente (anexo7).

Avaliada a estrutura do Questionário proposto no Documento de Orientação Técnica do Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços (CCAS), bem como as respetivas questões, conclui-se que a mesma não é a mais indicada para aplicação no ISS, IP. No entanto, salienta-se que a finalidade das perguntas do modelo proposto pelo CCAS, em algumas situações está conforme os questionários utilizados pelo ISS, IP.

O modelo aplicado mantém desde 2004 as questões base, para que possa haver avaliação da evolução da satisfação. São questões que visam a comparação entre canais, bem como, dentro de cada canal de atendimento, a comparação com períodos anteriores.

Muito focado no relacionamento com o cidadão, o questionário inicial - referente ao atendimento presencial - foi construído procurando responder a questões essenciais à especificidade da organização, dos serviços que presta, da sua estrutura orgânica e funcional e à eficácia da sua atuação.

Ainda que as perguntas estejam centradas no desempenho do atendimento, também abordam questões mais abrangentes, que permitem ao ISS, IP atuar nas áreas de negócio do Instituto a melhorar o seu desempenho: “Clareza das cartas que recebe da Segurança Social” (presencial), “Simplicidade dos impressos utilizados” (presencial), “número de vezes que se dirigiu à segurança social para tratar do mesmo assunto” (presencial), “assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?” (telefone), “O tempo de resposta por parte da Segurança Social” (correio eletrónico).

Em 2016, foi introduzida uma nova pergunta nos questionários de avaliação dos serviços de atendimento telefónico e de correio eletrónico: “Qual a probabilidade de recomendar o Centro de Contacto da Segurança Social/ contacto por correio eletrónico da Segurança Social Direta a um amigo, familiar ou colega?”.

Pelo quinto ano consecutivo, o ISS, IP elabora um estudo da avaliação da satisfação do cliente com os três canais de atendimento existentes: presencial, telefone (300 502 502) e e-mail rececionado pela Segurança Social Direta (SSD). O relatório de avaliação da satisfação dos clientes dá assim continuidade a um processo de avaliação que se pretende regular e que é fundamental para o objetivo da excelência, que deve conduzir todas as organizações.

A análise apresentada tem como objetivo monitorizar a qualidade do atendimento da Segurança Social nos seus diversos canais, através da avaliação da satisfação dos clientes com as condições e serviços

disponibilizados. Trata-se assim de fazer um mapeamento sobre o atual cenário, no que ao atendimento diz respeito, permitindo-nos a identificação de aspetos críticos, com necessidade de melhoria, mas também um conhecimento mais profundo sobre a forma como atendimento do Instituto da Segurança Social é percecionado por quem a ele recorre.

A metodologia utilizada para a avaliação da satisfação do cliente com o atendimento da Segurança Social suporta-se na realização de inquéritos on-line para monitorizar o canal presencial, o telefone e o e-mail da SSD.

Em 2017 uniformizou-se o questionário de avaliação da satisfação do cliente, tendo conseguido obter-se questões comuns aos 3 canais de atendimento, permitindo assim uma maior comparabilidade entre os mesmos. Em cada questionário, mantiveram-se as questões específicas aplicáveis.

Para a avaliação do desempenho dos três canais de atendimento [telefónico prestado pela Linha Segurança Social (300 502 502), correio eletrónico disponível na Segurança Social Direta, e Presencial, através dos Serviços de Atendimento da Rede da Segurança Social], foi aplicado um inquérito online. De referir que até 2017, o canal telefónico era avaliado pela aplicação de inquérito telefónico.

Em termos de universo e taxa de respostas obtidas, na tabela seguinte é possível verificar a situação de cada um dos diferentes canais de relacionamento avaliados:

**Quadro 92 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes**

Canal	Atendimentos		Questionários enviados		Respostas obtidas	Taxa de resposta
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Telefónico	1.108.122	10,9%	15.547	1,4%	232	1,5%
Correio Eletrónico	116.946	1,2%	6.386	5,5%	451	7,1%
Presencial	8.933.184	87,9%	127.595	1,4%	1.360	1,1%
<b>Total</b>	<b>10.158.252</b>	<b>100,0%</b>	<b>149.528</b>	<b>1,5%</b>	<b>2.043</b>	<b>1,4%</b>

Fonte: DCGC

Comparativamente a anos anteriores, a taxa de resposta aos Questionários de Avaliação da Satisfação do Cliente foi bastante baixa em 2017. Na origem desta baixa taxa de resposta poderão estar alguns constrangimentos técnicos ocorridos na disponibilização dos inquéritos aos clientes.

De forma resumida, deixamos uma avaliação global dos resultados obtidos em 2017, relativamente à satisfação dos Clientes da Segurança Social nos 3 canais de atendimento - presencial, telefone e e-mail da SSD -, concluindo-se que, apesar de algumas oscilações, não se verificam significativas alterações.

No ano de 2017 calculou-se um índice de satisfação por canal de atendimento, tendo em conta os drivers comuns de avaliação, devidamente ponderados, tal como se apresentam nos quadros deste ponto 5. No quadro 93, apresentam-se os resultados dos drivers comuns aos 3 canais, devidamente ponderados com as respostas obtidas como consta na tabela infra. O Índice global de satisfação, resulta da aplicação da ponderação a cada driver igual à que foi usada no cálculo do Índice de satisfação por canal.

**Quadro 93 - Ponderação dos resultados dos drivers**

Canal	Amostra	Ponderação
Telefónico	229	11,3%
Correio Eletrónico	451	22,2%
Presencial	1.355	66,6%

Fonte: DCGC

**Quadro 94 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal**

Indicador	Peso
Clareza e objetividade na informação disponibilizada	30%
Tempo de espera até ser atendido/respondido	30%
Simpatia e cortesia do atendedor	20%
Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	20%

Fonte: DCGC

**Atendimento telefónico**

Para realizar a avaliação do desempenho do atendimento telefónico prestado pela Linha Segurança Social foi adotada a metodologia de envio de um inquérito para os endereços de correio eletrónico, registados no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), dos clientes que utilizaram este meio de comunicação para contactar a Segurança Social.

O inquérito foi enviado para um total de 15.547 contactos, dos quais se obtiveram 229 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 1,5%.

Os principais objetivos foram a aferição do Índice de satisfação global com este serviço, tempo de espera até ser atendido/respondido, a simpatia e Cortesia do Atendedor, a Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor, a Clareza e objetividade na informação disponibilizada, e o grau de resolução da questão que originou o contacto.

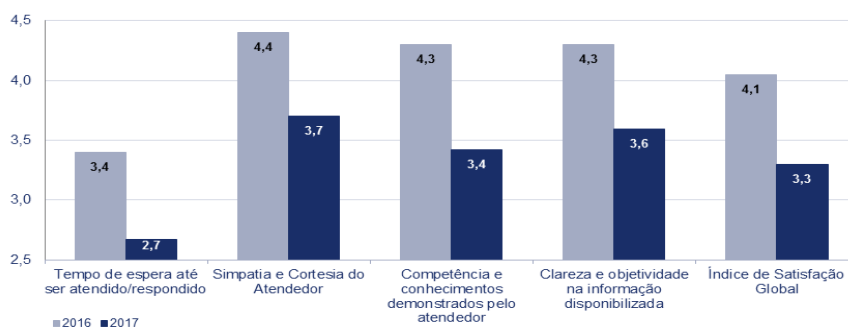
**Quadro 95 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto**

Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido /respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2016	3,4	4,4	4,3	4,3	4,3	4,1
2017	2,7	3,7	3,6	3,4	3,0	3,3

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

O canal telefónico, assegurado pela Linha Segurança Social, disponível através do 300 502 502, apresenta como fatores mais valorizados, aqueles que se relacionam diretamente com o desempenho prestado pelos assistentes e sendo a sua maior fragilidade o tempo de espera até se ser atendido.

**Figura 9 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto**

Em 2017, verifica-se uma descida acentuada no índice de satisfação dos clientes com o atendimento telefónico: 3,3 face a 4,1 em 2016.

A este facto não será alheia a entrada em funcionamento do novo Centro de Contacto da Segurança Social, prevista inicialmente para julho 2017. A partir desta data, com vista à implementação do novo

modelo de centro de contacto, foram reafectados a outras funções 30% dos recursos humanos que até então integravam a linha da segurança social. No entanto, por motivos não controláveis pelo ISS, IP, o novo Centro de Contacto apenas entrou em funcionamento em 27 de novembro de 2017.

O segundo semestre foi marcado pelo aumento significativo da procura a par da redução de recursos humanos, o que teve um impacto negativo na execução deste indicador, só ultrapassado com a implementação do novo Centro de Contacto, conforme detalhado no ponto 2.3 do Capítulo 3 deste Relatório.

O parâmetro que regista maior descida é o da “Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor”, que desce de 4,3, em 2016, para 3,4, em 2017.

Na avaliação que foi feita sobre o atendimento presencial, ficou evidente que existe ainda uma elevada percentagem de clientes que desconhece ou nunca recorreu ao canal telefónico (48,6%), o que indica que há ainda espaço para que o canal telefónico cresça enquanto serviço de atendimento e seja mais divulgado. Contudo, tal só poderá acontecer se ultrapassadas as atuais limitações e insuficiências de pessoal com que a Linha Segurança Social se defronta.

#### Atendimento por correio eletrónico

Este canal de atendimento abrange os pedidos de informação formulados via e-mail, através do e-mail estruturado disponível na Segurança Social Direta (SSD). Esta forma de contacto pressupõe o registo prévio na SSD, o que permite aos serviços ter um contacto autenticado, possibilitando desta forma o envio de informação pessoal, que em muitos casos só pode ser dada ao próprio.

Para realizar a avaliação deste canal foi adotada a metodologia de envio de um inquérito para os endereços de correio eletrónico dos clientes que utilizaram este meio de comunicação para contactar a Segurança Social.

O inquérito foi enviado para um total de 6.386 contactos, dos quais se obtiveram 451 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 7,1%.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a qualidade do atendimento por correio eletrónico da Segurança Social Direta, através da análise de desempenho dos assistentes e satisfação dos utilizadores.

Relativamente ao serviço de atendimento feito por correio eletrónico, através da Segurança Social Direta, também a avaliação fica abaixo da registada em 2016.

**Quadro 96 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico**

Ano	Satisfação com os principais Drivers						Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Facilidade de acesso ao contacto	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2016	3,3	3,7	3,1	3,1	2,9	2,9	3,2
2017	2,8	3,3	3,0	2,8	3,4	2,4	3,0

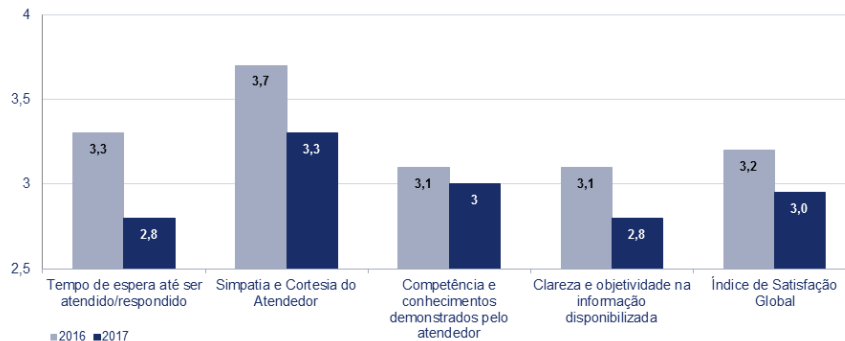
Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

O canal correio eletrónico, disponível através da Segurança Social Direta, apresenta como fatores mais valorizados, a facilidade de acesso e a Simpatia e Cortesia do Atendedor, que se relaciona diretamente com o desempenho prestado pelos assistentes.

Os fatores que se relacionam com a satisfação com o serviço prestado apresentam no global bons resultados, sendo a sua maior fragilidade a “Resolução do(s) assunto que veio tratar”.

**Figura 10 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico**



Da informação obtida, verifica-se uma ligeira descida no índice de satisfação global, face a 2016, contrariando a evolução de 2015 para 2016, em que se verificou uma subida na satisfação com o serviço prestado.

Um dos constrangimentos identificados na utilização deste canal é a impossibilidade de anexar documentos através da Segurança Social Direta. Para todos os casos em que não é possível dar resposta ao cliente, porque implica a receção de documentos, uma análise do processo no Centro Distrital ou uma transacionalidade não realizada pela equipa de tratamento de e-mails da SSD, é enviada uma resposta ao cliente informando que não é possível responder ao seu pedido por este canal.

Assim, para aumentar a utilidade e eficácia do e-mail da SSD, é necessário permitir o envio de anexos através do formulário on-line, analisar a possibilidade do reencaminhamento dos pedidos necessários para o Centro Distrital competente e, ainda, alargar a transacionalidade passível de ser realizada pela equipa de tratamento de e-mails da SSD.

Não obstante, na avaliação que foi feita sobre o atendimento presencial, verificou-se que uma elevada percentagem de clientes que se deslocaram aos serviços de atendimento (85,6%), já acedeu ao serviço Segurança Social Direta, disponível na Internet. Deste universo, 81% afirmam estar satisfeitos ou completamente satisfeitos com o serviço Segurança Social Direta.

#### **Atendimento presencial**

A avaliação do desempenho do atendimento presencial envolve uma dispersão geográfica, que foi ultrapassada com o recurso às ferramentas que a tecnologia nos faculta. Assim, de forma a permitir uma aferição a nível nacional da satisfação dos clientes dos serviços de atendimento da segurança social, optou-se por recorrer ao registo do endereço eletrónico que se encontra no Sistema de Informação da Segurança Social, por forma a identificar os destinatários.

A metodologia que voltou a ser aplicada neste ano, passa pelo envio de um inquérito estruturado, por e-mail, aos clientes que tendo sido atendidos num determinado período temporal e estando registados no SIGA, dispõem de endereço eletrónico. Foram enviados um total de 127.595 inquéritos, dos quais se obtiveram 1.355 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 1,1%.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a perceção da qualidade do atendimento presencial da Segurança Social, através da satisfação dos Clientes com o desempenho dos colaboradores e com as condições e serviços disponibilizados.

**Quadro 97 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Presencial**

Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido /respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2016	3,4	3,9	3,9	3,8	3,8	3,7
2017	3,2	3,8	3,7	3,6	3,6	3,5

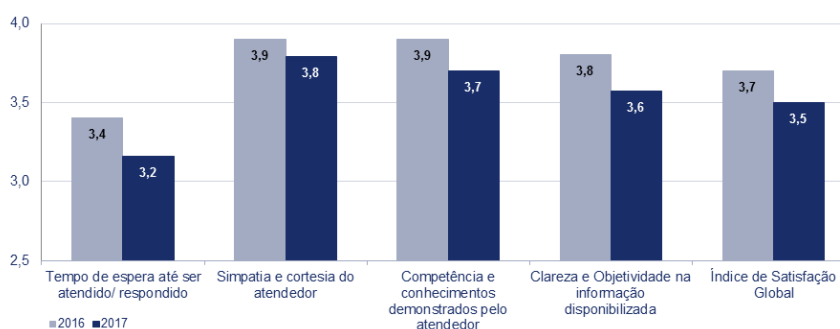
Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Quanto aos aspetos mais valorizados no que se refere a satisfação com o atendimento registam-se a simpatia/cortesia do atendedor e a Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor.

No que se refere à satisfação com a informação, a Clareza e Objetividade na informação disponibilizada é o aspeto mais valorizado.

**Figura 11 - Evolução da satisfação com o serviço - Presencial**



Da informação obtida, verifica-se uma descida no índice de satisfação global, face a 2016, mantendo a tendência que vinha de 2015.

No que respeita à resolução dos assuntos, continua a verificar-se que em muitos casos é necessária mais do que uma deslocação aos serviços de atendimento da segurança social para a resolução de um mesmo assunto. Por um lado, esta necessidade justifica-se pelo facto de os clientes não disporem de toda a informação/documentação necessária à resolução do assunto na primeira deslocação aos serviços. Por outro lado, verificam-se por vezes constrangimentos internos, quer de recursos humanos, quer de aplicações informáticas, que não permitem o esclarecimento e/ou resolução do assunto no primeiro contacto.

Os clientes que se deslocam ao serviço de atendimento presencial são em muitos casos, aqueles que apresentam problemas mais complexos, exigindo uma intervenção do serviço para a sua resolução. São também aqueles que tendencialmente, procuram um nível de informação mais profundo, do que o disponibilizado pelos canais alternativos existentes (internet e telefone). O atendimento presencial vê-se assim confrontado com o desafio de atender clientes mais exigentes e com problemas complexos, para os quais sabemos que muitas vezes não existe uma resposta rápida e satisfatória.

### Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento

Num esforço de harmonização entre a prática do ISS, IP e o modelo proposto pelo CCAS, apresentam-se os resultados agregados dos 3 questionários.

A agregação foi efetuada tendo em conta os resultados obtidos em cada um dos questionários, ponderados em função da representatividade do questionário na amostra total.

No ano de 2017, com a uniformização dos questionários foi possível efetuar uma comparação do nível de satisfação nos vários canais. Foi também possível calcular um Índice global de satisfação que resulta da aplicação da ponderação da taxa de respostas por canal a cada Índice de satisfação por canal.

No quadro seguinte, apresentam-se os resultados dos drivers comuns aos 3 canais, devidamente ponderados face ao número de respostas por canal

**Quadro 98 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes  
- Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial**

Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2016	3,4	3,9	3,9	3,7	3,7	3,7
2017	3,0	3,7	3,5	3,4	3,3	3,4

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

O questionário com maior representatividade nas respostas foi o do atendimento presencial, com 1.355 respostas, seguido do correio eletrónico que obteve 451 respostas. O questionário ao atendimento do centro de contacto obteve 229 respostas.

Salienta-se novamente que a baixa taxa de resposta poderá ser consequência de alguns constrangimentos técnicos ocorridos na disponibilização dos inquéritos aos clientes.

## 6. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP

O Manual de Processo de Autoavaliação do ISS, IP foi revisto tendo por base a definição de procedimentos que permitam ao ISS, IP desenvolver o exercício de autoavaliação independentemente do referencial (ex; FQM, CAF).

Com a publicação do Aviso n.º 3/SAMA2020/2016, o ISS, IP apresentou uma candidatura à Implementação da CAF (Common Assessment Framework) na AP (Candidatura A). Na sequência, procedeu-se a suspensão temporária do cronograma inicialmente estabelecido para a implementação da autoavaliação, de acordo com os seguintes cenários:

- Em caso de aprovação da candidatura SAMA 2020: necessidade de reformular as atividades e respetiva calendarização;
- Em caso de não aprovação: reajustamento dos calendários inicialmente propostos face à dimensão dos recursos humanos existentes.

A decisão da SAMA de deferimento da candidatura apresentada foi notificada ao ISS, IP em 19.10.2017. Nesta sequência foi aprovado pelo Conselho Diretivo o início do procedimento, tendo sido realizadas as seguintes atividades:

- Definição dos requisitos técnicos para o caderno de encargos;
- Solicitação de abertura do processo de contratação: pedido enviado ao DAP em 27.11.2017;

Atualmente encontram-se em curso os procedimentos associados ao desenvolvimento do procedimento concursal.





## **CAPÍTULO 4**

### **Balço Social**

1. Recursos Humanos
2. Remunerações e Encargos
3. Higiene e Segurança
4. Formação Profissional
5. Relações Profissionais



## CAPÍTULO 4

### Balço Social

Neste capítulo apresentam-se de forma sucinta os principais resultados apresentados no Balço Social do ISS, IP para 2017, com posto por 5 capítulos e apresentado no Anexo 8.

#### 1. Recursos Humanos

A caracterização dos Recursos humanos do ISS, IP, já abordada no ponto 3.2.1. nos seus aspetos predominantes, encontra-se refletida no quadro seguinte.

**Quadro 99 - Breve caracterização dos recursos humanos**

Recursos Humanos	2017		
	Fem	Masc	Total
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	2.725	512	3.237
Técnico Superior	2.326	396	2.722
Assistente operacional	342	112	454
Dirigentes	629	227	856
Outros	242	89	331
Total	<b>6.264</b>	<b>1.336</b>	<b>7.600</b>

O efetivo do ISS, IP contava com 7.600 trabalhadores no final de 2017, mais 0,5% que em final de 2016 (7.561), mantendo-se a predominância do sexo feminino (6.264), que representa 82% do total de trabalhadores.

Quanto aos efetivos por carreira, refira-se a predominância da carreira de Assistente Técnico, com 3.237 trabalhadores, representando 43% do total de efetivos, seguida da carreira Técnica Superior com 2.722 trabalhadores, e representando 36% do total de efetivos. Relativamente ao 2016, de realçar o aumento do número de Técnicos Superiores de 2.683 para 2.722, em 2017.

A carreira de Assistente Operacional registou uma redução de 28 trabalhadores. Com 454 trabalhadores, em 2017, representa 6% do total de efetivos.

No que respeita aos Dirigentes (Superiores e Intermédios), verificou-se um ligeiro aumento de 0,47% e representam 11% dos efetivos.

De salientar, ainda, 173 entradas por via de mobilidade, procedimento concursal ou do CEAGP, e 138 consolidações de mobilidade.

Quanto às modalidades de horário de trabalho, a modalidade de horário prevaiente foi a flexível, que se aplicou a 73,3% dos trabalhadores em 2017, contra os 72,4% registados em 2016. Em seguida encontram-se a Isenção de Horário (11%) e a Jornada Continua (6,6%), que se mantêm face a 2016.

No que respeita às ausências, o motivo predominante são as ausências por doença (79%) seguidas das ausências relativas à parentalidade (9%). Situação em tudo idêntica à de 2016.

## 2. Remunerações e Encargos

À semelhança de 2016, em 2017, a maior parte dos trabalhadores do ISS, IP (69,34%), auferia uma remuneração mensal bruta até 1.500 €, ao passo que 23,24% dos trabalhadores auferiam entre 1.500 € e 2.500 €. Apenas 8,42% dos trabalhadores do ISS, IP auferiam uma remuneração mensal bruta superior a 2.500 € em 2017.

Os encargos totais com pessoal situaram-se próximo dos 197.640.000 € em 2017, o que representou um aumento de 3% face ao ano anterior. A despesa média por trabalhador acompanhou o movimento, subindo 2,4% em 2017, por comparação com o ano anterior.

## 3. Higiene e Segurança

Em 2017 registaram-se 149 acidentes de serviço, um aumento de 20% face aos 124 registados em 2016. Este aumento traduz-se num total de dias de baixa de 14.639, mais 102% por comparação com 2016 (7.254 dias)

Tal como em 2016, em 2017 não houve gastos na prevenção de acidentes e doenças profissionais.

## 4. Formação Profissional

Em 2017 verificaram-se 10.572 participações em ações de formação profissional, um aumento de 11% face ao ano anterior, onde aquele total ascendeu às 9.515 participações.

**Quadro 100 - Participações em ações de formação por tipo e duração da ação**

Tipo de ação/duração	<30 horas	30-59 horas	60-119 horas	>120 horas	Total
Internas	9.471	52	0	27	9.550
Externas	1.010	8	2	2	1.022
<b>Total</b>	10.481	60	2	29	10.572
Fonte: Balanço Social					

Os encargos totais com a formação profissional passaram de 77.397€ em 2016 para 84.580€ em 2017, significando um aumento de 9,3%.

## 5. Relações Profissionais

No que respeita aos processos disciplinares, em 2017 registaram-se 35 processos disciplinares com decisão, o que representa um decréscimo de 13 processos, representando -37,1% face a 2016.

Na distribuição pelo tipo de decisão, registou-se uma diminuição dos processos resultantes em repreensão escrita, mantendo-se aproximado o número de processos resultantes em demissão, despedimento, suspensão ou arquivamento.

Em 2017, 2.266 trabalhadores do ISS eram sindicalizados, contra os 2.308 do ano 2016, representando um decréscimo de 1,8%.

## **CAPÍTULO 5**

### **Avaliação Final**

1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social
2. Breve Análise dos Resultados
3. Autoavaliação
4. Menção qualitativa proposta



## CAPÍTULO 5

### Avaliação Final

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no seu Capítulo II, artigo 18.º, prevê que o dirigente máximo do serviço proponha, na sequência da autoavaliação, a menção qualitativa do desempenho do serviço.

Neste capítulo, proceder-se-á à síntese dos aspetos abordados nos capítulos anteriores e à proposta da menção qualitativa do desempenho do serviço. Refere-se que a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados consta do ponto 3.2 do Capítulo 2 e as sugestões de melhorias do ponto 3.4 do mesmo capítulo.

#### 1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social

Figura 12 - Evolução da Despesa

A despesa global (escala da direita) registou uma tendência crescente entre 2010 e 2013, verificando ligeiros decréscimos nos anos de 2014 e 2015. Em 2017 volta a registar um aumento de 3%, comparativamente ao ano anterior.

Se excluirmos os subsídios (montantes transferidos para municípios no âmbito das CPCJ) e as transferências de capital (montantes transferidos para IPSS no âmbito do programas PARES, PAIES, ex-PIDDAC IPSS), a despesa apresenta uma tendência decrescente desde 2005. Em 2017, regista-se um movimento inverso, com um acréscimo de 2,8%, face a 2016, decorrente de aumentos nas despesas de pessoal, FEAC e notificações a pensionistas.

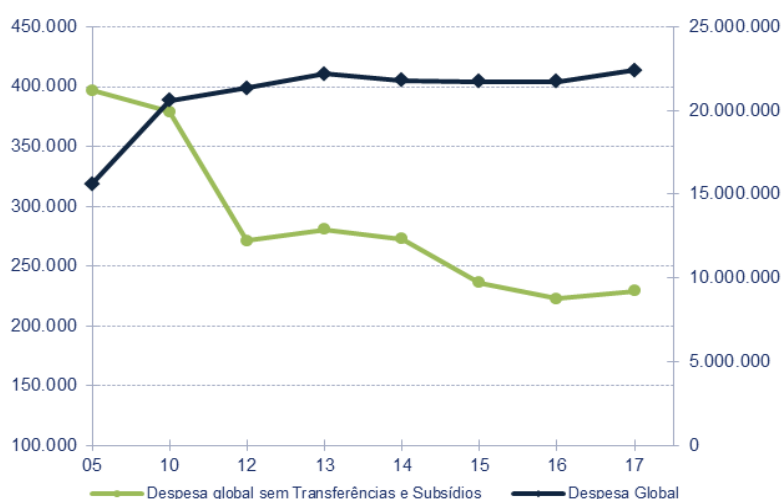


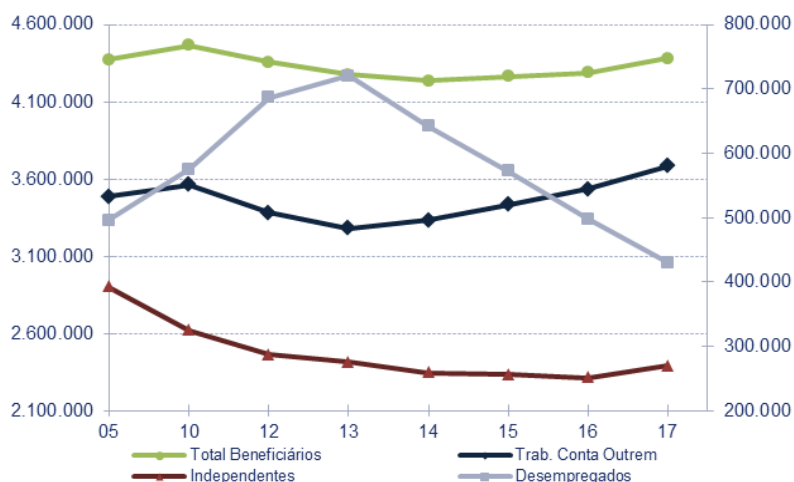
Figura 13 - Evolução do número de beneficiários ativos

O número de beneficiários ativos registou entre 2005 e 2010 um ligeiro aumento médio anual de 0,6%, seguido de um decréscimo mais significativo nos anos mais recentes.

Comparando os dois últimos anos, verifica-se um aumento de 2,2% no número de beneficiários ativos. O número de trabalhadores por conta de outrem mantém a tendência ascendente, com um aumento de 4,1% face a 2016.

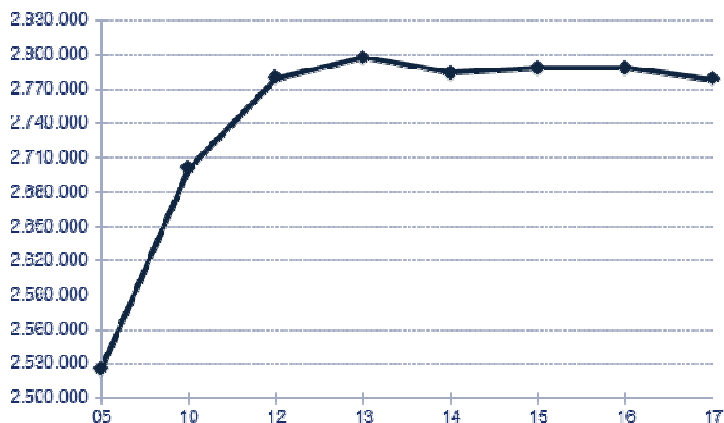
Os trabalhadores independentes registam em 2017 um crescimento de 7% face ao ano anterior.

Quanto aos desempregados seguem a tendência verificada desde 2013, com um decréscimo de 13,7% face a 2016.





**Figura 14 - Evolução do número de pensionistas**



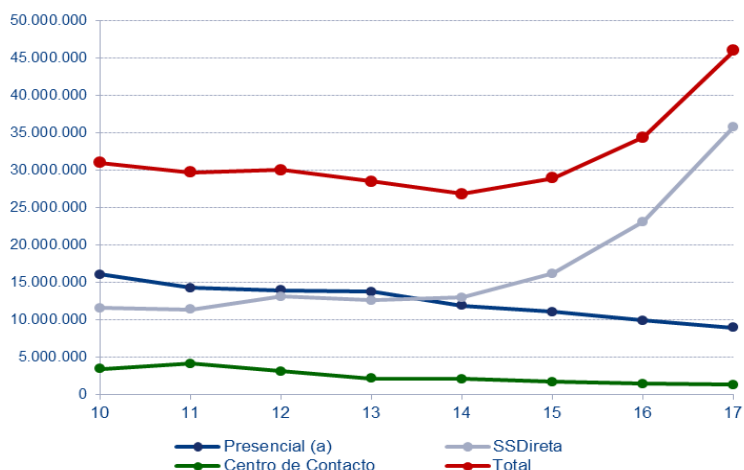
Desde 2005 que vem registando uma tendência crescente do número global de pensionistas, com exceção de 2014 e 2017, anos em que se regista um ligeiro decréscimo.

Este crescimento fica a dever-se essencialmente ao aumento do número de pensionistas por velhice e por sobrevivência. No que respeita á pensão por invalidez, a tendência desde 2005 tem sido decrescente.

Em 2017, tal como em 2014, registou-se um decréscimo de 0,4% no número de pensionistas essencialmente influenciado pela diminuição acentuada do número de pensionistas de invalidez (4,6%), face a 2016.

De salientar, ainda que a pensão por sobrevivência regista uma tendência decrescente desde 2015, com ligeiras reduções de 0,1%; 0,2% e 0,3% em 2015, 2016 e 2017, respetivamente.

**Figura 15 - Evolução do número de atendimentos**

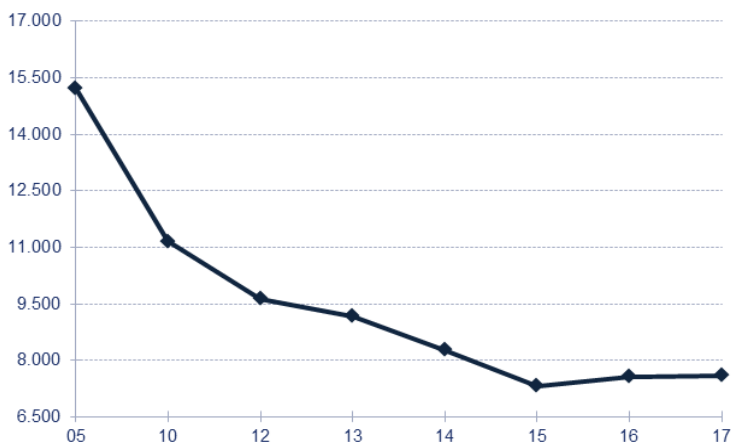


O número total de atendimentos em 2017 registou um aumento de 33,7%, face a 2016, Mantendo a tendência ascendente que se vem registando desde 2014.

O aumento verificado deve-se à evolução dos atendimentos na Segurança Social Direta, que registou um acréscimo de 55% face a 2016, fruto das novas funcionalidades introduzidas.

Os atendimentos nos canais presencial e telefónico, registaram um decréscimo de 9,8% e 9,5%, respetivamente, face ao ano anterior.

**Figura 16 - Evolução do número de Recursos Humanos**



Desde 2005, que o número de recursos humanos vem verificando uma tendência decrescente, tendo reduzido 54% entre 2005 e 2015.

Os anos de decréscimo mais acentuado foram em 2006 (-7%), 2007 (-9%) e 2011 (-11%).

Em 31 de dezembro de 2016, o ISS, IP viu finalmente invertida essa tendência, contando com 7.561 trabalhadores, mais 243 do que em 2015.

Em 2017, regista-se novo aumento no n.º de recursos humanos, registando-se um acréscimo de 0,5% (39RH), face a 2016.

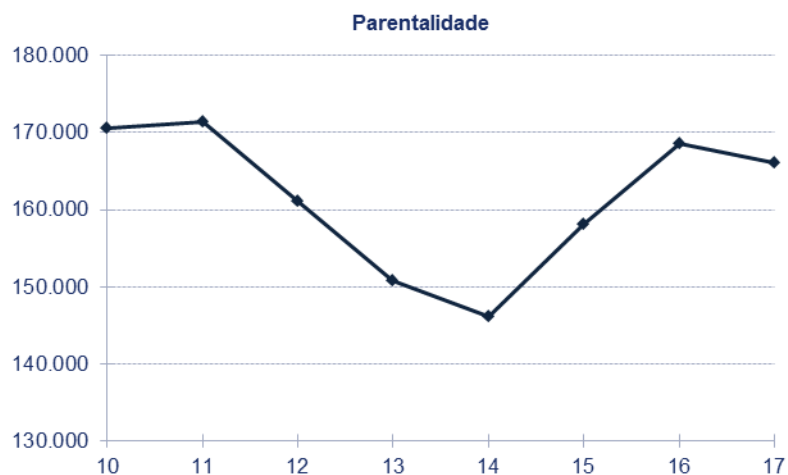
Figura 17 - Evolução do número dos beneficiários das prestações

O regime de proteção na parentalidade foi aprovado pelo Decreto-lei n.º 91/2009. Durante o ano de 2009 verificou-se a coexistência deste novo regime com o anterior regime de proteção na maternidade, paternidade e adoção, pelo que se apresenta a evolução apenas a partir de 2010.

De 2010 a 2014 verifica-se uma tendência decrescente no n.º de beneficiários com prestações de parentalidade.

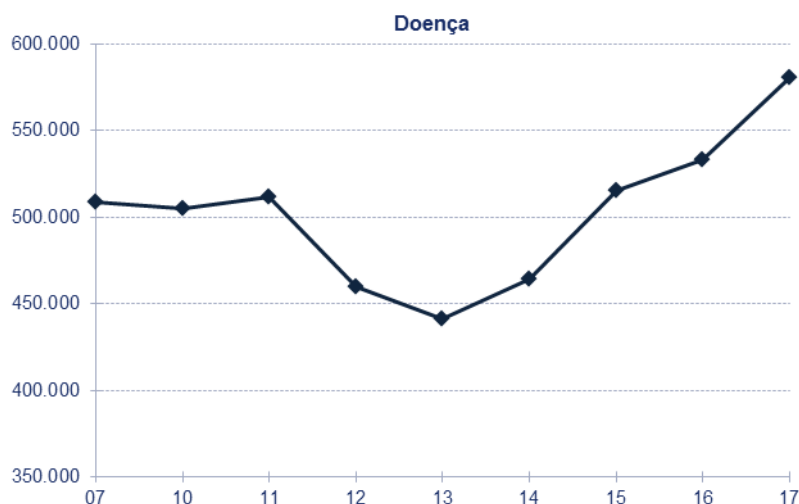
Essa tendência verifica uma inversão em 2015 mantendo-se crescente nos anos de 2015 e 2016.

Em 2017, voltamos a registar novo decréscimo - 1,5% - face a 2016



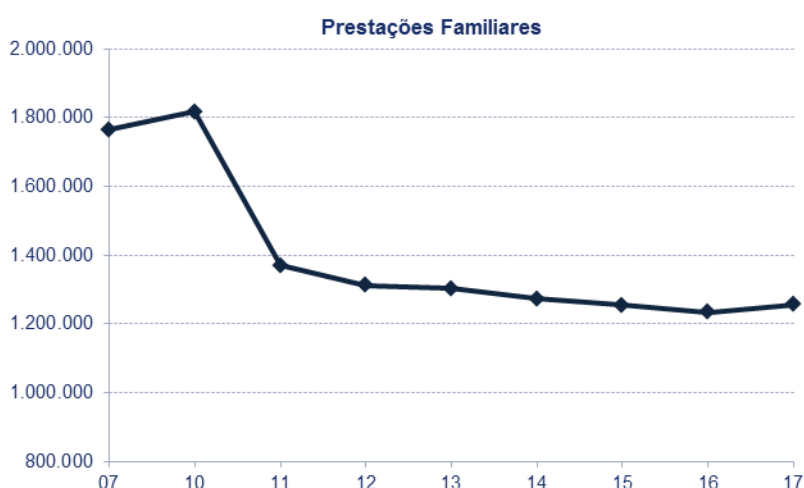
Com diversas oscilações entre 2007 e 2010, o subsídio de doença apresenta uma tendência decrescente entre 2011 e 2013.

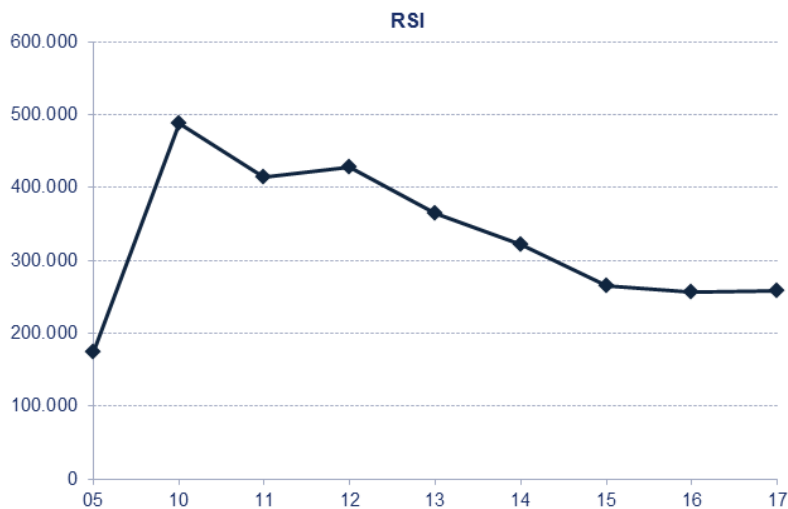
Em 2013 verifica-se nova inversão do ciclo, que se mantém em 2017 mais acentuada, com um crescimento de 9% face a 2016. Em 2016, registou-se um crescimento de 3,5% face a 2015



Entre 2007 e 2010 a tendência destas prestações mostrava-se ascendente, invertendo-se a situação nesse último ano. No período 2010-2013 verificou-se um decréscimo acumulado de 30,2% no número de beneficiários com prestações familiares.

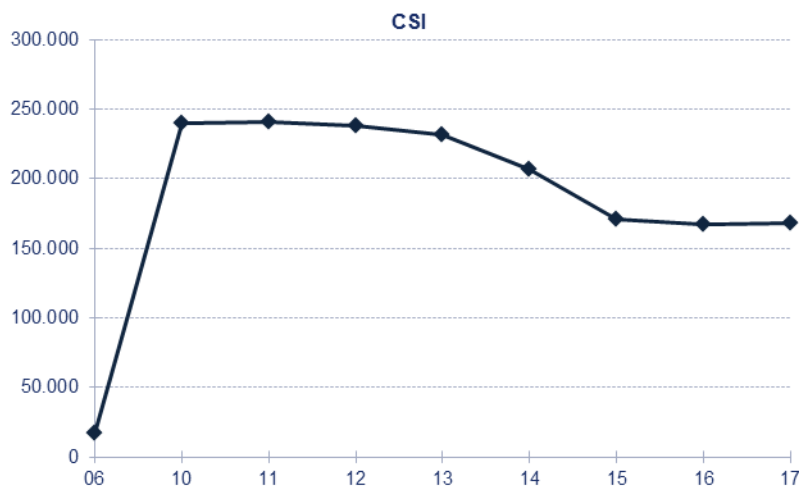
Em 2017, regista-se uma ligeira inversão, com aumento de 1,8% face a 2016.





Entre 2005 e 2010, verificou-se uma tendência crescente do número de beneficiários do Rendimento Social de Inserção. A partir daí, globalmente, verificamos uma tendência decrescente, no número de beneficiários da prestação.

Em 2017, ano em que se verificaram alterações legislativas na prestação (ver ponto 3.1.1 deste relatório, regista-se uma ligeira inversão com um aumento de 0,4%, do número de beneficiários.

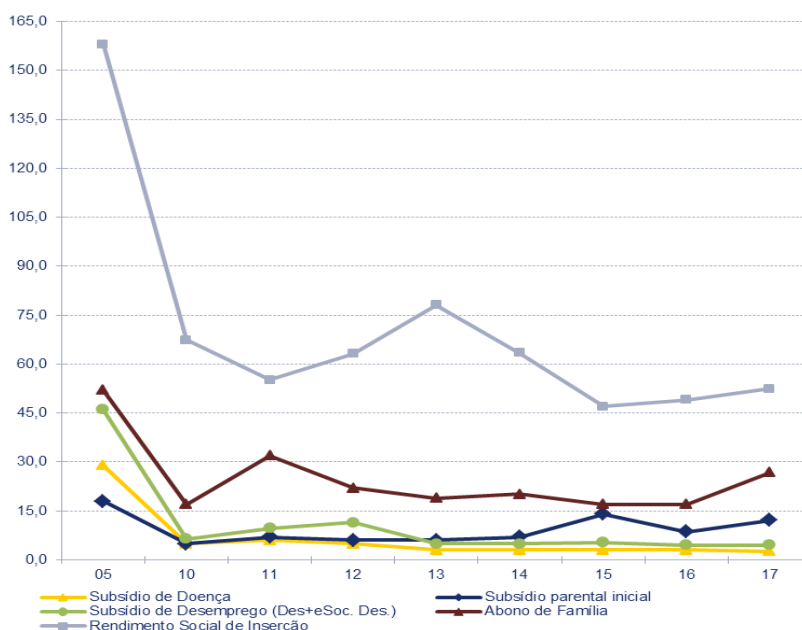


Criado pelo Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro, o Complemento Solidário para Idosos registou até 2010 um crescimento significativo.

A partir de 2011, verifica-se uma inversão dessa tendência com decréscimos todos os anos, sendo o mais acentuado o de 2015, em que o número de beneficiários reduziu 17,3% face a 2014.

Em 2017, verifica-se um ligeiro crescimento de 0,4% no n.º de beneficiários da prestação.

Figura 18 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas



Entre 2005 e 2010 verificou-se uma acentuada descida no tempo médio de deferimento das prestações imediatas, fruto de diversas alterações de procedimento e circuitos e melhoria das aplicações informáticas.

A partir daí verifica-se uma tendência de estabilidade, com ligeiras oscilações no período.

Em 2017, face ao ano anterior, verificou-se um ligeiro decréscimo do tempo médio de deferimento das prestações de Doença (2,6 em 2017; 3 dias em 2016).

Nas restantes prestações, regista-se um aumento do tempo médio de deferimento

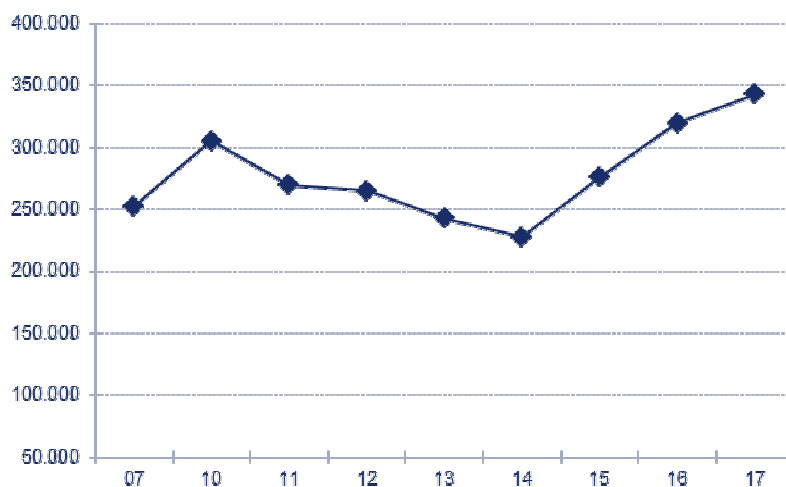
	2016	2017
Desemprego	4,5	5
RSI	49	52,5
Parental Inicial	8,7	12
Abono Família	17	26,8

**Figura 19 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias**

Entre 2005 e 2008, a variação do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias verificou uma tendência crescente, atingindo o seu valor mais elevado em 2008 (327.528).

A partir desta data, evidencia uma tendência descendente, em média 5,7% ano.

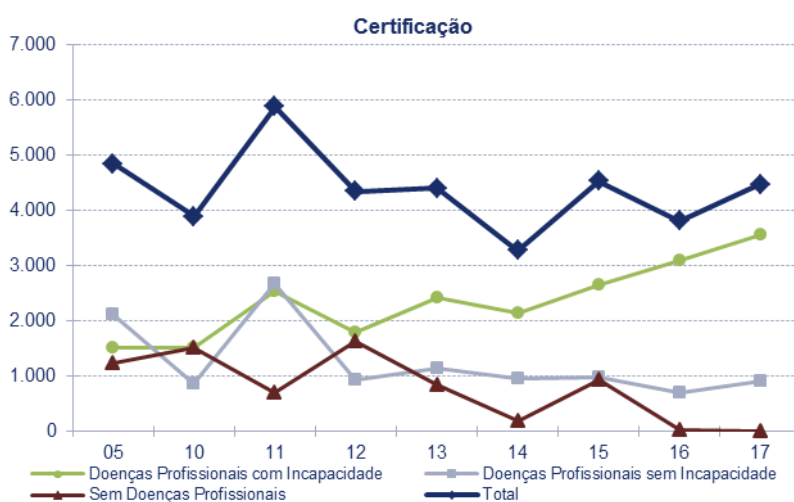
Em 2015 verifica-se uma inversão da tendência dos últimos anos, com um aumento do número de exames marcados. 2017 mantém essa tendência, com 342.954 exames marcados, mais 7,4% face a 2016.



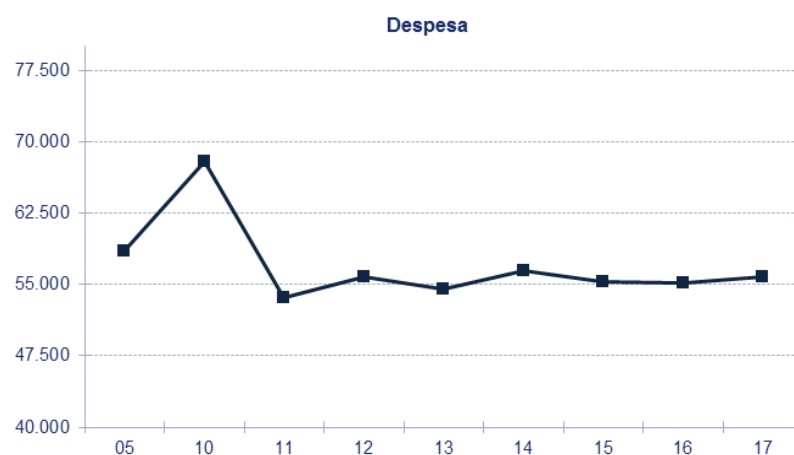
**Figura 20 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa**

Após um ciclo decrescente, o número de processos de Certificação de Doenças Profissionais registou em 2011 um aumento significativo (42%) seguido de oscilações ao longo dos últimos anos.

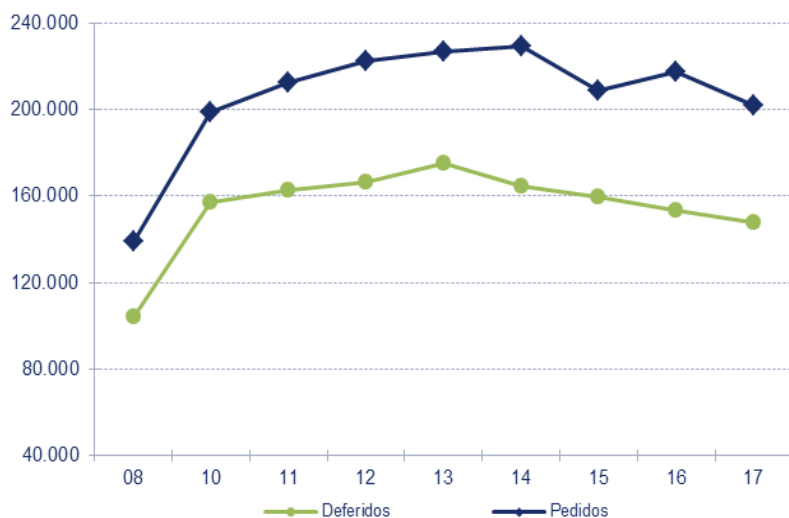
Em 2017, verificou-se um aumento no número de processos de Certificação de Doenças Profissionais, registando-se um acréscimo de 17,3%, face a 2016. Os casos de DP com incapacidade desde 2014 que registam uma tendência crescente, que em 2017 foi de 14,9%, face ao ano anterior.



Em 2017 a despesa com as doenças profissionais apresenta um ligeiro aumento face a 2016: 1,1%.



**Figura 21 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica**



O número de pedidos de proteção jurídica, ao abrigo da Lei n.º 47/2007, de 28 de agosto, apresenta uma tendência crescente entre 2008 e 2014.

Após 2016 ter sido um ano de crescimento no número de processos de proteção jurídica, 2017, retoma o registo decrescente já verificado em 2015.

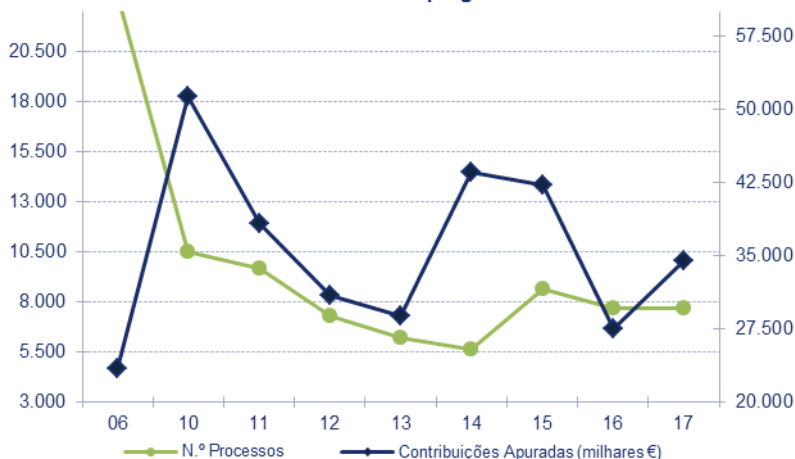
Face ao período homólogo, em 2017, verificou-se um decréscimo de 7,2%, que representa -15.665 pedidos de proteção jurídica.

Quanto aos requerimentos deferidos, têm vindo a acompanhar a linha do número de pedidos entrados, exceto, em 2016 em que a tendência é inversa.

Em 2017, registou-se um decréscimo de 3,7% nos processos deferidos.

**Figura 22 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos**

**Entidades Empregadoras**

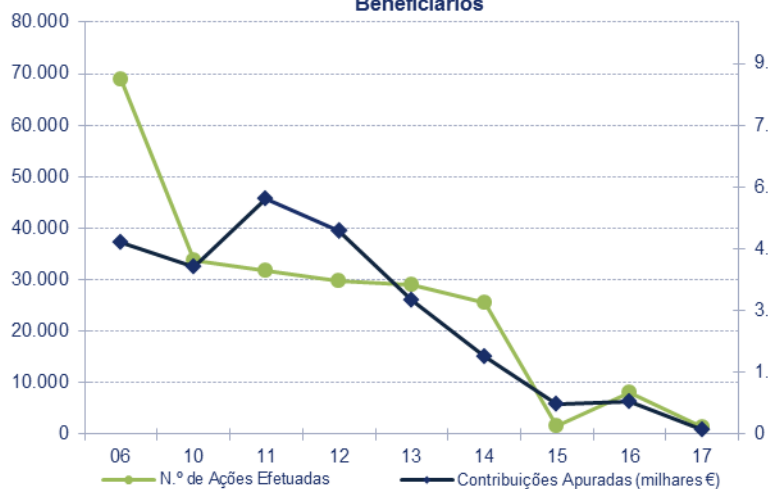


Em 2017, número de processos de fiscalização a entidades empregadoras verificou um ligeiro decréscimo de 0,1% face a 2016.

Movimento oposto é verificado no volume de contribuições apuradas, que regista um aumento de 25,2%, face a 2016.

Em 2017 foram apuradas contribuições, na sequência de processos de fiscalização a entidades empregadoras, no valor de 34,5 M€.

**Beneficiários**



No que respeita às ações de fiscalização a beneficiários, retoma-se a tendência de descida verificada desde 2006.

Em 2017, realizaram-se 1.204 ações de fiscalização a beneficiários. Também o montante das contribuições apuradas apresenta uma linha descendente nos últimos. Neste último ano, na sequência de ações de fiscalização a beneficiários, foram apuradas contribuições no valor de 95 M€

## 2. Breve Análise dos Resultados

### Indicadores de Avaliação e Responsabilização

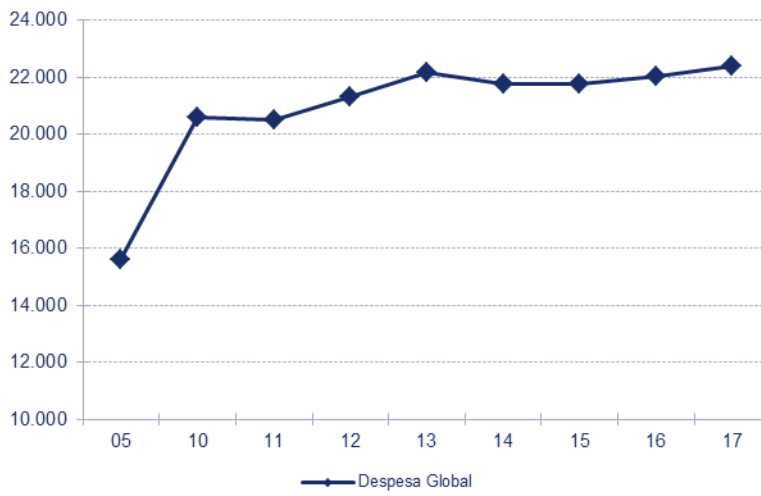
Quadro 101 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Indicadores	2015	2016	2017	Tendência
<b>EFICÁCIA</b>				
% de respostas sociais acompanhadas	54%	52%	48%	↓
Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	8.612	7.686	7.676	→
Nº de processos crime concluídos	1.839	1.695	1.975	↑
% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	n.a.	n.a.	n.a.	*
Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	n.a.	94%	99%	↑
<b>EFICIÊNCIA</b>				
Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	n.a.	n.a.	94%	●
Taxa de crescimento do atendimento por marcação	n.a.	n.a.	18%	●
Taxa de atendimento da Linha da Segurança Social	74%	62%	54%	↓
<b>QUALIDADE</b>				
% de trabalhadores com formação	65%	63%	73%	↑
% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	74%	86%	87%	↑
% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	76%	75%	n.a.	*
% requerimentos RSI deferidos até 60 dias	75%	73%	70%	↓
% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	93%	85%	n.a.	*

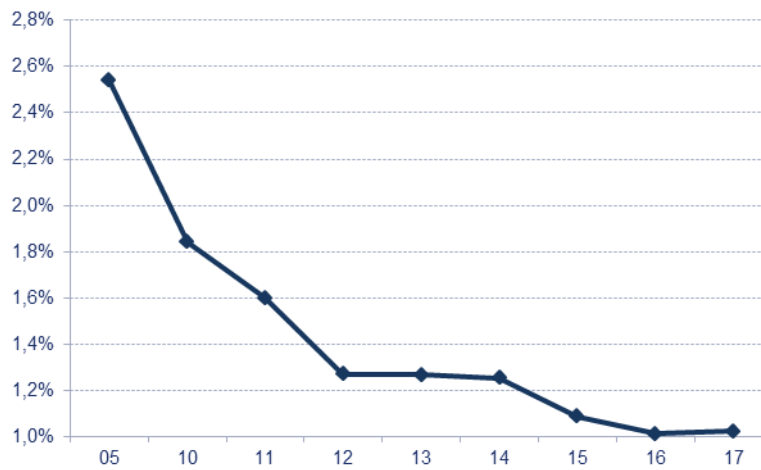
 Positiva
  Negativa
  Estável
  Novo
  Anulado

**Recursos Financeiros**

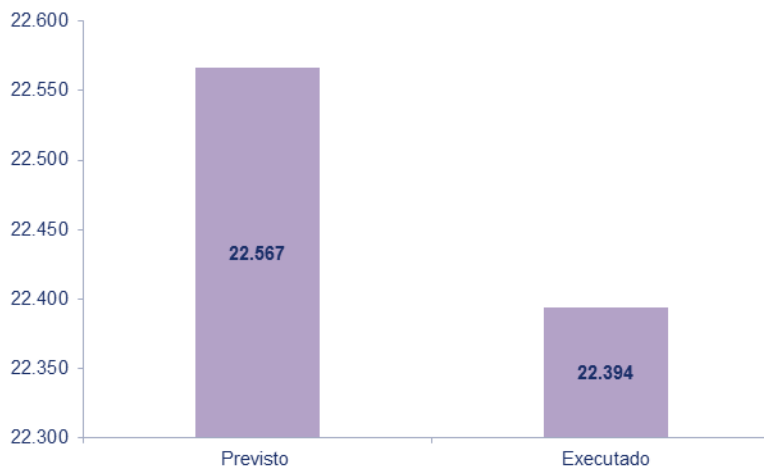
**Figura 23 - Tendência da Despesa 2005 a 2017**



**Figura 24 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa**



**Figura 25 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2017**



## Recursos Humanos

Figura 26 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2017

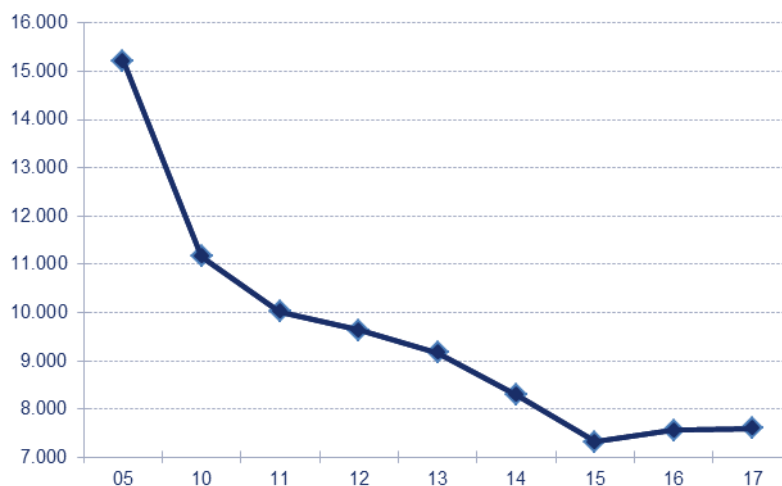
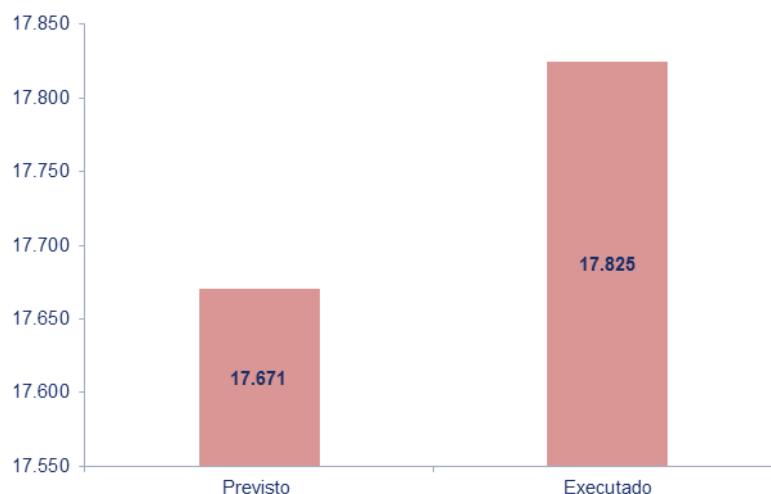


Figura 27 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2017

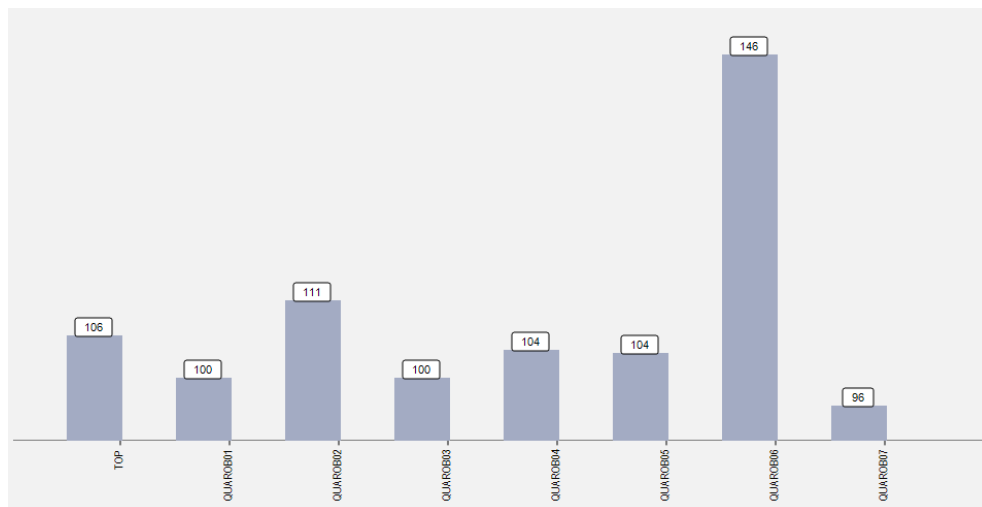


## 3. Autoavaliação

O desempenho do ISS, IP foi globalmente dentro do planeado, registando-se um grau de concretização global de 106%, mas abaixo do esperado. As taxas de realização dos parâmetros QUAR oscilaram entre um máximo de 109% e um mínimo de 104%. Ordenando as taxas de realização por ordem decrescente verifica-se que o centro da distribuição corresponde a uma taxa de realização de 106%. Na cauda inferior da distribuição, um objetivo não viu os seus resultados alcançados, embora os desempenhos se situassem perto do cumprimento, a menos de 10 pp: OB 7 (Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas).



Figura 28 - Taxa de realização por objetivo



Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

- A utilização dos recursos financeiros foi abaixo do planeado, com uma execução de 99% dos recursos previstos
- A utilização dos recursos humanos foi acima do planeado, com uma execução de 101% da pontuação planeada.
- Registou-se uma evolução negativa em 38% dos indicadores em comparação com 2016.
- Foi superado o parâmetro da Qualidade 38,5% = 109 e cumpridos os parâmetros da Eficácia 23% = 104 e da Eficiência 38,5% = 104.
- O ISS, IP dispõe de um sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho comprovadamente fidedignos, realiza extensas auditorias internas e existe um Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aprovado e publicado no ano de 2016.
- O ISS, IP cumpre a sua orientação estratégica e a inovação e aperfeiçoamento contínuo fazem parte da sua cultura e filosofia.

Figura 29 - Página de publicação do PAISS

Instituições > ISS, I.P. > ISS, I.P. > Sistema de Gestão > Planos de Ação e Relatórios de Atividade > Plano de Ação



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

> 2004	> 2005
> 2006	> 2007
> 2008	> 2009
> 2010	> 2011
> 2012	> 2013
> 2014	> 2015
> 2016	

■ **Plano de Ação**

**Plano de Ação 2017**



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 2017 do ISS.

- PAISS 2017 (temporariamente indisponível)

**Planos de Atividade por Área Funcional 2017**

<b>Arquitetura e Engenharia</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	<b>Análise Gestão Informação</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	<b>Administração e Património</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	<b>Auditoria, Qualidade e GR</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>
<b>Contribuintes Estratégicos</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	<b>Comunicação e Gestão do Cliente</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	<b>Desenvolvimento Social</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	<b>Fiscalização</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>
<b>Gestão e Controlo Financeiro</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	<b>Coordenação Internacional</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	<b>Jurídico e Contencioso</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	<b>Prestações e Contribuições</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>
<b>Prestações Diferidas</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	<b>Planeamento e Estratégia</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	<b>Apoio a Programas</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	<b>Recursos Humanos</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>
<b>Riscos Profissionais</b> <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	---	---	---

Atualizado em 2017/07/03

[Página inicial](#)

#### 4. Menção qualitativa proposta

Face a tudo o exposto, o ISS, IP propõe a menção “**Desempenho Satisfatório**”. No anexo 8, como já referido, apresenta-se a avaliação final do QUAR.



## **ANEXOS**

1. Plano de Ação do ISS, IP 2017 (v1.5)
2. Estrutura orgânica
3. Monitorização Mensal do PAISS
4. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
5. Monitorização Mensal do QUAR
6. Monitorização Mensal dos CDist
7. Questionários Satisfação Clientes
8. Balanço Social do ISS, IP 2017
9. Avaliação Final do QUAR

**Anexo 1**  
**Plano de Ação do ISS, IP 2017(v1.5)**

# PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA  
setembro de 2017

2017

## FICHA TÉCNICA

Versão	1.5
Data	25.setembro.2017
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.....	15
INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2017.....	17
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.....	18
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.....	18
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.....	18
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.....	18
OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.....	18



## 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 2017.

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 2017 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 2016-2019, no Programa Nacional de Reformas - Mais Crescimento, Melhor Emprego e Maior Igualdade e nos Objetivos Estratégicos e Eixos de Intervenção para 2016-2019 do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

## SIGLAS E ACRÓNIMOS

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

## APRESENTAÇÃO

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

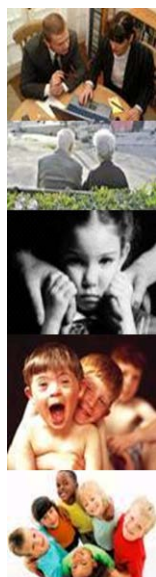
A estrutura orgânica compreende:

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

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



## MISSÃO, VISÃO E VALORES



**Missão**

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

**Visão**

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

**Valores**

**Humanismo** Valorizamos as pessoas.

**Ética** Agimos com integridade.

**Confiança** Geramos confiança.

**Respeito** Respeitamos a diversidade.

**Solidariedade** Somos solidários.

## TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO

### Sistema de Proteção Social de Cidadania

#### Subsistema de ação social

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

#### Subsistema de solidariedade

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

#### Subsistema de proteção familiar

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

### Sistema Previdencial

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

### Sistema Complementar


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

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


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

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

## RECURSOS HUMANOS

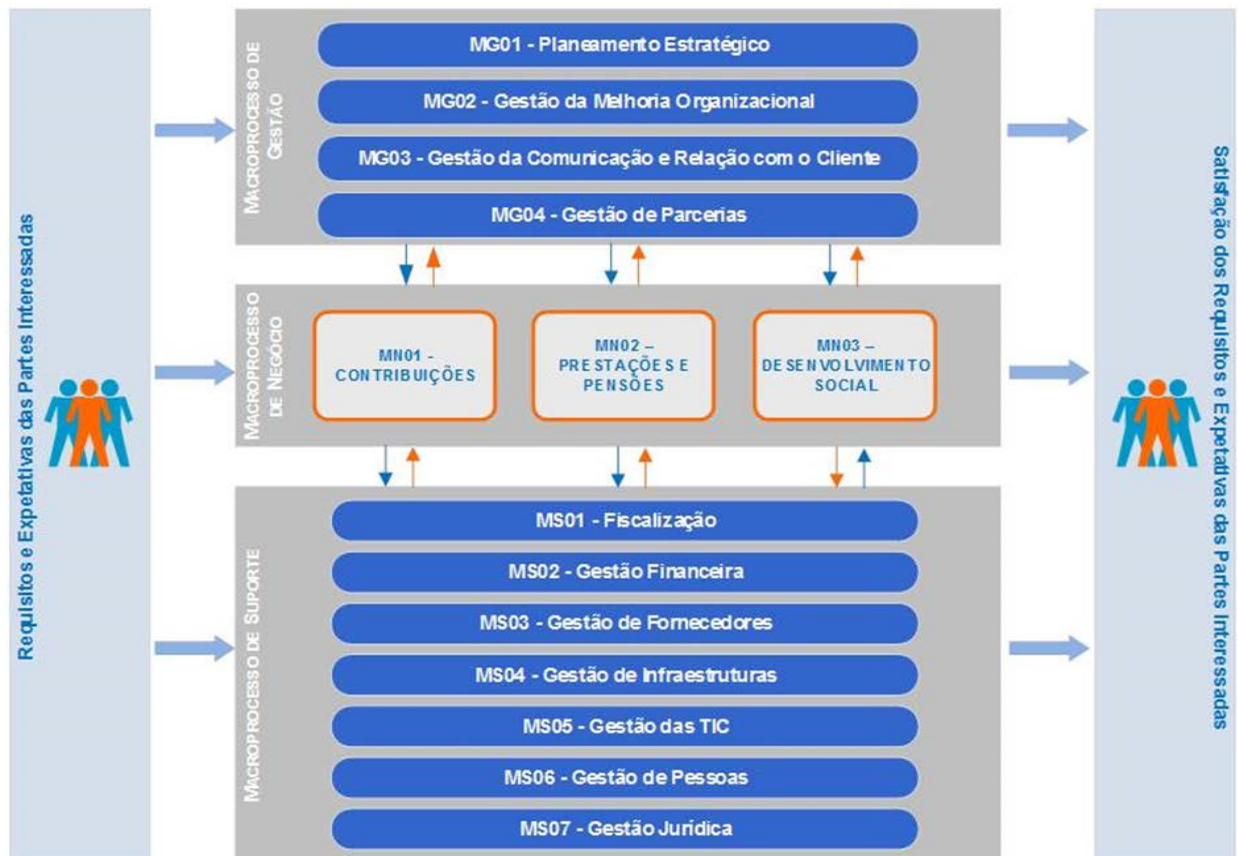
	2017	2016	2015	2010	2005
 ISS, IP (Dados a 31.dez do ano anterior)	<b>7.582</b>	<b>7.318</b>	<b>8.285</b>	<b>11.720</b>	<b>15.932</b>
<b>Masculino</b>	1.330	1.322	1.473	2.128	3.301
<b>Feminino</b>	6.252	5.996	6.812	9.592	12.631

## RECURSOS FINANCEIROS

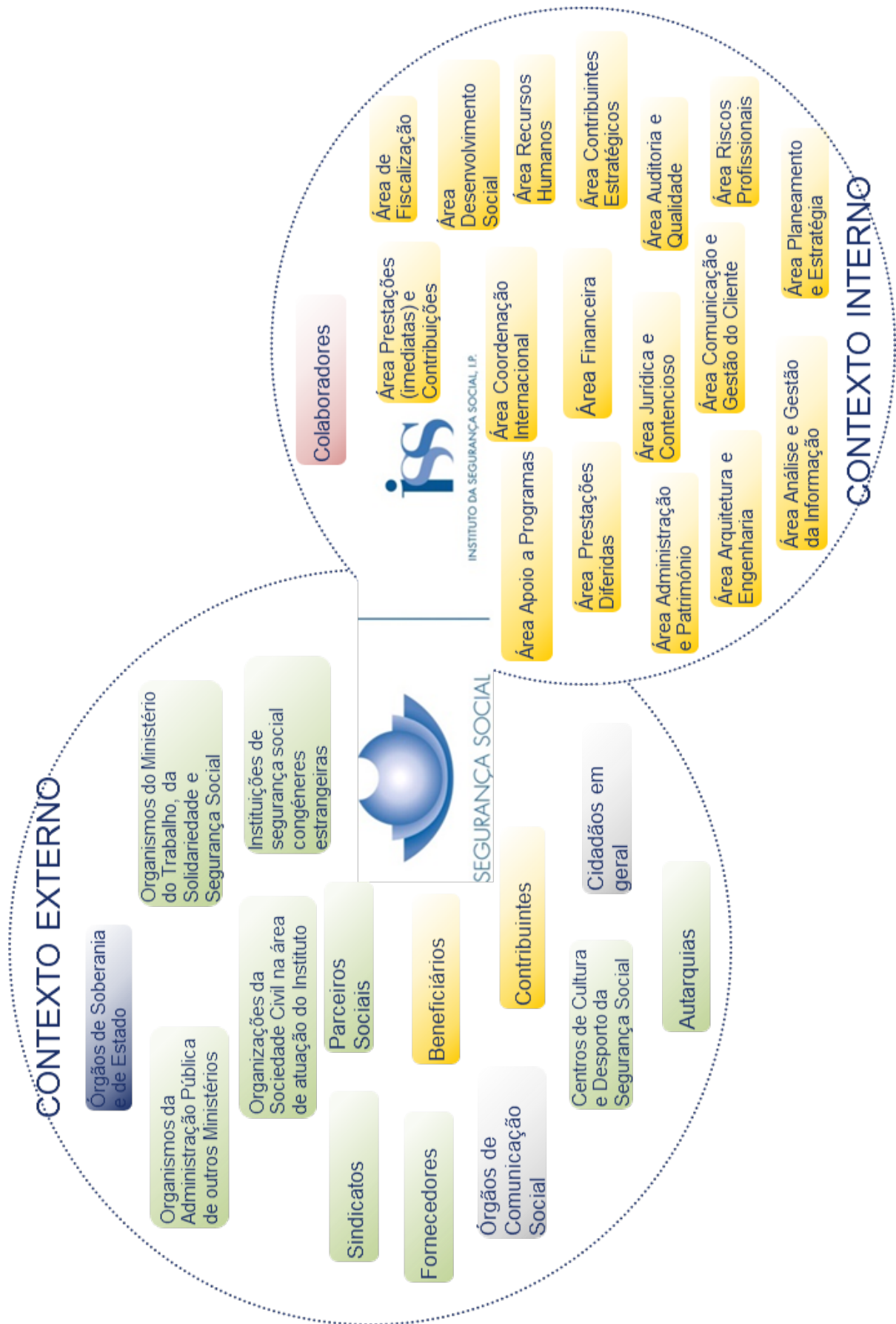
	2017	2016 (corrigido 31/12/2016)	2015	2010	2005
 ISS, IP	<b>22.269,14</b>	<b>22.081,24</b>	<b>21.841,4</b>	<b>21.102,4</b>	<b>15.400,0</b>
<b>Sistema de Proteção Social de Cidadania</b>	6.942,02	6.910,61	6.909,8	7.813,5	5.208,0
<b>Ação Social</b>	1.540,84	1.514,48	1.544,9	1.660,7	1.176,4
<b>Solidariedade</b>	4.279,63	4.270,64	4.278,6	4.573,8	2.657,9
<b>Proteção Familiar</b>	1.121,55	1.125,49	1.086,3	1.579,0	1.373,3
<b>Sistema Previdencial <sup>(1)</sup></b>	15.112,63	14.956,91	14.718,0	12.967,7	9.945,8
<b>Administração</b>	214,49	213,72	213,7	321,0	282,5

(1) Inclui Regimes Especiais

## CADEIA DE VALOR



# STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

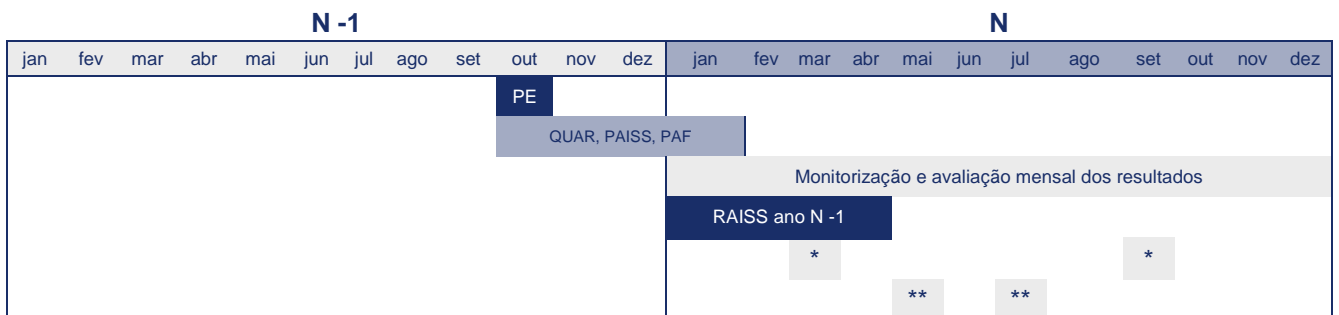
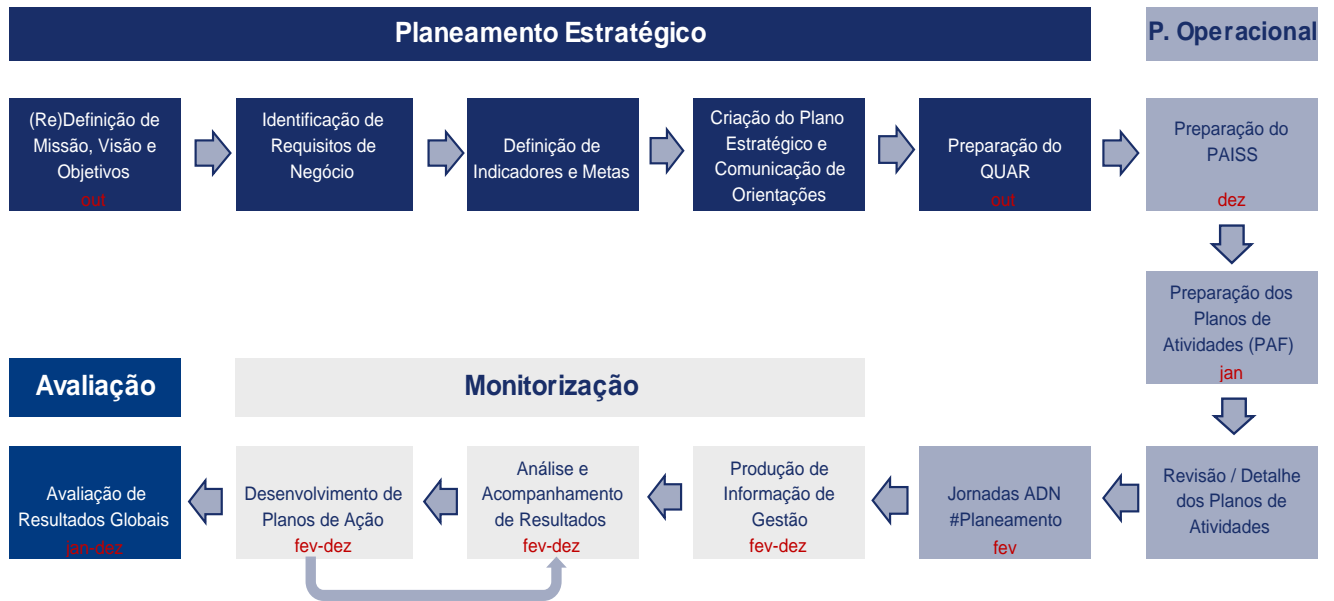




## STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

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

## PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO



Evento	Objetivo	Resultados	Responsável
<b>* Análise acumulada global</b>			
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
<b>** Análise da gestão de topo</b>			
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

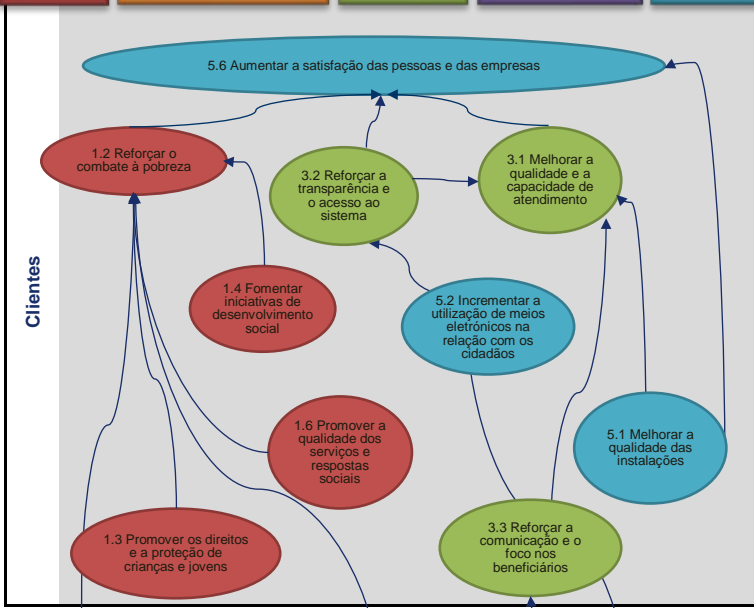
- Garantir uma efetiva capacidade de resposta do atendimento ao público, conciliando o atendimento *online* com o atendimento telefónico, promovendo horários de atendimento adaptados às necessidades dos cidadãos, adequada cobertura territorial dos locais de atendimento presencial, tendo especial atenção 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.



**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

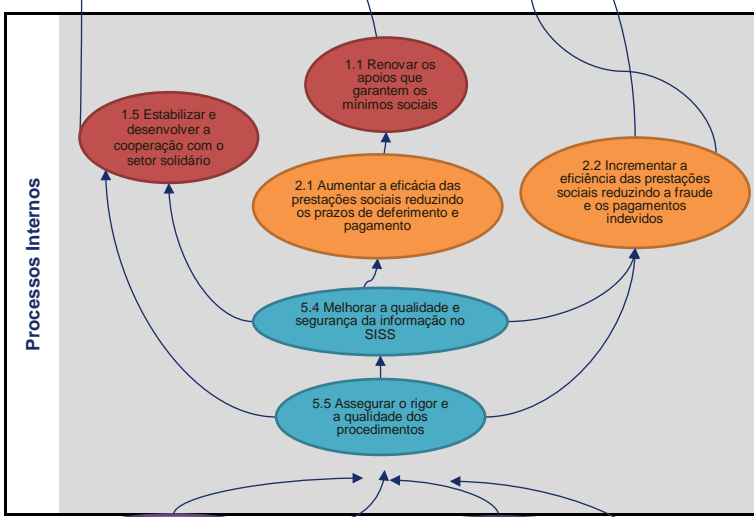


Objetivo	Indicadores	Valor 2015	Meta			Resp.	
			2017	2018	2019		
1.2.1	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento especializado do SAAS	+	-	35	38	40	DDS
1.2.2	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	+	-	30	32	35	DDS
1.2.3	% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC	+	-	90	90	90	UAP
1.3.1	% de acordos de cooperação Casas Acolhimento Residencial (CAR) revistos (em relação ao n.º de acordos em	+	-	60%	90%	100%	DDS
1.3.2	% de CAR com plano de qualificação implementado (em relação ao n.º de acordos em 31/12/2016)	+	-	20%	60%	100%	DDS
1.3.3	Taxa de Crescimento de Famílias de Acolhimento	+	-	10%	10%	20%	DDS
1.4.1	Número de novos lugares na RNCCI	+	-	1.500	3.500	5.005	DDS
1.6.1	N.º Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais	+	1.975	1.250	1.400	1.500	DF
1.6.2	% Respostas acompanhadas	+	52,5%	48%	55%	60%	DDS
1.6.3	% Protocolos RSI/SAAS monitorizados	+	-	75%	85%	95%	DDS
1.6.4	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais	+	-	100%	100%	100%	GPE
1.6.5	Grau cumprimento do calendário definido para a revisão do processo de acompanhamento às RS	+	-	100%	-	-	DDS
1.6.6	% Técnicos capacitados de acordo com o processo de acompanhamento às RS	+	-	-	45%	50%	DDS
3.1.1	N.º de balcões criados ou ajustados	+	0	11	8	8	DCGC
3.1.2	% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	+	-	25%	25%	25%	DCGC; DRH
3.1.3	% de situações resolvidas ao 1.º contacto	+	45%	52%	53%	54%	DCGC
3.1.4	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	+	74%	65%	85%	95%	DCGC
3.2.1	N.º novas funcionalidades implementadas SSD	+	6	5	10	-	GAGI
3.2.2	% de NISS com password de acesso à SSD	+	-	41,3%	43,2%	45,3%	GAGI
3.2.3	Taxa de crescimento do atendimento por marcação	+	-	14%	3%	2%	DCGC
3.2.4	Taxa de Eficácia AJ	+	-	90	90	90	GAJC
3.2.5	Taxa de Eficácia FGS	+	84	88	88	88	GAJC
3.3.1	Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha	+	-	20%	20%	20%	DCGC
3.3.2	% Recursos hierárquicos concluídos até 120du	+	-	85%	-	-	GAJC
3.3.3	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)	+	-	85%	85%	85%	DPC
5.1.1	Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho	+	45,4	50	55	60	DAP
5.2.1	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	+	70,5%	72%	75%	80%	DCGC
5.2.2	% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	+	4,7%	5,5%	6,5%	7,6%	GAGI
5.2.3	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	+	-	90	95	100	DCGC
5.6.1	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)	+	3,6	4,0	4,0	4,0	DCGC

**Iniciativas Estratégicas**

#	Iniciativa	Data	Mil €	Resp.
1.3.11	Implementar Sistema de Indicadores de Alerta de situações de precariedade social	Dez.2019	n.d.	DDS
1.3.12	Implementar Sistema de Informação de ATT em funcionalidade total (PP,TC e interligação com tribunais)	Dez.2019	a)	DDS GAGI
3.2.11	Desmaterialização e automatização do processo de negócio Parentalidade - DROP	Dez.2018	a)	DPC GAGI
1.6.11	Revisão do Modelo de Acolhimento de Crianças e Jovens	Jun.2017	n.d.	DDS

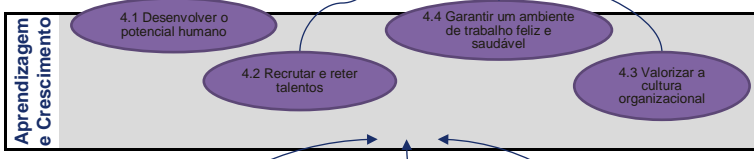
a) Projeto financiado pelo Instituto de Informática, I.P.



1.1.1	% de Contratos de Inserção Avaliados (em relação ao N.º de Contratos de Inserção celebrados até 31/12 do	+	-	80%	90%	95%	DDS; DPC
1.5.1	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP	+	-	100%	100%	100%	GPE
2.1.1	% Prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	+	74%	90%	90%	90%	DPC
2.1.2	% Requerimentos RSI deferidos até 60 dias	+	72%	80%	80%	80%	DPC; DDS
2.1.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	+	93%	90%	90%	90%	CNP
2.1.4	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	-	76%	80%	80%	80%	DPC
2.1.5	Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	-	77	80	70	60	CNP
2.1.6	Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional	-	719	850	820	770	DPRP
2.2.1	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas	-	6%	7%	7%	6%	DPC; DPRP; DCGF
2.2.2	% de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas	-	0,56%	0,50%	0,45%	0,40%	CNP; DCGF
2.2.3	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)	+	-	30	32%	35%	DGCF
2.2.4	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	+	94%	99%	99%	99%	DPC
2.2.5	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)	+	95%	80%	85%	90%	DF
2.2.6	Nº de convocatórias de processos com indemnização por incapacidade temporária absoluta por doença profissional (ITA)	+	1.891	500	750	1.000	DPRP
2.2.7	Nº total de processos concluídos em ações de fiscalização a prestações	+	1.607	-	-	-	DF
5.4.2	Grau cumprimento planos projeto (Segurança Dados)	-	100%	100%	100%	100%	GAGI
5.5.1	Taxa de modelação de processos	+	40%	60%	80%	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	+	-	-	-	-	-
5.5.4	Grau cumprimento planos projeto uniformização e simplificação	+	-	90%	90%	90%	DCGC

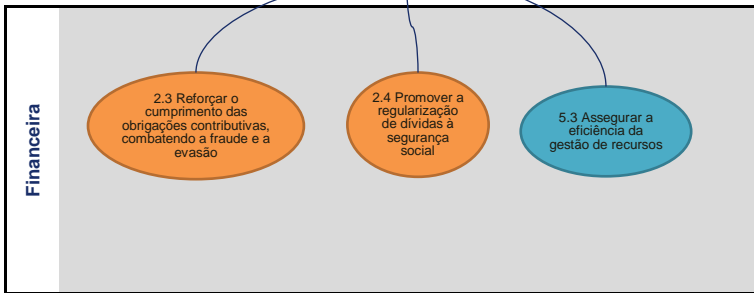
#	Iniciativa	Data	Mil €	Resp.
1.1.11	Implementar processo renovação automática RSI	abr.2017	a)	DDS; DPC; GAGI
1.1.12	Implementar nova prestação social para pessoas com deficiência ou incapacidade	set.2017	a)	DPC; GAGI
1.1.13	Avaliação da eficácia dos Contratos de Inserção	dez.2018	n.d.	DDS
1.5.11	Implementar processo de candidatura ao OP	fev.2017	n.d.	GPE
1.5.12	Implementar processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais	jun.2017	n.d.	GPE
5.4.11	Sistema Integrado de Pensões	out.2018	a)	CNP; GAGI
5.5.11	Generalização da Gestão Integrada de Reclamações -	mar.2018	250	DCGC; GAGI
5.5.12	Criação de aplicação informática para Gestão de Relações Internacionais (GRI) - AGORA	mar.2018	a)	DPC; GAGI
5.5.13	Recuperação e disponibilização da informação micrográfica dos Centros Distritais - AGORA	mar.2018	600	DAP; GAGI

a) Projeto financiado pelo Instituto de Informática, I.P.



4.1.1	% Colaboradores com formação	+	65%	50%	55%	60%	DRH
4.2.1	Índice de tecnicidade (restrito)	+	35%	41%	43%	45%	DRH
4.2.2	Taxa de ocupação dos postos de trabalho	+	94%	96%	96%	96%	DRH
4.3.1	Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	+	46,6	50	53	57	DRH
4.3.2	Índice de envolvimento dos colaboradores	+	65,1	65	71	76	DRH
4.4.1	Índice de satisfação global dos colaboradores	+	45,2	50	55	60	DRH

#	Iniciativa	Data	Mil €	Resp.
4.4.11	Aferir a satisfação, envolvimento e lealdade dos ativos humanos do ISS,IP	set.	n.d.	DRH



2.3.1	Nº total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	+	8.609	7.500	6.700	6.700	DF
2.3.2	% de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva no total de ações de fiscalização a contribuintes	+	-	30%	40%	50%	DF
2.3.3	Valor Contribuições apuradas e anuladas	+	42,2	20	25	25	DF
2.3.4	Nº de processos inquérito crime concluídos	+	1.839	1.500	1.500	1.500	DF
2.3.5	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos	+	65	60	60	60	DF
2.3.6	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	+	-	90	90	90	CE
2.3.7	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Contribuintes	-	-	665	-	-	GAJC
2.3.8	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Equipamentos Sociais	-	-	1.086	-	-	GAJC
2.4.1	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)	+	6%	7%	10%	12%	DGCF
2.4.2	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	+	-	90%	90%	90%	DPC
2.4.3	% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados	+	-	25%	30%	30%	DPC
5.3.1	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total	-	1,0	1,0	1,0	1,0	DGCF

#	Iniciativa	Data	Mil €	Resp.
2.3.11	Declarações de Remuneração Oficiosas - DROP	Dez.2018	a)	DPC; GAGI
2.3.12	Desmaterialização e automatização do processo de negócio Prestações Familiares - AGORA	Mar.2018	a)	DPC; GAGI
5.3.11	Expandir o sistema de gestão documental	dez.2017	a)	GAGI

a) Projeto financiado pelo Instituto de Informática, I.P.



## INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2017

OE	Prioridade Estratégica	Áreas funcionais														Total								
		AE	AGI	AP	AQGR	CE	CGC	DS	FISC	GCF	INT	JC	PC	PD	PL		PR	RH	RP	ISS				
<b>1</b>	<b>Reforçar a inclusão e a coesão social</b>							<b>12</b>	<b>1</b>					<b>2</b>	<b>1</b>									<b>16</b>
	1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais							1																1
	1.2 Reforçar o combate à pobreza							2												1				3
	1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens							3																3
	1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social							1																1
	1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário														1									1
	1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais							5	1						1									7
<b>2</b>	<b>Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>					<b>1</b>		<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>2</b>	<b>8</b>	<b>8</b>						<b>2</b>	<b>1</b>		<b>33</b>	
	2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento							1					5	8						1	1			16
	2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos								1	3			1								1			6
	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
<b>3</b>	<b>Reforçar a confiança na Segurança Social</b>		<b>1</b>					<b>6</b>				<b>3</b>	<b>1</b>							<b>1</b>			<b>12</b>	
	3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento							3													1			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
<b>4</b>	<b>Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>																				<b>6</b>			<b>6</b>
	4.1 Desenvolver o potencial humano																				1			1
	4.2 Recrutar e reter talentos																				2			2
	4.3 Valorizar a cultura organizacional																				2			2
	4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável																				1			1
<b>5</b>	<b>Modernizar e humanizar os serviços</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>4</b>		<b>1</b>													<b>9</b>	
	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					1		1																2
	5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas							1																1
<b>Total Geral</b>		<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>76</b>	
		<b>AE</b>	<b>AGI</b>	<b>AP</b>	<b>AQGR</b>	<b>CE</b>	<b>CGC</b>	<b>DS</b>	<b>FISC</b>	<b>GCF</b>	<b>INT</b>	<b>JC</b>	<b>PC</b>	<b>PD</b>	<b>PL</b>	<b>PR</b>	<b>RH</b>	<b>RP</b>	<b>ISS</b>				<b>Total</b>	



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 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





## OE 1 - Reforçar a inclusão e a coesão social

## 1.1 - Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais

1.1.1	% de Contratos de Inserção Avaliados <sup>1</sup>							Meta	80%	Histórico	
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ Contratos Inserção avaliados} / N.^{\circ} \text{ Contratos Inserção celebrados } 31/12/n-1) * 100$							Sup	85%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS, DPC			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	1.1	2014	-

1 - em relação ao N.º de Contratos de Inserção celebrados até 31/12 do ano anterior

COD	Iniciativas 2017	Data	Mil€	Resp.
1.1.11	Implementar processo renovação automática RSI	Abr.2017	a)	DDSP; DPC; GAGI
1.1.12	Implementar Nova prestação social para pessoas com deficiência ou incapacidade	Set.2017	a)	DPC; GAGI

a) Projeto financiado pelo Instituto de Informática, I.P.

## 1.2. Reforçar o combate à pobreza

1.2.1	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento especializado do SAAS							Meta	35%	Histórico	
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de processos familiares ativos com plano ou programa com ações de acompanhamento} / N.^{\circ} \text{ de processos familiares ativos com plano ou programa}) * 100$							Sup	40%	2016	32%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2014	-
1.2.2	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS							Meta	30%	Histórico	
Fórmula	$[(N.^{\circ} \text{ CI} + \text{AIS efetivamente concluídos, desde o início do contrato}^2) / N.^{\circ} \text{ CI concluídos}^3] * 100$							Sup	35%	2016	28%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2014	-

2 - AIS concluídos com 50% ou + de ações concluídas com efeitos correspondentes desde o início do contrato

3 - N.º de Contratos de Inserção que atingiram a sua data fim

1.2.3	% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC							Meta	90%	Histórico	
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de destinatários finais abrangidos pelo FEAC} / n.^{\circ} \text{ de destinatários previstos em AVISO FEAC}) * 100$							Sup	100%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	UAP			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	-

## 1.3. Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens

1.3.1	% de acordos de cooperação Casas Acolhimento Residencial (CAR) revistos <sup>4</sup>							Meta	60%	Histórico	
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de acordos de cooperação CAR revistos} / N.^{\circ} \text{ de acordos de cooperação CAR } 31/12/n-1) * 100$							Sup	65%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.6	2014	-
1.3.2	% de CAR com plano de qualificação implementado <sup>4</sup>							Meta	20%	Histórico	
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de CAR com plano de qualificação implementado} / N.^{\circ} \text{ de acordos de cooperação CAR } 31/12/n-1) * 100$							Sup	23%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.6	2014	-
1.3.3	Taxa de Crescimento de Famílias de Acolhimento							Meta	10%	Histórico	
Fórmula	$(N.^{\circ} \text{ de Famílias de acolhimento} / N.^{\circ} \text{ de Famílias de acolhimento } n-1) * 100$							Sup	12%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	1.6	2014	-

4 - Em relação ao n.º de acordos em 31/12/2016

## 1.4. Fomentar iniciativas de desenvolvimento social

1.4.1	Número de novos lugares na RNCCI							Meta	1.500	Histórico	
Fórmula	Número de novos lugares na RNCCI							Sup	1.530	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	1.6	2014	-

## OE 1 - Reforçar a inclusão e a coesão social

## 1.5. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário

1.5.1	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP							Meta	100%	Histórico		
	Fórmula	(somatório do n.º de dias executado / somatório do n.º de dias planeado) * 100					Sup	90%	2016	-		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	GPE	QUAR	-	2015	-		
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.6	2014	-
COD	Iniciativas 2017					Data	Mil€	Resp.				
1.5.11	Implementar processo de candidatura ao OP					Fev.2017	n.d.	GPE				
1.5.12	Implementar processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais					Jun.2017	n.d.	GPE				

## 1.6. Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

1.6.1	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais							Meta	1.250	Histórico		
	Fórmula	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais					Sup	1.375	2016	1.622		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF	QUAR	-	2015	1.975		
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	2.081
1.6.2	% Respostas acompanhadas							Meta	48%	Histórico		
	Fórmula	(N.º Respostas acompanhadas / N.º Respostas 31/12/n-1) * 100					Sup	53%	2016	52,5%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS	QUAR	1.1	2015	52,7%		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	61,4%
1.6.2.1	% RS acompanhadas							Meta	48%	Histórico		
	Fórmula	(N.º RS com acordo de cooperação e com relatório técnico / N.º RS com acordo de cooperação 31/12/n-1) * 100					Sup	53%	2016	51,9%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS	QUAR	1.1	2015	53,6%		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	61,4%
1.6.2.2	% RL acompanhadas							Meta	48%	Histórico		
	Fórmula	(N.º RS licenciadas acompanhadas / N.º RS licenciadas 31/12/n-1) * 100					Sup	53%	2016	56,8%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS	QUAR	1.1	2015	47,5%		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	61,5%
1.6.3	% Protocolos RSI/SAAS monitorizados							Meta	75%	Histórico		
	Fórmula	(N.º Protocolos RSI/SAAS monitorizados / N.º Protocolos RSI/SAAS) * 100					Sup	95%	2016	-		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS	QUAR	-	2015	-		
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2014	-
1.6.4	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais							Meta	100%	Histórico		
	Fórmula	(somatório do n.º de dias executado / somatório do n.º de dias planeado) * 100					Sup	90%	2016	-		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GPE	QUAR	-	2015	-		
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	-
1.6.5	Grau cumprimento do calendário definido para a revisão do processo de acompanhamento às respostas sociais							Meta	100%	Histórico		
	Fórmula	(somatório do n.º de dias executado / somatório do n.º de dias planeado) * 100					Sup	90%	2016	-		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DDS	QUAR	-	2015	-		
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	-
COD	Iniciativas 2017					Data	Mil€	Resp.				
1.6.11	Revisão do Modelo de Acolhimento de Crianças e Jovens					Jun.2017	n.d.	DDSP				

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 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



**OE 2 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social****2.1. Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento**

2.1.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias										Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo ref <sup>a</sup> / N.º Processos deferidos) * 100						Sup	95%	2016 (set)	86%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR	7.1	2015	74%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	88%	
2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias										Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo ref <sup>a</sup> / N.º Processos deferidos) * 100						Sup	95%	2016 (set)	87%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR	7.1	2015	72%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	89%	
2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias										Meta	89%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo ref <sup>a</sup> / N.º Processos deferidos) * 100						Sup	90%	2016	89%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR	7.1	2015	84%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	83%	
2.1.2 % de requerimentos RSI deferidos até 60 dias										Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º CI com requerimento deferido até 60dias / N.º CI novos com datas relevantes <sup>5</sup> )						Sup	85%	2016	73%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC; DDS	QUAR	7.3	2015	75%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2014	61%	
2.1.2.1 % Novos requerimentos RSI deferidos até 30dias <sup>6</sup>										Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Novos requerimentos RSI com deferimento até 30dias / N.º CI novos com datas relevantes <sup>5</sup> )						Sup	85%	2016 (set)	71%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR	7.3	2015	77%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2014	59%	
2.1.2.2 % CI novos assinados até 30dias após o envio ao NLI <sup>7</sup>										Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º CI novos com assinatura até 30 dias após o envio ao NLI / N.º CI novos com datas relevantes <sup>5</sup> )						Sup	85%	2016 (set)	76%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS	QUAR	7.3	2015	74%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2014	71%	
2.1.3 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias										Meta	90%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Requerimentos CSI deferidos até 30dias / N.º Requerimentos deferidos CSI) * 100						Sup	95%	2016	86%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP	QUAR	8.1	2015	93%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2014	84%	
2.1.4 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias										Meta	80%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos Abono de Família deferidos até 25dias / Total Processos Abono de Família deferidos) * 100						Sup	85%	2016	75%		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC	QUAR	7.2	2015	76%			
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2014	83%	
2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas										Meta	80	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do n.º processos						Sup	72	2016	96		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP	QUAR	-	2015	77			
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	77	
2.1.5.1 Tempo Médio Deferimento Pensão de Velhice										Meta	60	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do n.º processos						Sup	54	2016	76		
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP	QUAR	-	2015	47			
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	36	

5 - N.º de Contratos de Inserção com Data Instrução, Data Acordo, Data Envio NLI, Data Deferimento e Data 1º Processamento

6 - Afere a % de novos requerimentos que observam o tempo máximo de dias definidos da responsabilidade das prestações, entre a) e b) e entre c) e d); Datas relevantes: a) Data de Instrução; b) Data de Envio de Prestação para Inserção; c) Data de Envio de Inserção para Prestação; d) Data de Deferimento

7 - Afere a % de contratos de inserção que observam o tempo máximo de dias definidos da responsabilidade do desenvolvimento social, entre b) e c); Datas relevantes: a) Data de Instrução; b) Data de Envio de Prestação para Inserção; c) Data de Envio de Inserção para Prestação; d) Data de Deferimento

**OE 2 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social****2.1. Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento (Cont.)**

2.1.5.2 Tempo Médio Deferimento Pensão de Invalidez								Meta	126	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos						Sup	113	2016	157	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2015	137	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	128
2.1.5.3 Tempo Médio Deferimento Sobrevivência/Subsídio por Morte								Meta	54	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos						Sup	48	2016	60	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2015	47	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	51
2.1.5.4 Tempo Médio Deferimento Pensão Social de Velhice								Meta	26	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos						Sup	23	2016	37	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2015	32	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	43
2.1.5.5 Tempo Médio Deferimento Pensão Social de Invalidez								Meta	89	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos						Sup	80	2016	117	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2015	137	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	112
2.1.5.6 Tempo Médio Deferimento Complemento por Dependência								Meta	105	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos						Sup	94	2016	129	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2015	112	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	101
2.1.6 Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional								Meta	850	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao processamento / Somatório do nº processos						Sup	765	2016 (set)	874	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2015	719	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	738

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

2.2.1 % de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas								Meta	7%	Histórico	
Fórmula	[Total de pagamentos indevidos (M€) / Prestações Sociais pagas (€)] * 100						Sup	6%	2016 (set)	8%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC; DPRP; DGCF		QUAR	-	2015	6%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	5%
2.2.2 % de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas								Meta	0,5%	Histórico	
Fórmula	[Pagamentos indevidos de pensões (M€) / Pensões pagas (€)] * 100						Sup	0,45%	2016 (set)	0,52%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP; DGCF		QUAR	-	2015	0,56%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	0,72%
2.2.3 Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)								Meta	30%	Histórico	
Fórmula	(Prestações indevidamente pagas / montante recuperado prestações atribuídas indevidamente) * 100						Sup	33%	2016	-	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	-
2.2.4 Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis								Meta	99%	Histórico	
Fórmula	[Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)] * 100						Sup	100%	2016	94	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	3.2	2015	-	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	4.3	2014	-

**OE 2 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social****2.2. Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos (Cont.)**

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%	Histórico	
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ processos tratados no prazo} / N^{\circ} \text{ de processos tratados}) * 100$						Sup	88%	2016 (set)	77%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	3.1	2015	95%	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	-
2.2.6		Nº de convocatórias de processos com indemnização por incapacidade temporária absoluta por doença profissional (ITA)						Meta	500	Histórico	
Fórmula	Nº de convocatórias de processos com indemnização por incapacidade temporária absoluta por doença profissional (ITA)						Sup	550	2016	1020	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPRP		QUAR	-	2015	1.891	
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	-

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

2.3.1		Nº total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes						Meta	7.500	Histórico	
Fórmula	Nº Processos de fiscalização a contribuintes						Sup	7.600	2016	7.686	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	2.1	2015	8.609	
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	5.637
2.3.2		% de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva no total de ações de fiscalização a contribuintes						Meta	30%	Histórico	
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva} / N^{\circ} \text{ Processos de fiscalização a contribuintes})$						Sup	33%	2016	-	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	-
2.3.3		Valor de contribuições apuradas e anuladas						Meta	20	Histórico	
Fórmula	Valor de contribuições apuradas e anuladas						Sup	22	2016	27,5	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2015	42,2	
Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	43,6
2.3.4		Nº de processos inquérito crime concluídos						Meta	1.500	Histórico	
Fórmula	Nº de processos Inquérito crime concluídos						Sup	1.650	2016	1.695	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	2.2	2015	1.839	
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	2.065
2.3.5		Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos						Meta	60	Histórico	
Fórmula	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos						Sup	66	2016	45	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2015	65	
Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	53
2.3.6		% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc						Meta	90%	Histórico	
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N^{\circ} \text{ contribuintes estratégicos}^8) * 100$						Sup	95%	2016	-	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	UCE		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	-
2.3.7		Tempo médio de conclusão dos processos CO - Contribuintes						Meta	665	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão / Somatório do nº processos						Sup	657	2016	744	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	4.3	2014	-
2.3.8		Tempo médio de conclusão dos processos CO - Equipamentos Sociais						Meta	1.086	Histórico	
Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão / Somatório do nº processos						Sup	1.078	2016	1.382	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	(-)	CDist	X	Eixo MTSSS	4.3	2014	-

8 - Com base em listagens aprovadas periodicamente pelo CD.



**OE 2 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social****2.4. Promover a regularização de dívidas à segurança social (Cont.)**

2.4.1 Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)								Meta	7%	Histórico	
Fórmula	(Montante de dívida de Prestações Sociais participado / Montante de dívida criada) * 100							Sup	8%	2016 (set)	4%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF			QUAR	-	2015	6%
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	5%
2.4.2 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)								Meta	90%	Histórico	
Fórmula	(Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada) * 100							Sup	95%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC			QUAR	4.1	2015	-
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	-
2.4.3 % de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados								Meta	25%	Histórico	
Fórmula	(N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados / N.º de contribuintes devedores em fase pré-executiva) * 100							Sup	30%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2014	-

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 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



## OE 3 - Reforçar a confiança na Segurança Social

## 3.1. Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento

3.1.1		N.º de balcões criados ou ajustados						Meta	11	Histórico	
Fórmula	N.º de balcões criados ou ajustados						Sup	12	2016	0	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	-
3.1.2		% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica						Meta	25%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de colaboradores do atendimento com formação específica} / N.º \text{ de colaboradores do atendimento}) * 100$						Sup	27,5%	2016	-	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC; DRH		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	-
3.1.3		% de situações resolvidas ao 1.º contacto						Meta	52%	Histórico	
Fórmula	$[(N.º \text{ contactos com resolução } 1.º \text{ contacto (agregado 3 canais)} / \text{Total de contactos no mês do inquérito (agregado 3 canais)}) * 100$						Sup	54%	2016	51,85%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DCGC		QUAR	-	2015	44,86%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2014	53,03%
3.1.4		Taxa de atendimento da Linha Segurança Social						Meta	65%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de chamadas atendidas} / N.º \text{ de chamadas oferecidas}) * 100$						Sup	72%	2016	62%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	5.2	2015	74%	
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2014	81,8%

## 3.2. Reforçar a transparência e o acesso ao sistema

3.2.1		Novas funcionalidades implementadas na SSD						Meta	4	Histórico	
Fórmula	Novas funcionalidades implementadas na SSD						Sup	5	2016 (set)	4	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAGI		QUAR	-	2015	6	
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2014	2
3.2.2		% de NISS com password de acesso à SSD						Meta	41,3%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de NISS ativos e registados na SSD} / N.º \text{ de NISS ativos}) * 100$						Sup	43,2%	2016 (set)	39,4	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2014	-
3.2.3		Taxa de crescimento do atendimento por marcação						Meta	14%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de atendimentos marcados} / N.º \text{ de atendimentos marcados ano n-1}) * 100$						Sup	18%	2016	-	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	5.1	2015	-	
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	-
3.2.4		Taxa de Eficácia AJ						Meta	90%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de processos AJ concluídos} / (N.º \text{ total de processos AJ pendentes no final do período} + N.º \text{ de processos AJ concluídos})) * 100$						Sup	93%	2016	69%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2014	-
3.2.5		Taxa de Eficácia FGS						Meta	88%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de processos FGS concluídos} / (N.º \text{ total de processos FGS pendentes no final do período} + N.º \text{ de processos FGS concluídos})) * 100$						Sup	93%	2016	86%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2015	84%	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	88%

**3.3. Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários**

<b>3.3.1 Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha</b>								Meta	20%	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						Sup	22%	2016	-	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	-
<b>3.3.2 % Recursos hierárquicos concluídos até 120du</b>								Meta	85%	Histórico	
Fórmula	(Nº de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido/Nº total de recursos hierárquicos concluídos)*100						Sup	90%	2016	79,5%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2015	73,3%	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	67%
<b>3.3.3 Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)</b>								Meta	85%	Histórico	
Fórmula	(Nº de processos concluídos/ (Nº total de processos pendentes no final do período + Nº de processos concluídos)) * 100						Sup	90%	2016	36%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2015	-	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	-

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 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



## OE 4 - Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

## 4.1. Desenvolver o potencial humano

4.1.1	% colaboradores com formação								Meta	50%	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								Sup	55%	2016	62,8%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH			QUAR	6.1	2015	65,4%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	40,4%	

## 4.2. Recrutar e reter talentos

4.2.1	Índice de tecnicidade (restrito)								Meta	41%	Histórico	
Fórmula	(N.º de Técnicos Superiores / N.º Total de RH) * 100								Sup	45,1%	2016 (set)	39,6%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH			QUAR	-	2015	34,7%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	34,3%	
4.2.2	Taxa de ocupação dos postos de trabalho								Meta	96%	Histórico	
Fórmula	(N.º Total de lugares ocupados / N.º Total de lugares do QP) * 100								Sup	97%	2016 (set)	95,9%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DRH			QUAR	-	2015	94,1%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	106,5%	

## 4.3. Valorizar a cultura organizacional

4.3.1	Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação								Meta	50	Histórico	
Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores								Sup	55	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH			QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	-	
4.3.2	Índice de envolvimento dos colaboradores								Meta	65	Histórico	
Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores								Sup	71,5	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH			QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	-	

## 4.4. Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável

4.4.1	Índice de satisfação global dos colaboradores								Meta	50	Histórico	
Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores								Sup	55	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DRH			QUAR	-	2015	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	-	
COD	Iniciativas 2017					Data	Mil€		Resp.			
4.4.11	Aferir a satisfação, envolvimento e lealdade dos ativos humanos do ISS,IP					Set.2017	n.d.		DRH			





## OBJETIVO ESTRATÉGICO 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



## OE 5 - Modernizar e humanizar os serviços

## 5.1. Melhorar a qualidade das instalações

5.1.1 Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho								Meta	50	Histórico	
Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores							Sup	55	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DAP			QUAR	-	2015	-
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2014	-

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

5.2.1 Taxa de atendimento nos canais não presenciais								Meta	72%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de atendimentos não presenciais} / N.º \text{ de atendimentos totais}) * 100$							Sup	75%	2016	71,2%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC			QUAR	-	2015	61,8%
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2014	55,9%
5.2.2 % NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ								Meta	5,5%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ} / N.º \text{ NISS ativos de PS sem data de óbito}) * 100$							Sup	6,1%	2016	4,85%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAGI			QUAR	-	2015	4%
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2014	3,4%
5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida								Meta	90%	Histórico	
Fórmula	$[N.º \text{ de serviços de atendimento com utilização assistida de meios eletrónicos ("Quiosques")} / N.º \text{ de serviços de atendimento}] * 100$							Sup	95%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	X	Eixo MTSSS	4.4	2014	-

## 5.3. Assegurar a eficiência da gestão dos recursos

5.3.1 Rácio das Despesas Administração na Despesa Total								Meta	1%	Histórico	
Fórmula	$(\text{Despesas de Administração} / \text{Despesa Total})$							Sup	0,95%	2016 (set)	1%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF			QUAR	-	2015	1%
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	-	Eixo MTSSS	8.2	2014	1%
COD	Iniciativas 2017				Data	Mil€	Resp.				
5.3.11	Expandir o sistema de gestão documental				Dez.2017	a)	GAGI/				

a) Projeto financiado pelo Instituto de Informática, I.P.

## 5.4. Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS

5.4.2 Grau cumprimento planos projeto (Segurança Dados)								Meta	100%	Histórico	
Fórmula	$(\text{Somatório } n.º \text{ dias de execução dos projetos} / \text{Somatório } n.º \text{ de dias planeado}) * 100$							Sup	90%	2016	100%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAGI			QUAR	-	2015	100%
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(-)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	-

## 5.5. Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos

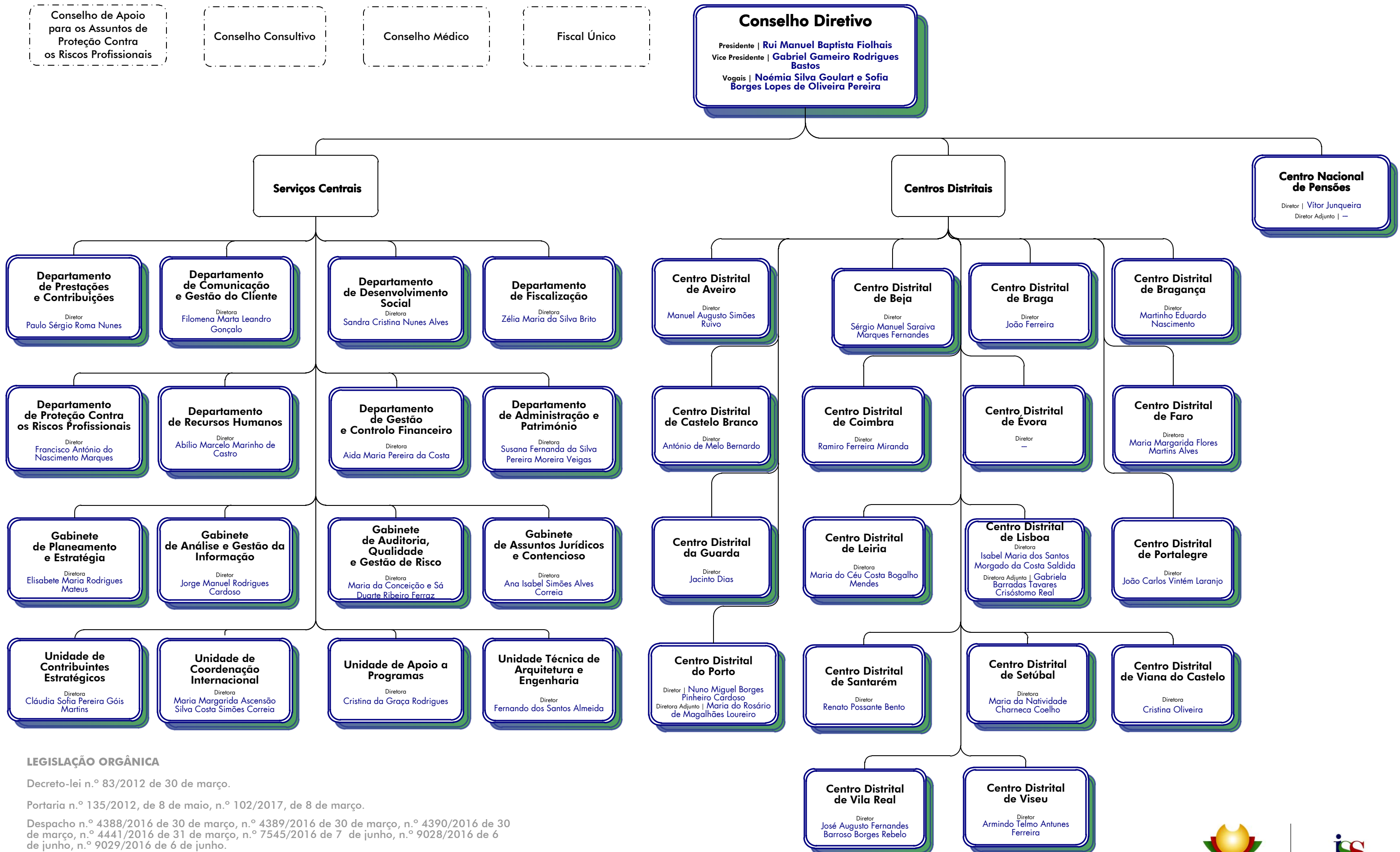
5.5.1 Taxa de modelação de processos								Meta	60%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ de processos modelados} / N.º \text{ de processos}) * 100$							Sup	66%	2016	40%
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAQGR			QUAR	-	2015	39%
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	8.3	2014	33%
5.5.4 Grau cumprimento planos projeto uniformização e simplificação								Meta	90%	Histórico	
Fórmula	$(N.º \text{ atividades com execução no prazo} / N.º \text{ Total atividades}) * 100$							Sup	100%	2016	-
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC			QUAR	-	2015	-
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	8.3	2014	-

**5.6. Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas**

5.6.1		Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)						Meta	4	Histórico	
Fórmula	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)						Sup	4,2	2016	3,7	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DCGC		QUAR	-	2015	4,0	
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	(+)	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2014	-

**Anexo 2**  
**Estrutura orgânica**

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.



## LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012 de 30 de março.

Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, n.º 102/2017, de 8 de março.

Despacho n.º 4388/2016 de 30 de março, n.º 4389/2016 de 30 de março, n.º 4390/2016 de 30 de março, n.º 4441/2016 de 31 de março, n.º 7545/2016 de 7 de junho, n.º 9028/2016 de 6 de junho, n.º 9029/2016 de 6 de junho.

Deliberação n.º 121/12 de 18 de setembro, n.º 219/12 de 30 de outubro, n.º 60/14 de 26 de março, n.º 66/15 de 7 de abril, n.º 163/2015 de 23 de julho, 65/2016 de 30 de junho, 67/2017 de 16 de março, 68/2017 de 16 de março, 70/2017 de 16 de março, del. de 16 de agosto 2017, n.º 278/2017 de 7 de dezembro, n.º 279/2017 de 7 de dezembro, n.º 280/2017 de 7 de dezembro, n.º 281/2017 de 7 de dezembro.



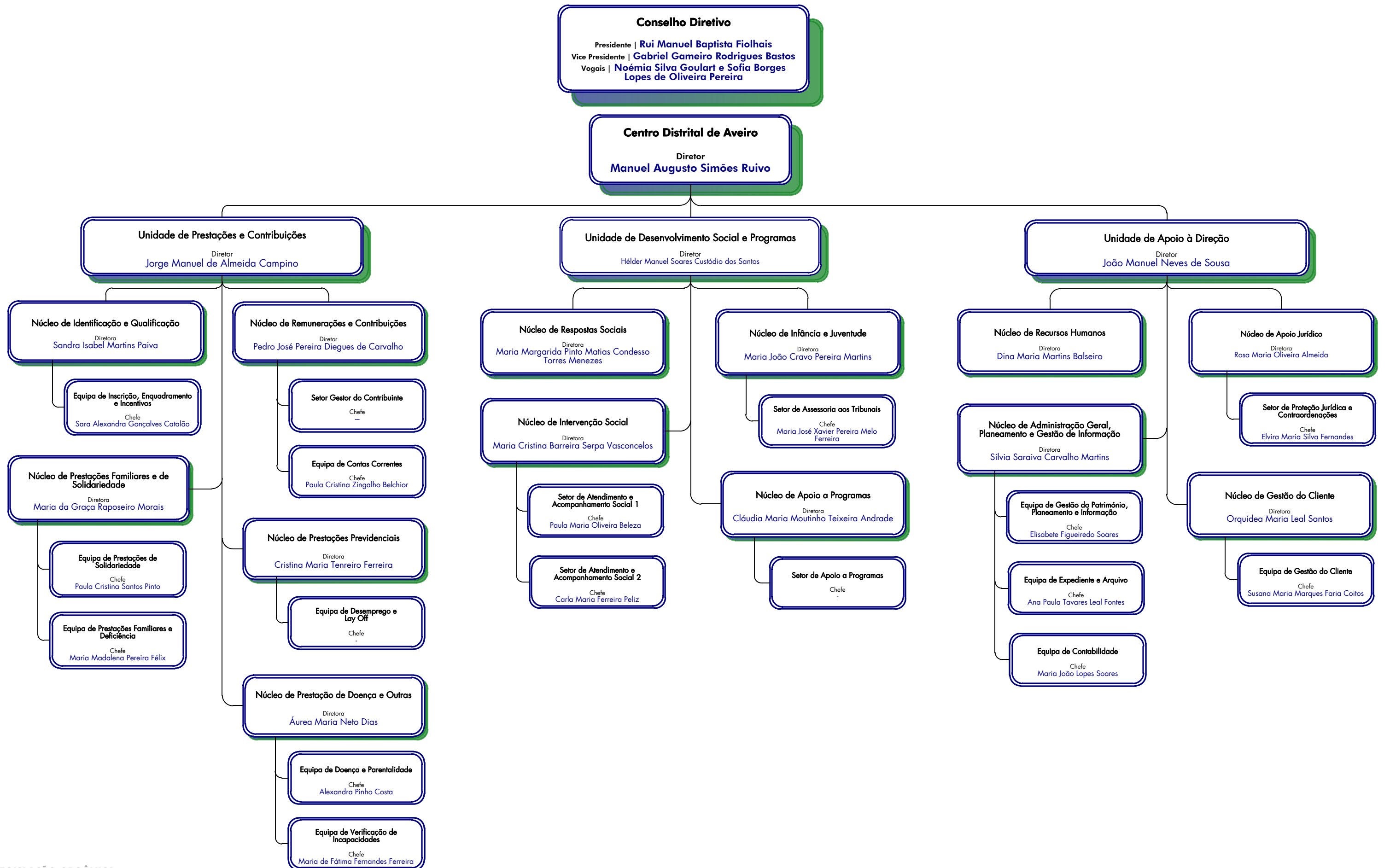
SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Aveiro



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

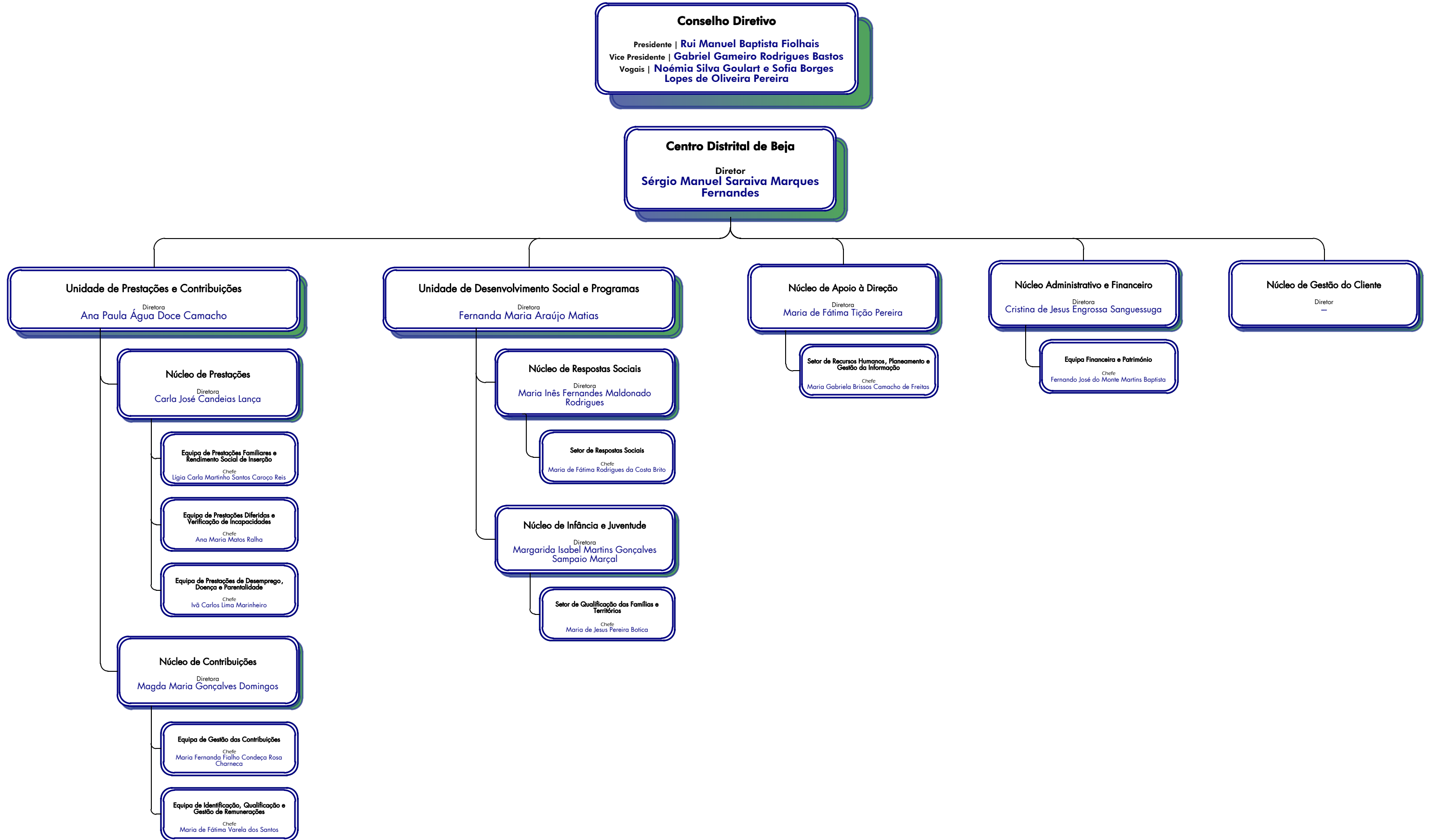
Deliberações do CD: n.º 127/12 de 18 de setembro, n.º 145/12 de 18 de setembro, n.º 163/12 de 18 de setembro, n.º 225/12 de 8 de novembro, n.º 243/12 de 8 de novembro, n.º 30/16 e 18 de março, n.º 66/2016 de 30 de junho, n.º 6/2017 de 12 de janeiro, n.º 7/2017 de 12 de janeiro, n.º 8/2017 de 12 de janeiro, n.º 60/2017 de 16 de março, n.º 61/2017 de 16 de março.





# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Beja



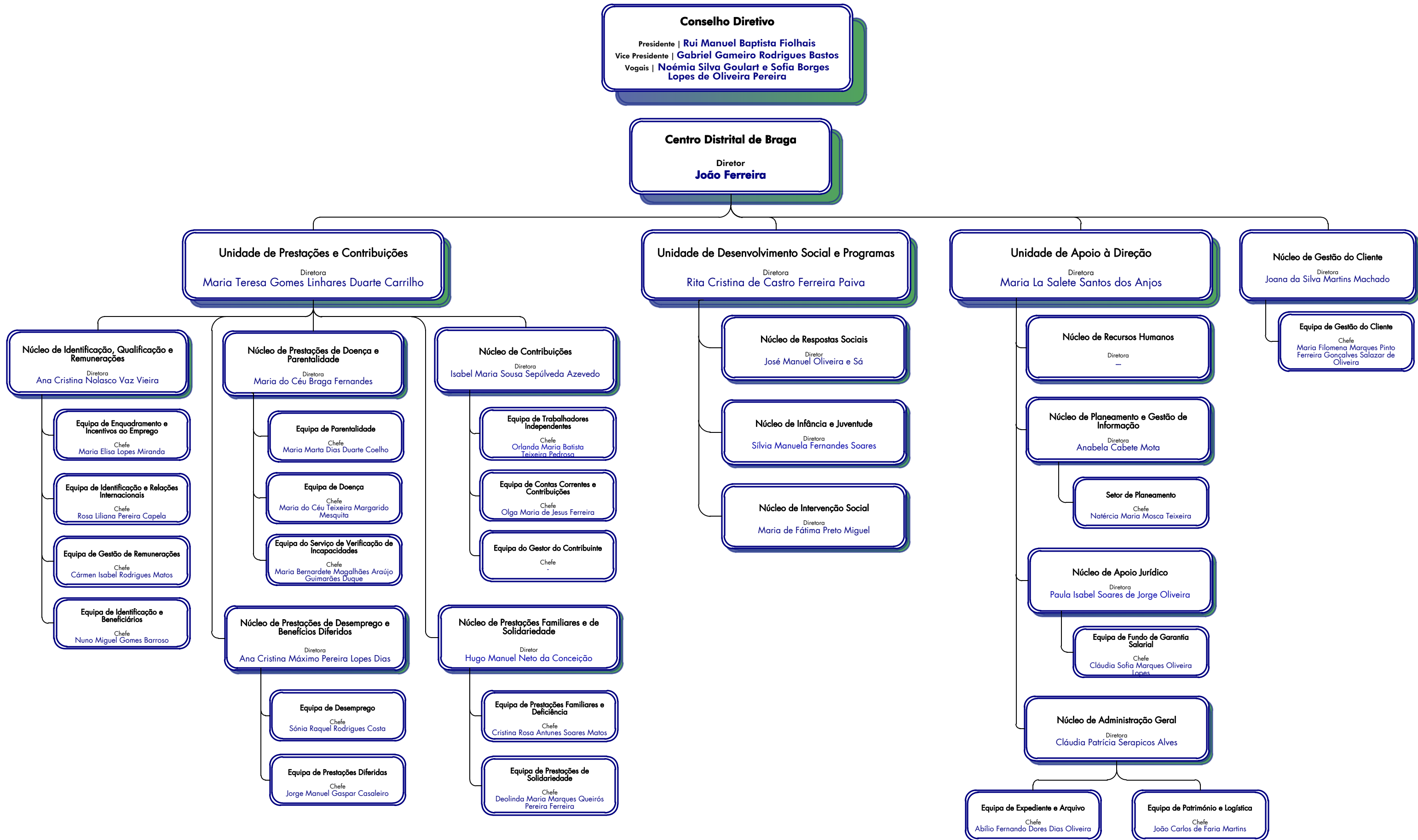
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 128/12 de 18 de setembro, n.º 146/12 de 18 de setembro, n.º 164/12 de 18 de setembro, n.º 222/12 de 6 de novembro, n.º 226/12 de 8 de novembro, n.º 244/12 de 8 de novembro, n.º 25/2017 de 2 de fevereiro, n.º 26/2017 de 2 de fevereiro, n.º 280/2017 de 7 de dezembro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Braga



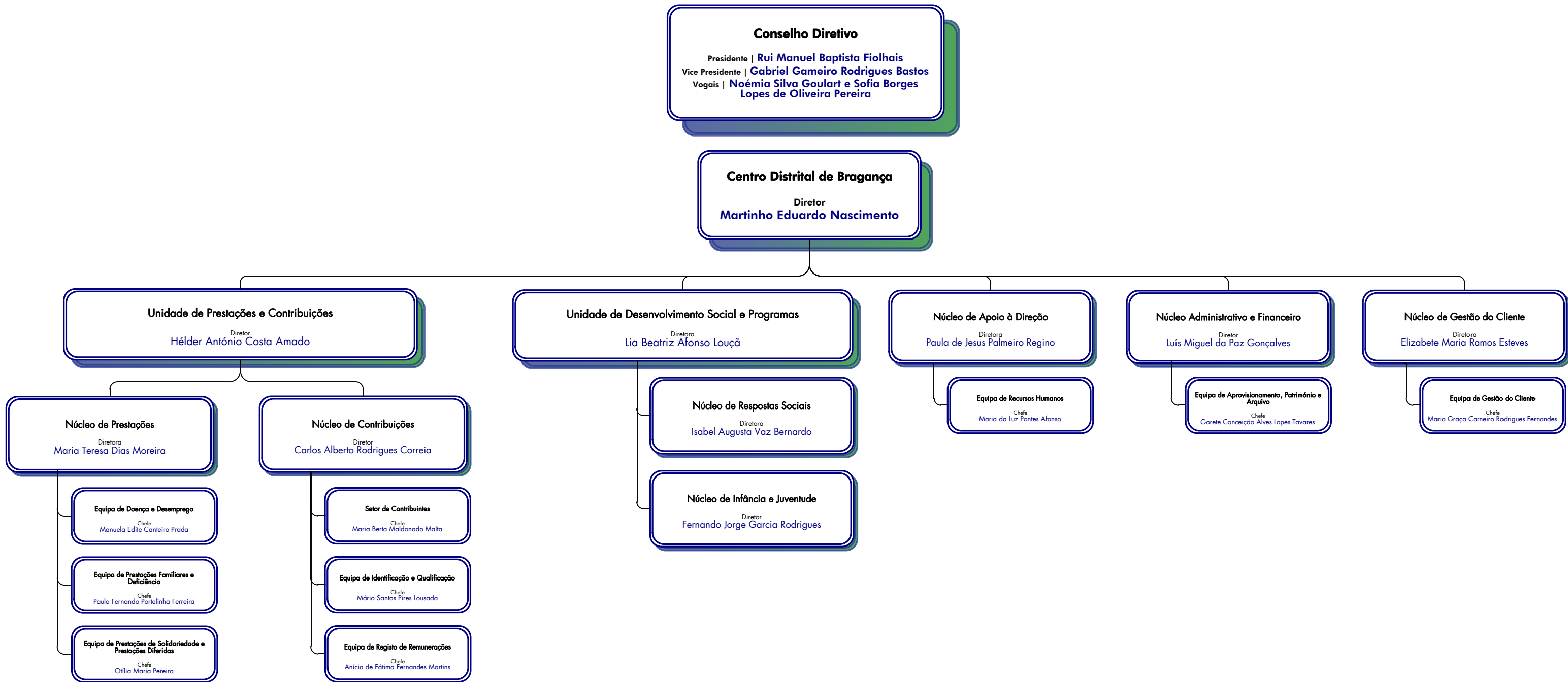
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 129/12 de 18 de setembro, n.º 147/12 de 18 de setembro, n.º 165/12 de 18 de setembro, n.º 227/12 de 8 de novembro, n.º 245/12 de 8 de novembro, n.º 052/13 de 14 de março, n.º 054/13 de 14 de março, n.º 90/14 de 14 de maio, n.º 206/2015 de 6 de outubro, n.º 207/2015 de 6 de outubro, n.º 220/15 de 17 de novembro, n.º 221/15 de 17 de novembro, n.º 41/16 de 19 de abril, n.º 154/2016, de 30 de novembro, n.º 155/2016, de 30 de novembro, n.º 30/2017, de 9 de fevereiro, n.º 91/2017, de 24 de março, n.º 92/2017, de 24 de março, n.º 101/2017, de 30 de março, n.º 126/2017 de 27 de abril, n.º 127/2017 de 27 de abril, n.º 128/2017, de 27 de abril, n.º 148/2017, de 25 de maio,

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Bragança



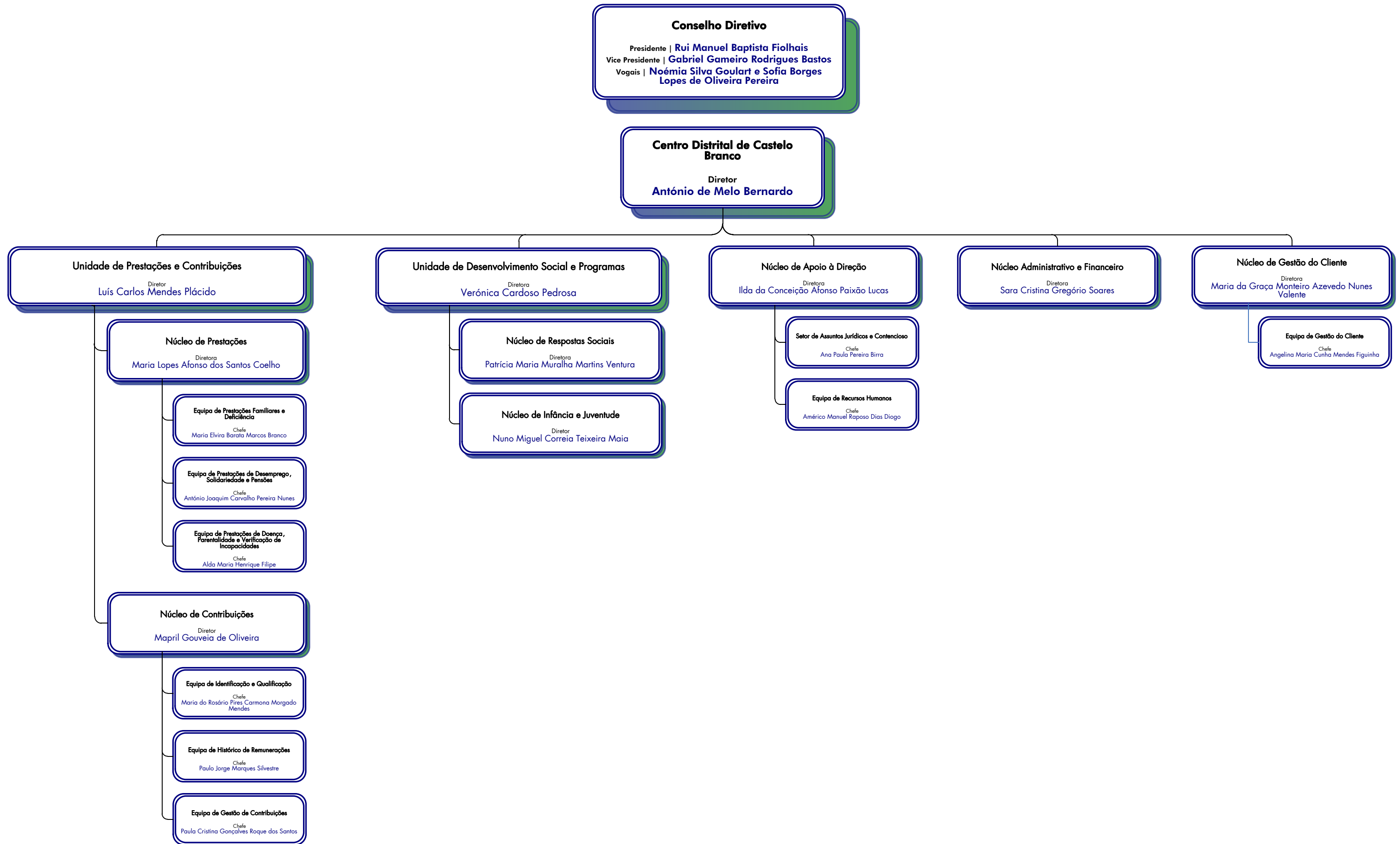
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 130/12 de 18 de setembro, n.º 148/12 de 18 de setembro, n.º 166/12 de 18 de setembro,  
n.º 228/12 de 8 de novembro, n.º 246/12 de 8 de novembro, n.º 157/13 de 1 de outubro, n.º 158/13 de 1 de  
outubro, n.º 161/13 de 8 de outubro, n.º 183/14 de 9 de outubro

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Castelo Branco



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 131/12 de 18 de setembro, n.º 149/12 de 18 de setembro, n.º 167/12 de 18 de setembro,  
n.º 229/12 de 8 de novembro, n.º 247/12 de 8 de novembro, n.º 155/13 de 24 de setembro, n.º 101/14 de 3 de  
junho

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Coimbra

**Conselho Diretivo**  
 Presidente | **Rui Manuel Baptista Fiolhais**  
 Vice Presidente | **Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos**  
 Vogais | **Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira**

**Centro Distrital de Coimbra**  
 Diretor  
**Ramiro Ferreira Miranda**

**Unidade de Prestações e Contribuições**  
 Diretora  
**Maria Arménia de Oliveira Campos Silva**

**Unidade de Desenvolvimento Social e Programas**  
 Diretor  
**José Manuel Rodrigues Maria**

**Núcleo de Apoio à Direção**  
 Diretor  
**Pedro Miguel Viegas da Costa**

**Núcleo de Planeamento**  
 Diretor  
**Miguel Nuno Araújo Gomes**

**Núcleo Administrativo, Financeiro e de Recursos Humanos**  
 Diretora  
**Maria Alice da Costa Salgado da Cruz Ferreira**

**Núcleo de Apoio Jurídico**  
 Diretora  
**Cristina Maria Crisóstomo Valério**

**Núcleo de Gestão do Cliente**  
 Diretora  
**Maria Manuela Martins de Jesus**

**Núcleo de Contribuições**  
 Diretor  
**José António de Sousa Alves**

**Núcleo de Prestações Previdenciais**  
 Diretora  
**Lídia Maria Gonçalves Lopes**

**Núcleo de Respostas Sociais**  
 Diretora  
**Susana Cristina Lopes Carvalho dos Santos Mourão**

**Núcleo de Infância e Juventude**  
 Diretora  
**Maria Rosário Cruz Sousa Rainho Ataíde**

**Setor de Assessoria Técnica aos Tribunais**  
 Chefe  
**Maria Helena Cunha Pires**

**Núcleo de Intervenção Social**  
 Diretora  
**Ana Maria Marques de Carvalho**

**Setor 1**  
 Chefe  
**Cláudia Maria Oliveira Reis**

**Setor 2**  
 Chefe  
**José Ventura Lopes**

**Equipa de Administração e Património**  
 Chefe  
**João Eduardo Nascimento Teigão Martins de Almeida Toscano**

**Equipa de Gestão Orçamental e Contabilidade**  
 Chefe  
**Vanda Maria Vilarinho Maciel**

**Núcleo de Prestações Familiares e Cidadania**  
 Diretora  
**Célia Maria Marques Pereira**

**Equipa de Prestações de Desemprego**  
 Chefe  
**Cidália Maria Barreirinhas Reis**

**Equipa de Prestações de Doença e Parentalidade**  
 Chefe  
**Marta Sofia Rodrigues Alves**

**Equipa de Prestações Diferidas e de Verificação de Incapacidades**  
 Chefe  
**Maria Adélia Monteiro dos Santos**

**Equipa de Prestações de Proteção Familiar**  
 Chefe  
**Maria Conceição Nogueira Malça Mendes Morão**

**Equipa de Prestações de Cidadania**  
 Chefe  
**Ângela Maria Gouveia Magalhães**

**Núcleo de Identificação, Qualificação e Gestão de Remunerações**  
 Diretor  
**Fernando Pompeu Lima e Veiga Santos Costa**

**Equipa de Prestações de Conta Corrente**  
 Chefe  
**Emília Rosa dos Santos Salgueiro Gonçalves**

**Equipa de Identificação e Qualificação**  
 Chefe  
**Cristina Isabel dos Santos Coimbra da Silva**

**Equipa de Gestão de Remunerações**  
 Chefe  
**Vitor Manuel Ábrantes Matos**

### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

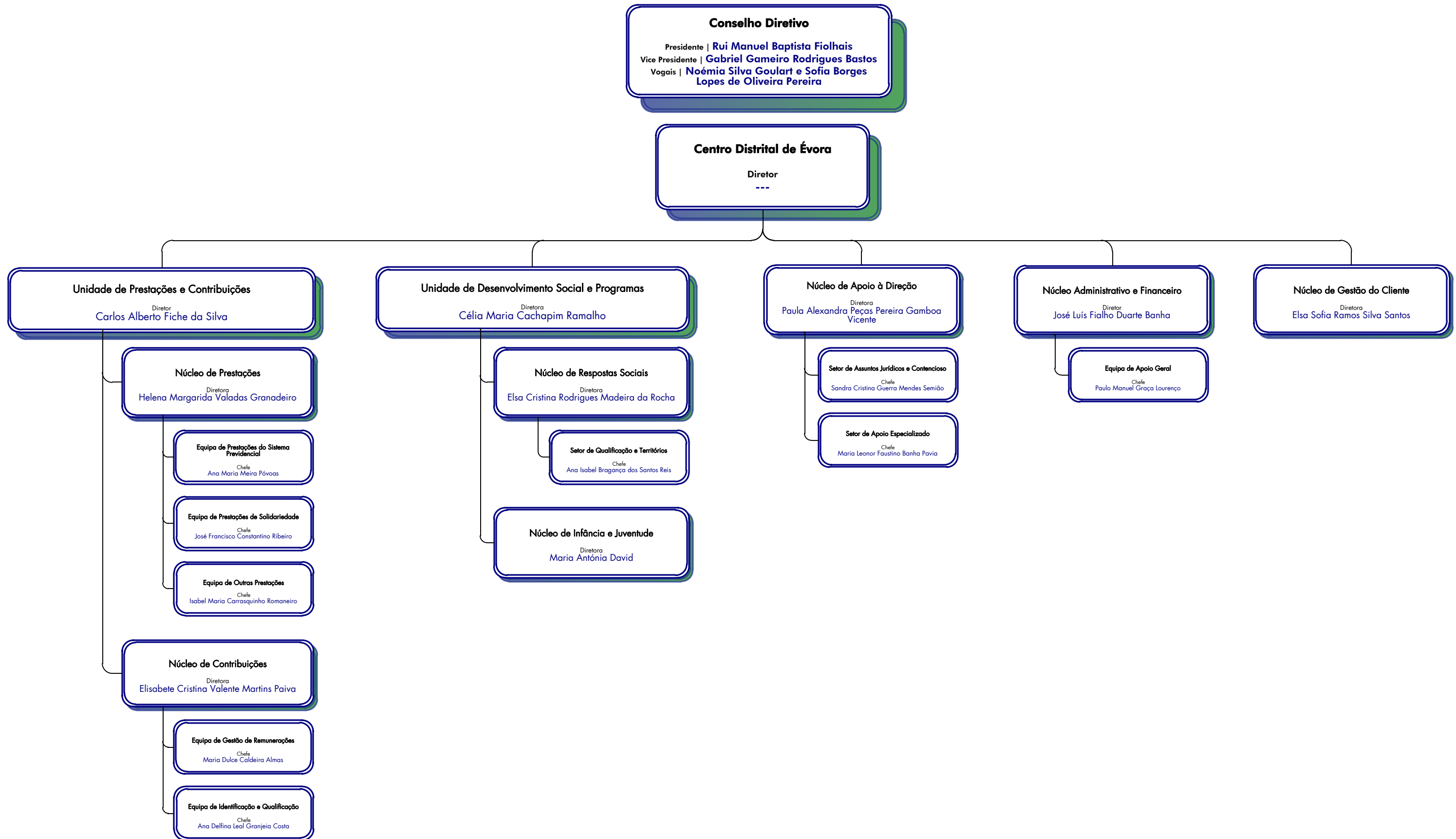
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
 Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
 Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 132/12 de 18 de setembro, n.º 150/12 de 18 de setembro, n.º 168/12 de 18 de setembro, n.º 230/12 de 8 de novembro, n.º 248/12 de 8 de novembro, n.º 297/12 de 6 de dezembro, n.º 298/12 de 6 de dezembro, n.º 095/13 de 3 de junho, n.º 114/14 de 11 de junho, n.º 115/14 de 11 de junho, n.º 116/14 de 11 de junho, n.º 155/14 de 5 de agosto, n.º 191/14 de 29 de outubro, n.º 70/2015 de 7 de abril, n.º 71/2015 de 7 de abril, n.º 83/2016 de 21 de julho



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Évora



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

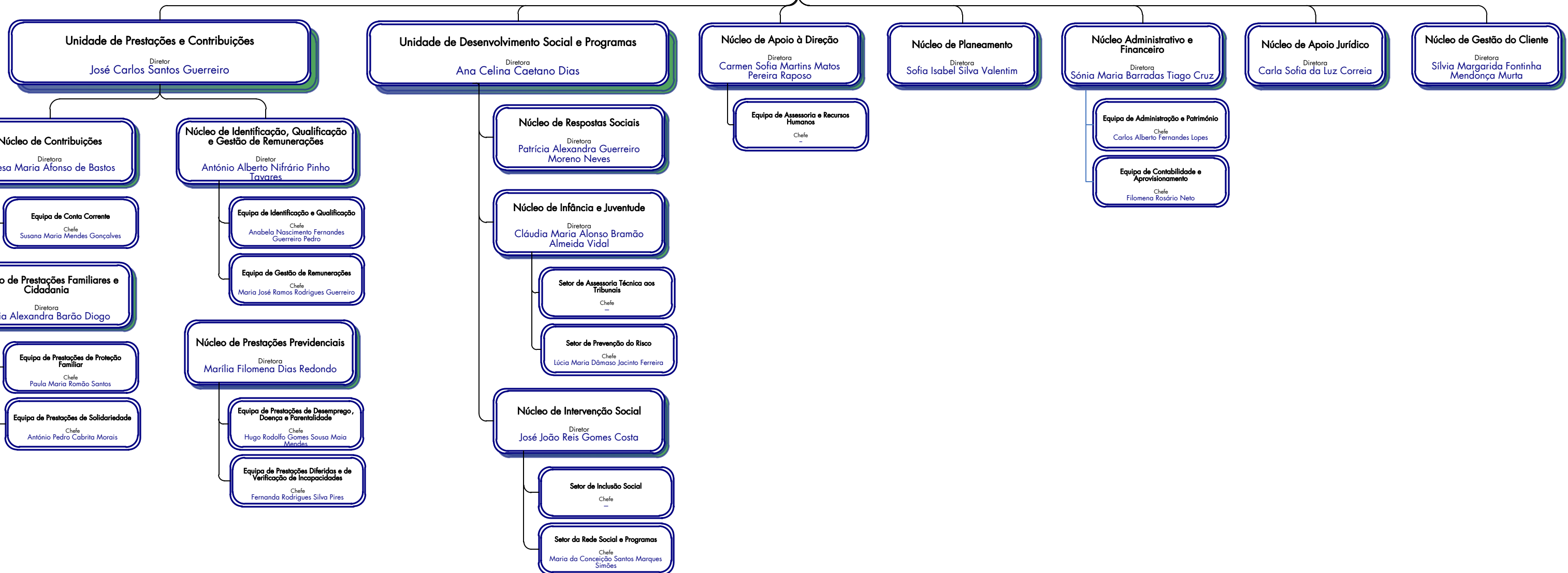
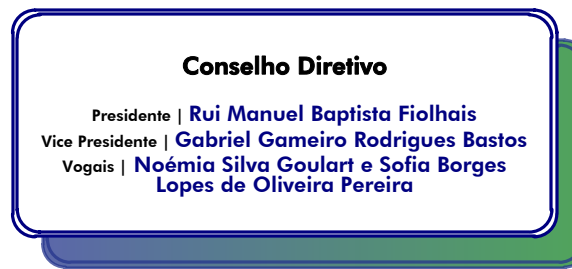
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 133/12 de 18 de setembro, n.º 151/12 de 18 de setembro, n.º 169/12 de 18 de setembro, n.º 231/12 de 8 de novembro, n.º 249/12 de 8 de novembro, n.º 017/13 de 15 de janeiro, n.º 72/15 de 7 de abril, n.º 198/15 de 9 de setembro, n.º 279/2017 de 7 de dezembro.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Faro



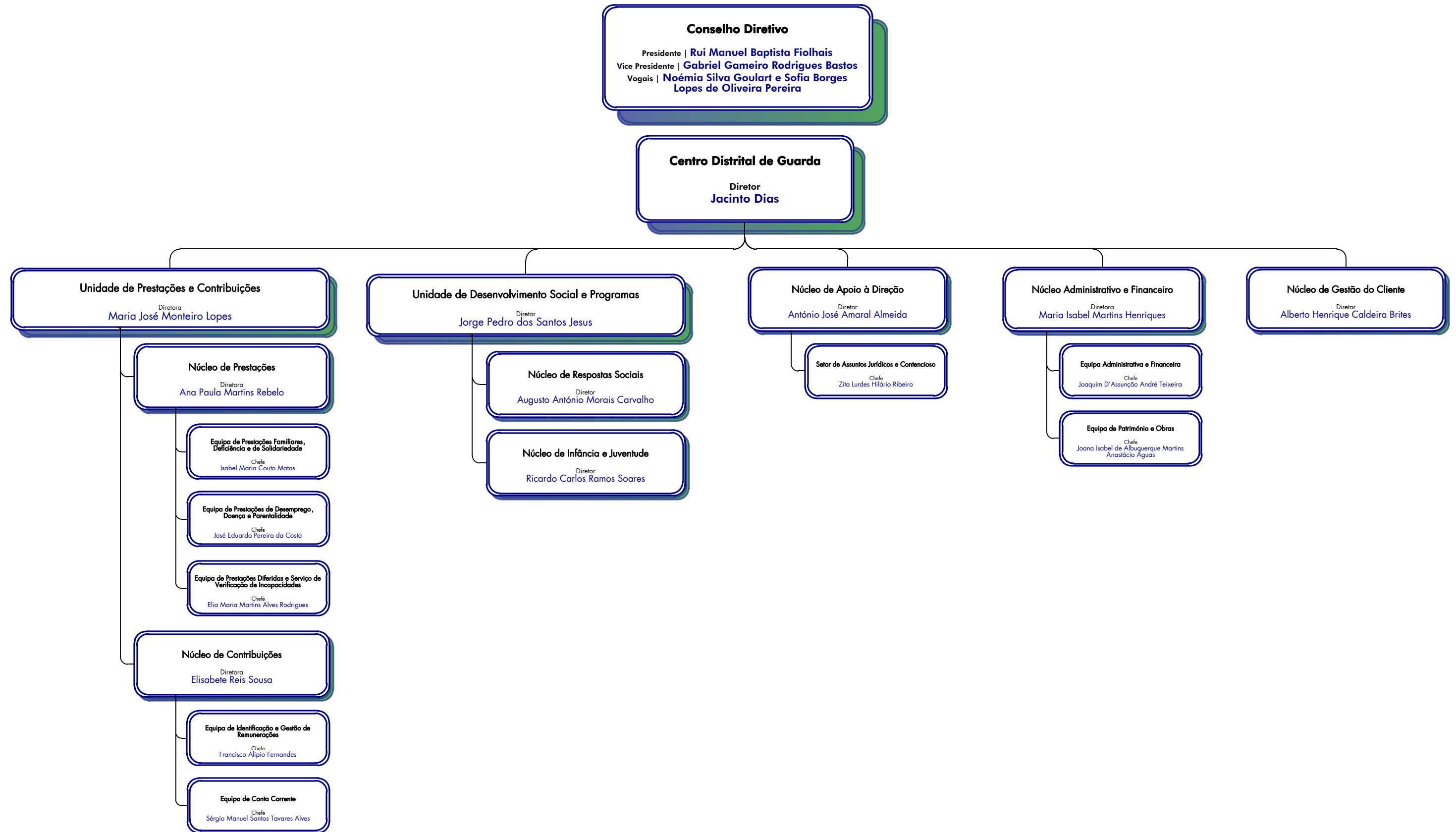
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 134/12 de 18 de setembro, n.º 152/12 de 18 de setembro, n.º 170/12 de 18 de setembro, n.º 232/12 de 8 de novembro, n.º 250/12 de 8 de novembro; n.º 71/14 de 9 de abril; n.º 72/14 de 9 de abril; n.º 73/14 de 9 de abril; n.º 117/14 de 11 de junho; n.º 123/14 de 17 de junho; n.º 132/14 de 1 de julho; n.º 31/2016 de 18 de março, n.º 46/2016 de 3 de maio, n.º 145/2016 de 20 de outubro, n.º 171/2016 de 15 de dezembro, n.º 172/2016 de 15 de dezembro, n.º 146/2017 de 25 de maio, n.º 147/2017 de 25 de maio, n.º 275/2017 de 30 de novembro, n.º 286/2017 de 7 de dezembro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Guarda



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 135/12 de 18 de setembro, n.º 153/12 de 18 de setembro, n.º 171/12 de 18 de setembro, n.º 233/12 de 8 de novembro, n.º 251/12 de 8 de novembro, n.º 081/14 de 22 de abril, n.º 118/14 de 11 de junho, n.º 119/14 de 11 de junho, n.º 133/14 de 1 de julho, n.º 134/14 de 1 de julho, n.º 78/2015 de 7 de abril, n.º 234/2017 de 2 de outubro, n.º 235/2017 de 2 de outubro.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Leiria

### Conselho Diretivo

Presidente | Rui Manuel Baptista Fiolhais  
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos  
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

### Centro Distrital de Leiria

Diretora  
Maria do Céu Costa Bogalho Mendes

#### Unidade de Prestações e Contribuições

Diretora  
Susana Teresa Rego Silva Santos Rosa

#### Unidade de Desenvolvimento Social e Programas

Diretora  
Maria Lídia Vieira dos Santos Coelho Semião

#### Núcleo de Apoio à Direção

Diretora  
Helga Diana Ribeiro de Sousa

#### Núcleo de Planeamento

Diretor  
Falta nomeação

#### Núcleo Administrativo, Financeiro e Recursos Humanos

Diretora  
Olga Cristina Marques Rocha Batista

#### Núcleo de Apoio Jurídico

Diretora  
Isabel Maria dos Santos Rodrigues

#### Núcleo de Gestão do Cliente

Diretor  
Maria Helena Silva Monteiro

#### Núcleo de Contribuições

Diretora  
Maria Leonor Pinheiro Travassos de Mendonça Santos

#### Núcleo de Prestações Previdenciais

Diretora  
Ana Raquel Terceiro Marques

#### Núcleo de Respostas Sociais

Diretora  
Maria do Carmo Jesus Palricas Costa

#### Núcleo de Infância e Juventude

Diretora  
Elisabete de Jesus Moita

#### Núcleo de Intervenção Social

Diretora  
Dina Maria Godinho Rodrigues

#### Equipa de Contribuições

Chefe  
Bruno Toledo Rolla

#### Equipa de Prestações de Desemprego

Chefe  
Fernanda Paula Naranha Silveira Carvalho Santos

#### Equipa de Prestações Diferidas e de Verificação de Incapacidades

Chefe  
Cláudia Sofia Ferreira Correia

#### Equipa de Doença e Parentalidade

Chefe  
Bárbara Isabel Melo da Costa

#### Sector de Assessoria Técnica aos Tribunais

Chefe  
Sandra Elisabete Gonçalves Rodrigues Semdas

#### Sector 1

Chefe  
Maria de Fátima Caseiro Oliveira

#### Sector 2

Chefe  
Ana de Fátima Munoz de Castro

#### Equipa de Recursos Humanos e Financeira

Chefe  
Pedro Teodoro Cardoso Rodrigues Pinto

#### Equipa de Administração e Património

Chefe  
Raquel Marques Pereira Matos Marcos

#### Equipa de Gestão do Cliente

Chefe  
Maria Fernanda Serra Moreira Moleiro

#### Núcleo de Prestações Familiares e Cidadania

Diretora  
Maria Rosa Esteves Oliveira

#### Equipa de Prestações de Proteção Familiar

Chefe  
Maria Lisete de Jesus Cotrim

#### Equipa de Prestações de Solidariedade

Chefe  
Sílvia Isabel Francisco Lopes

#### Núcleo de Identificação, Qualificação e Gestão de Remunerações

Diretora  
Ana Catarina de Carvalho de Oliveira Cova

#### Equipa de Identificação e Qualificação

Chefe  
Carla Sofia Salvado Correia

#### Equipa de Gestão de Remunerações

Chefe  
Elvira Conceição Tavares Ferreira Ribeiro

### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 136/12 de 18 de setembro, n.º 154/12 de 18 de setembro, n.º 172/12 de 18 de setembro, n.º 234/12 de 8 de novembro, n.º 252/12 de 8 de novembro, n.º 118/13 de 27 de junho, n.º 166/13 de 15 de outubro; n.º 177/13 de 29 de outubro; n.º 219/14 de 25 de novembro, n.º 79/2015 de 7 de abril, n.º 80/2015 de 7 de abril, n.º 81/2015 de 7 de abril, n.º 99/2015 de 14 de abril, n.º 9/2017 de 12 de janeiro, n.º 10/2017 de 12 de janeiro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

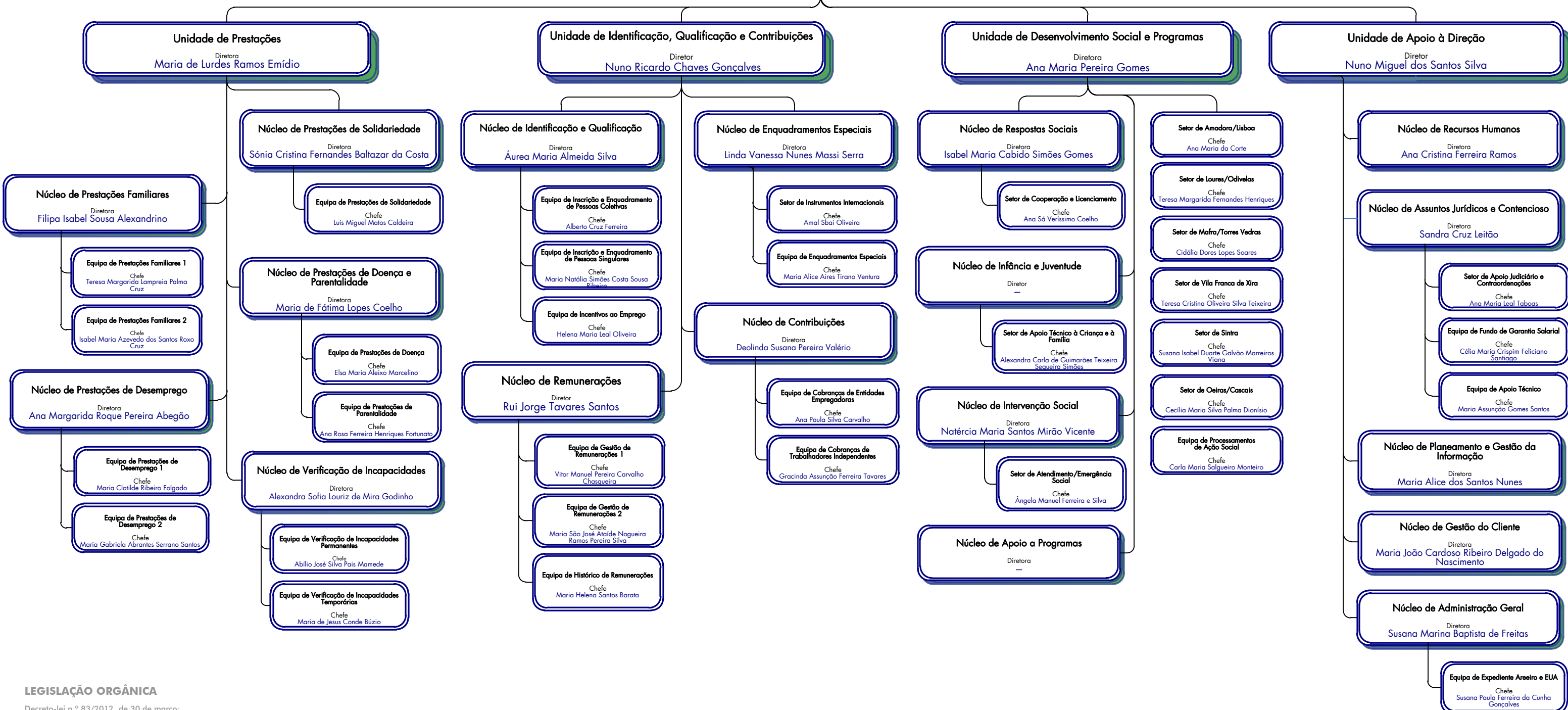
## Centro Distrital de Lisboa

### Conselho Diretivo

Presidente | Rui Manuel Baptista Fiolhais  
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos  
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

### Centro Distrital de Lisboa

Direto | Isabel Maria dos Santos Morgado da Costa Saldida  
Diretora Adjunta | Gabriela Barradas Tavares Crisóstomo Real



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

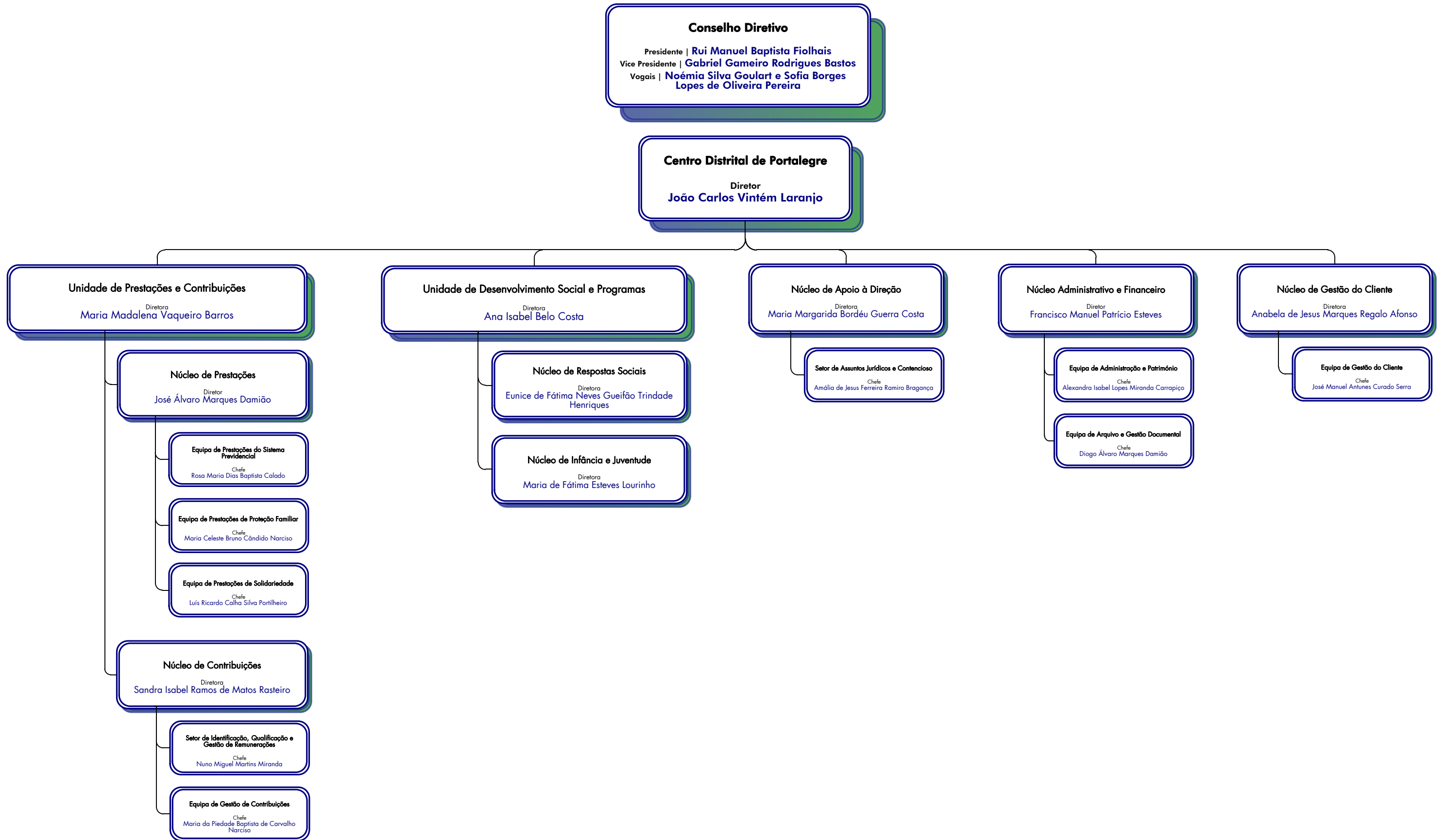
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 4441/2016, de 31 de março, n.º 7545/2016 de 7 de junho, n.º 9487/2016, de 25 de julho.

Deliberações do CD: n.º 137/12 de 18 de setembro, n.º 155/12 de 18 de setembro, n.º 173/12 de 18 de setembro, n.º 235/12 de 8 de novembro, n.º 253/12 de 8 de novembro, n.º 116/13 de 27 de junho, n.º 117/13 de 27 de junho, n.º 038/14 de 11 de fevereiro, n.º 039/14 de 11 de fevereiro, n.º 104/14 de 3 de junho, n.º 105/14 de 3 de junho, n.º 124/14 de 24 de junho, n.º 53/15 de 10 de março, n.º 82/15 de 7 de abril, n.º 83/15 de 7 de abril, n.º 101/15 de 14 de abril, n.º 102/15 de 14 de abril, n.º 113/15 de 21 de abril, n.º 219/15 de 17 de novembro, n.º 232/15 de 24 de novembro, n.º 15/2016 de 3 de fevereiro, n.º 16/2016 de 3 de fevereiro, n.º 72/2016 de 7 de julho, n.º 86/2016 de 21 de julho, n.º 87/2016 de 21 de julho, n.º 138/2016 de 13 de outubro, n.º 139/2016 de 13 de outubro, n.º 38/2017 de 23 de fevereiro, n.º 40/2017 de 23 de fevereiro, n.º 54/2017 de 16 de março, n.º 55/2017 de 16 de março, n.º 56/2017 de 16 de março, n.º 103/2017 de 7 de abril, n.º 110/2017 de 7 de abril, n.º 194/2017 de 3 de agosto, n.º 195/2017 de 3 de agosto, n.º 208/2017 de 31 de agosto, n.º 209/2017 de 31 de agosto, n.º 223/2017 de 28 de setembro, n.º 230/2017, de 4 outubro, n.º 231/2017, de 4 outubro, n.º 276/2017, de 30 novembro.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Portalegre



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 138/12 de 18 de setembro, n.º 156/12 de 18 de setembro, n.º 174/12 de 18 de setembro,  
n.º 236/12 de 8 de novembro, n.º 254/12 de 8 de novembro, n.º 229/15 de 01 de dezembro, n.º 94/16 de 25 de agosto

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Porto

### Conselho Diretivo

Presidente | Rui Manuel Baptista Fiolhais  
Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos  
Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

### Centro Distrital de Porto

Diretor | Nuno Miguel Borges Pinheiro Cardoso  
Diretora Adjunta | Maria do Rosário de Magalhães Loureiro

### Unidade de Prestações

Diretor  
José Eduardo Esteves

#### Núcleo de Prestações Familiares

Diretora  
Sílvia do Amparo Lopes Ricardo

##### Equipa de Prestações Familiares 1

Chefe  
Teresa Raquel Fraga Rodrigues Sousa

##### Equipa de Prestações Familiares 2

Chefe  
Susana Isabel Alves Pinheiro Vieira

#### Núcleo de Prestações de Doença e Outras

Diretora  
Maria Teresa Esteves de Sousa Menezes

##### Equipa de Prestações de Doença, Parentalidade e Diferidas 1

Chefe  
Bibiana Filipa Costa Freitas

##### Equipa de Prestações de Doença, Parentalidade e Diferidas 2

Chefe  
Raquel Maria Ferreira Oliveira Cunha

#### Núcleo de Verificação de Incapacidades

Diretora  
Daniela Adriana Martins Gonçalves Dionísio

##### Equipa de Verificação de Incapacidades Permanentes

Chefe  
Maria Amélia Silva Rodrigues Vilas Boas

##### Equipa de Verificação de Incapacidades Temporárias

Chefe  
Cláudio Manuel Pereira Rodrigues

#### Equipa de Apoio Técnico

Chefe  
Ricardo Manuel Gonçalves Serrano

#### Núcleo de Prestações de Desemprego

Diretora  
Maia João Neno Escobar

##### Equipa de Prestações de Desemprego 1

Chefe  
Maria Júlia Gomes Correia Rodrigues

##### Equipa de Prestações de Desemprego 2

Chefe  
Sónia Cristina Teixeira Campos Castro

#### Núcleo de Prestações de Solidariedade

Diretora  
Adília Maria Marques de Sousa

##### Equipa de Prestações de Solidariedade 1

Chefe  
Sofia Alexandra Oliveira Santana Silva

##### Equipa de Prestações de Solidariedade 2

Chefe  
Sílvia Maria Pavao dos Santos

### Unidade de Identificação, Qualificação e Contribuições

Diretor  
Telmo Manuel Baltar Malheiro de Magalhães

#### Núcleo de Identificação e Qualificação

Diretor  
Carlo Nino Cardoso Pinto

##### Equipa de Enquadramentos de Regimes Especiais

Chefe  
Susana Isabel Jesus Encarnação Gonçalves

##### Equipa de Identificação e Qualificação de TCO

Chefe  
Paula Margarida Guedes da Costa Araújo

#### Núcleo de Remunerações

Diretora  
Maria Teresa Anselmo Carvalho Andrade

##### Equipa de Remunerações e Incentivos ao Emprego

Chefe  
José Maria Carvalho Mata

##### Equipa de Remunerações e Histórico de Remunerações

Chefe  
Carlos Eduardo Machado Pinheiro

#### Núcleo de Enquadramentos Especiais

Diretora  
Paula Teresa Boticas Carvalho Costa

##### Equipa de Enquadramentos Especiais

Chefe  
Ricardo José Nunes Salazar

##### Sector de Relações Internacionais

Chefe  
Sandra Adelaide Amaro do Carmo Carvalho

#### Equipa de Apoio Técnico

Chefe  
Norma Romana Martins Viana

#### Núcleo de Contribuições

Diretor  
António José Costa Teixeira

##### Equipa de Contas Correntes 1

Chefe  
Sandra Marina Santos Moura

##### Equipa de Contas Correntes 2

Chefe  
Rui Manuel Bispo da Silva

#### Núcleo de Gestão da Dívida

Diretor  
Júlio Augusto Pires Quintela Coelho

##### Sector de Gestão da Dívida

Chefe  
Filipe Manuel Neves Barata

### Unidade de Desenvolvimento Social e Programas

Diretora  
Maria Luísa Alves Nogueira Costa Lopes

#### Sector de Apoio Técnico

Chefe  
Margarida Maria Teixeira de Sousa Gramaxo Rebelo

#### Núcleo de Respostas Sociais

Diretora  
Mónica Isabel Borges Lopes Simão

##### Sector de Cooperação e Estabelecimentos Lucrativos

Chefe  
Sílvia Maria Alves Esteves

#### Núcleo de Infância e Juventude

Diretora  
Maria Manuela Guedes Ferreira da Silva

##### Sector de Assessoria Técnica aos Tribunais

Chefe  
Carla Cristina Pinheiro Fernandes Azevedo

#### Núcleo de Intervenção Social

Diretora  
Maria Fátima Santos Ferreira Pinto

##### Sector 1

Chefe  
Judite da Conceição da Silva Regueiros

##### Sector 2

Chefe  
Emília Paula Ferreira Monteiro

#### Núcleo de Apoio a Programas

Diretora  
Elisabete Marisa Andrade Vieira

### Unidade de Apoio à Direção

Diretora  
Altina Maria Rocha de Oliveira Silva Assunção

#### Núcleo de Recursos Humanos

Diretora  
Maria da Conceição Ribeiro Pereira da Costa Aleixo

##### Equipa de Administração de Pessoal

Chefe  
Carla Sofia Rodrigues Sousa

##### Sector de Gestão de Recursos Humanos

Chefe  
-

#### Núcleo de Assuntos Jurídicos e Contenciosos

Diretora  
Andreia Isabel Baía Dias da Silva Moutinho

##### Sector de Contencioso

Chefe  
Pedro Miguel Noronha Lopes Dias

##### Sector de Apoio Judiciário

Chefe  
Sílvia Pires Rebelo

##### Sector de Contra Ordenações

Chefe  
Maria Julieta Sousa Pereira Castro Faria

#### Equipa do Fundo de Garantia Salarial

Chefe  
Elsa Cristina Madeira de Freitas

#### Núcleo de Administração Geral

Diretor  
Rui Manuel Sequeira Rebelo

##### Equipa de Compras, Logística e Património

Chefe  
Rui Nuno Santos Teixeira Torres

##### Equipa de Expediente, Arquivo, Microfilme e Centro Gráfico

Chefe  
Nuno Fernando Freitas Dias Trindade da Rocha

#### Núcleo de Gestão do Cliente

Diretor  
João Leonel Silva Cunha

##### Sector de Gestão do Cliente

Chefe  
Ana Luísa Alonso Magalhães

##### Equipa de Coordenação dos Serviços Locais

Chefe  
Carla Maria Gomes Sousa

### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho; n.º 9028/2016 de 6 de julho; n.º 9029/2016 de 6 de julho;

Deliberações do CD: n.º 139/12 de 18 de setembro, n.º 157/12 de 18 de setembro, n.º 175/12 de 18 de setembro, n.º 237/12 de 8 de novembro, n.º 255/12 de 8 de novembro, n.º 144/13 de 20 de agosto, n.º 162/13 de 8 de outubro, n.º 170/13 de 21 de outubro, n.º 203/13 de 20 de dezembro, n.º 144/14 de 11 de julho, n.º 194/14 de 29 de outubro, n.º 93/15 de 7 de abril, n.º 163/2015 de 23 de julho, n.º 9/2016 de 13 de janeiro, n.º 12/2016 de 26 de janeiro, n.º 63/2016 de 23 de junho; n.º 119/16 de 29 de setembro; n.º 120/16 de 29 de setembro; n.º 121/16 de 29 de setembro; n.º 122/16 de 29 de setembro; n.º 123/16 de 29 de setembro; n.º 124/16 de 29 de setembro; n.º 125/16 de 29 de setembro; n.º 126/16 de 29 de setembro; n.º 127/16 de 29 de setembro; n.º 128/16 de 29 de setembro; n.º 129/16 de 29 de setembro; n.º 130/16 de 29 de setembro; n.º 140/2016 de 13 de outubro; n.º 141/2016 de 13 de outubro, n.º 176/2016 de 15 de dezembro, n.º 178/2016 de 15 de dezembro, n.º 179/2016 de 15 de dezembro, n.º 180/2016 de 15 de dezembro, n.º 15/2017 de 18 de janeiro, n.º 16/2017 de 18 de janeiro, n.º 19/2017 de 18 de janeiro, n.º 28/2017 de 2 de fevereiro, n.º 29/2017 de 2 de fevereiro, n.º 32/2017 de 16 de fevereiro, n.º 33/2017 de 16 de fevereiro, n.º 34/2017 de 16 de fevereiro, n.º 44/2017 de 2 de março, n.º 85/2017 de 24 de março, n.º 180/2017 de 13 de julho, n.º 263/2017 de 16 de novembro.



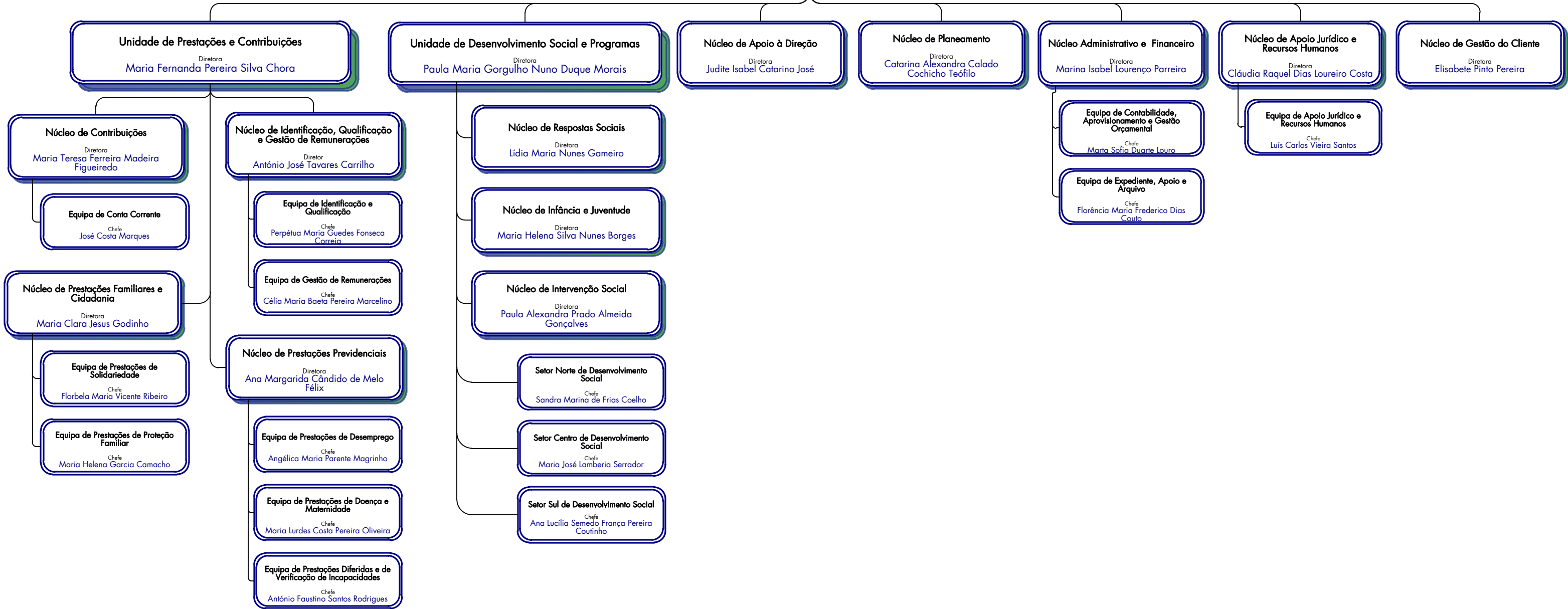


# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Santarém

**Conselho Diretivo**  
 Presidente | Rui Manuel Baptista Fiolhais  
 Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos  
 Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

**Centro Distrital de Santarém**  
 Diretor  
 Renato Possante Bento



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

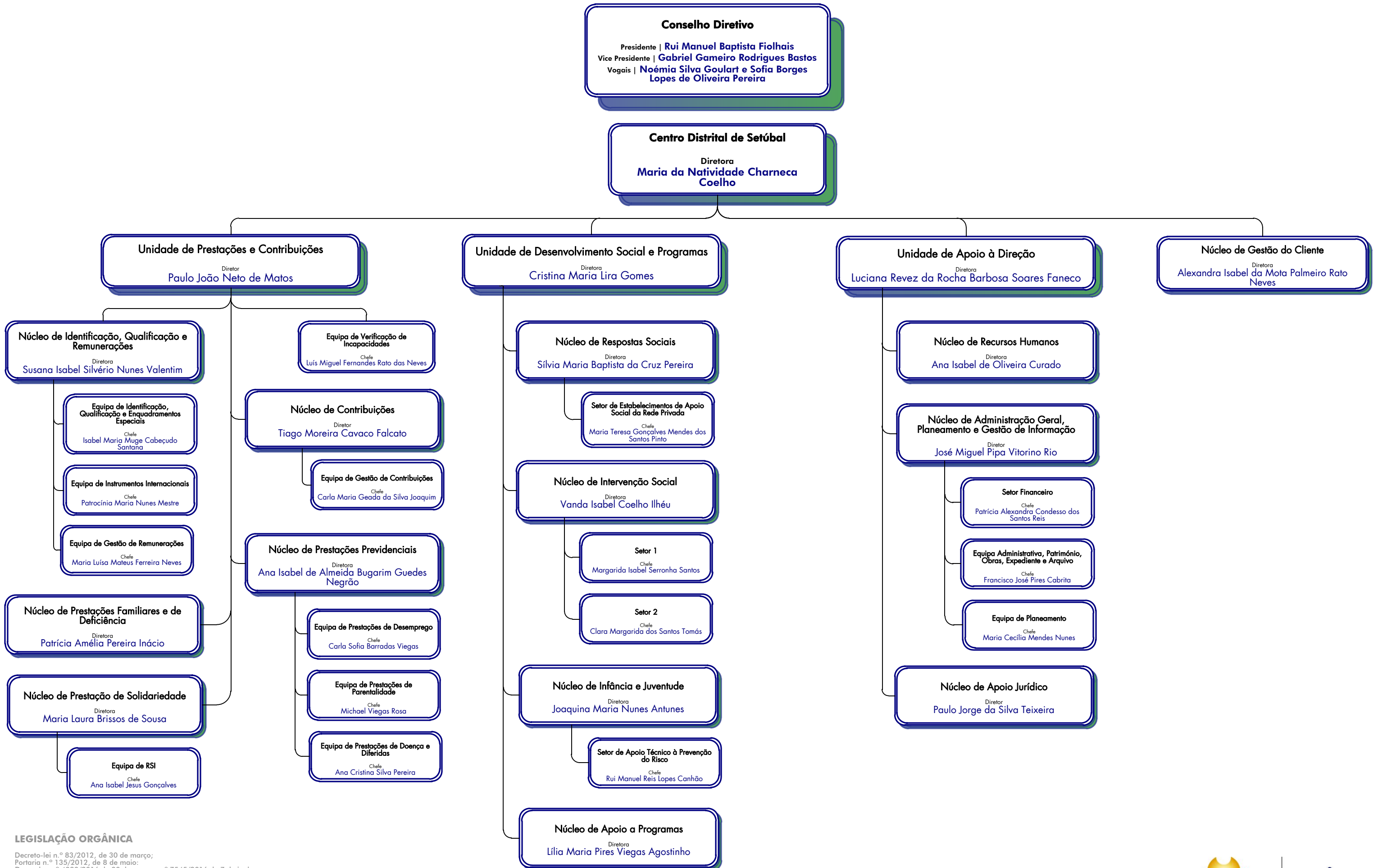
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
 Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
 Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 140/12 de 18 de setembro, n.º 158/12 de 18 de setembro, n.º 176/12 de 18 de setembro, n.º 238/12 de 8 de novembro, n.º 256/12 de 8 de novembro, n.º 27/2015 de 3 de fevereiro, n.º 28/2015 de 3 de fevereiro, n.º 29/2015 de 3 de fevereiro, n.º 30/2015 de 3 de fevereiro, n.º 31/2015 de 3 de fevereiro, n.º 146/15 de 24 de junho, n.º 135/17 de 11 de maio, n.º 136/17 de 11 de maio, n.º 278/17 de 7 de dezembro.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Setúbal



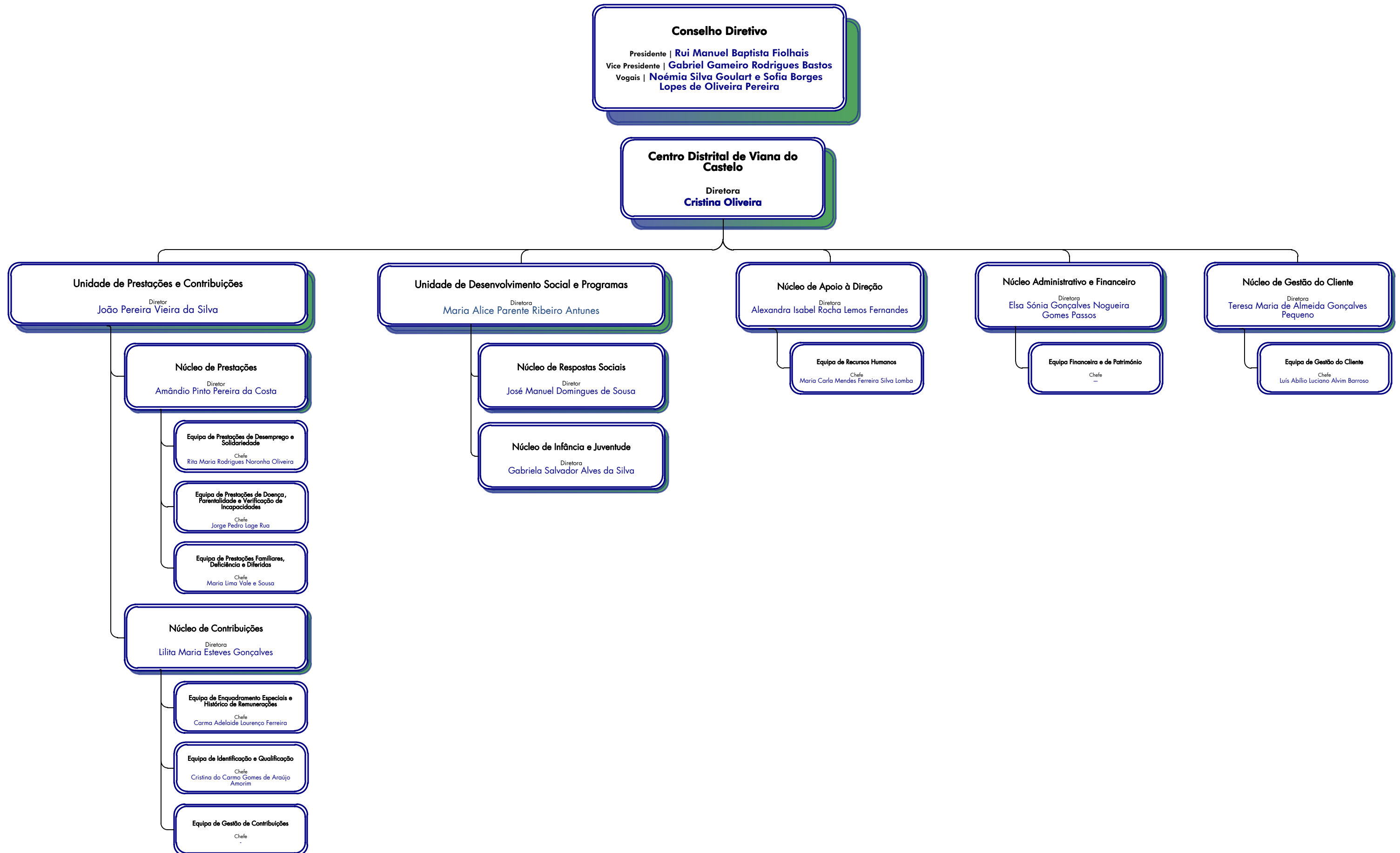
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 4390/2016 de 30 de março, n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 141/12 de 18 de setembro, n.º 159/12 de 18 de setembro, n.º 177/12 de 18 de setembro, n.º 239/12 de 8 de novembro, n.º 257/12 de 8 de novembro, n.º 7/14 de 14 de janeiro, n.º 48/15 de 10 de março, n.º 49/15 de 10 de março, n.º 50/15 de 10 de março, n.º 51/15 de 10 de março, n.º 201/15 de 16 de setembro, n.º 93/16 de 25 de agosto, n.º 116/16 de 22 de setembro, n.º 117/16 de 22 de setembro, n.º 20/2017 de 26 de janeiro, n.º 21/2017 de 26 de janeiro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Viana do Castelo



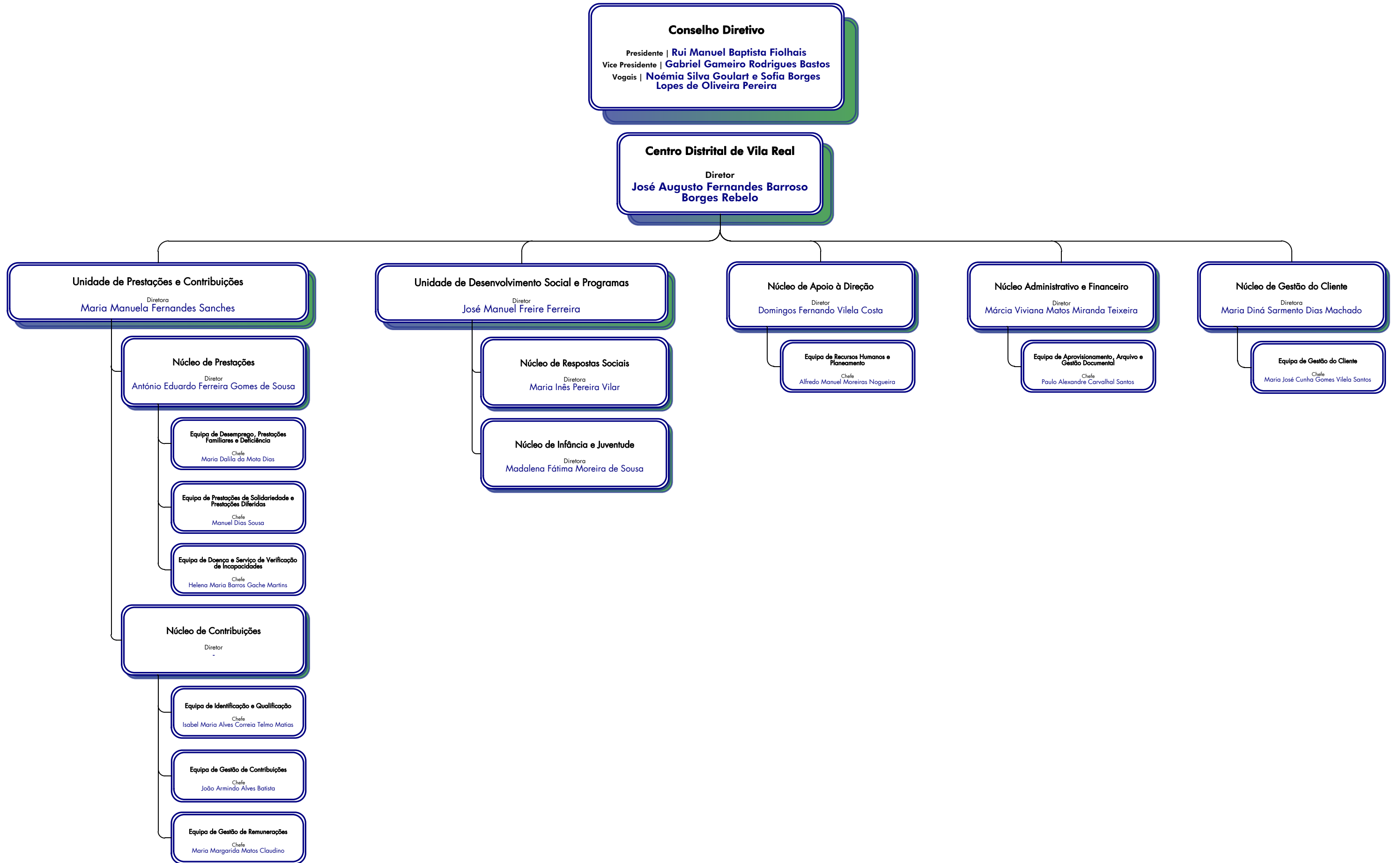
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 142/12 de 18 de setembro, n.º 160/12 de 18 de setembro, n.º 178/12 de 18 de setembro, n.º 240/12 de 8 de novembro, n.º 258/12 de 8 de novembro, n.º 42/14 de 24 de fevereiro, n.º 142/14 de 11 de julho, n.º 169/14 de 3 de setembro, n.º 195/14 de 29 de outubro, n.º 119/15 de 5 de maio, n.º 120/15 de 5 de maio, n.º 123/15 de 12 de maio, n.º 130/15 de 2 de junho, n.º 131/15 de 2 de junho, n.º 29/2016 de 9 de março, n.º 104/2017 de 7 de abril, Deliberação de 16 de agosto 2017..

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Vila Real



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
 Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 143/12 de 18 de setembro, n.º 161/12 de 18 de setembro, n.º 179/12 de 18 de setembro, n.º 241/12 de 8 de novembro, n.º 259/12 de 8 de novembro, n.º 084/14 de 22 de abril, n.º 157/14 de 5 de agosto, n.º 201/14 de 29 de outubro, n.º 204/14 de 11 de novembro, n.º 147/15 de 24 de junho

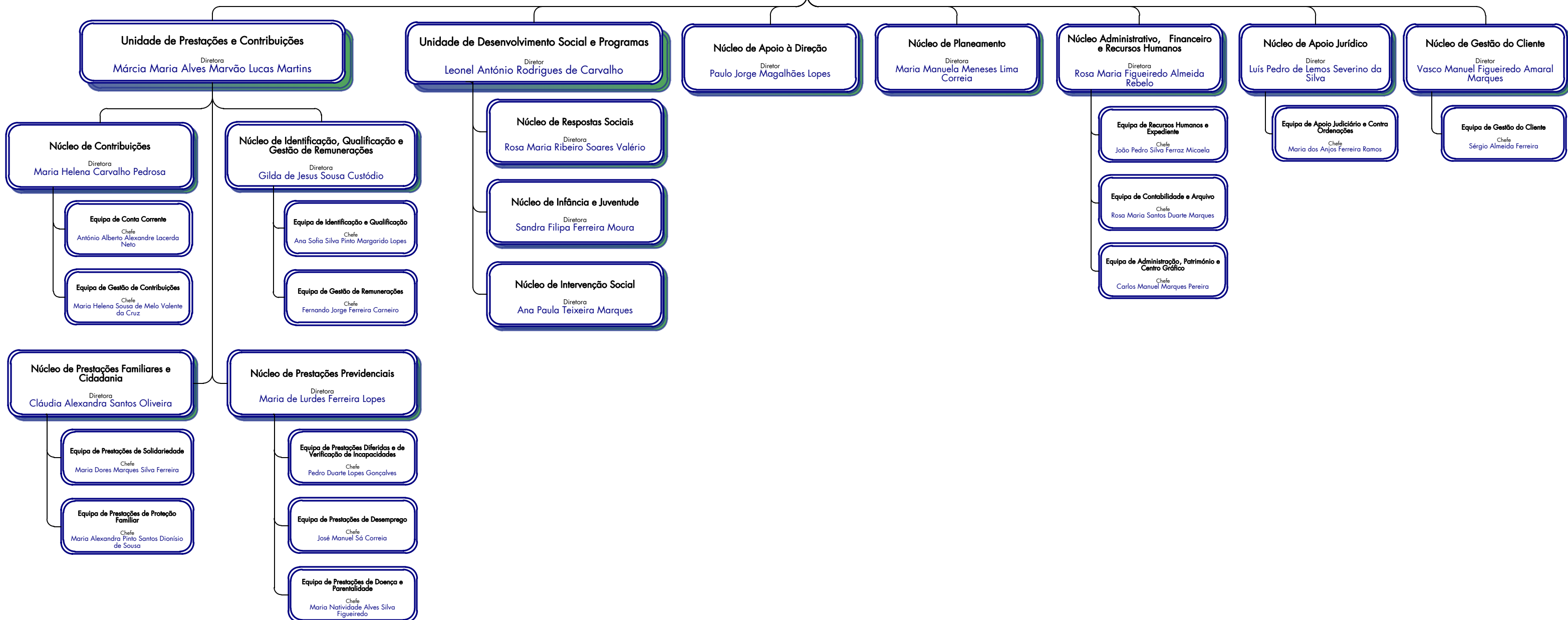


# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Viseu

**Conselho Diretivo**  
 Presidente | Rui Manuel Baptista Fiolhais  
 Vice Presidente | Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos  
 Vogais | Noémia Silva Goulart e Sofia Borges Lopes de Oliveira Pereira

**Centro Distrital de Viseu**  
 Diretor  
 Armindo Telmo Antunes Ferreira



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

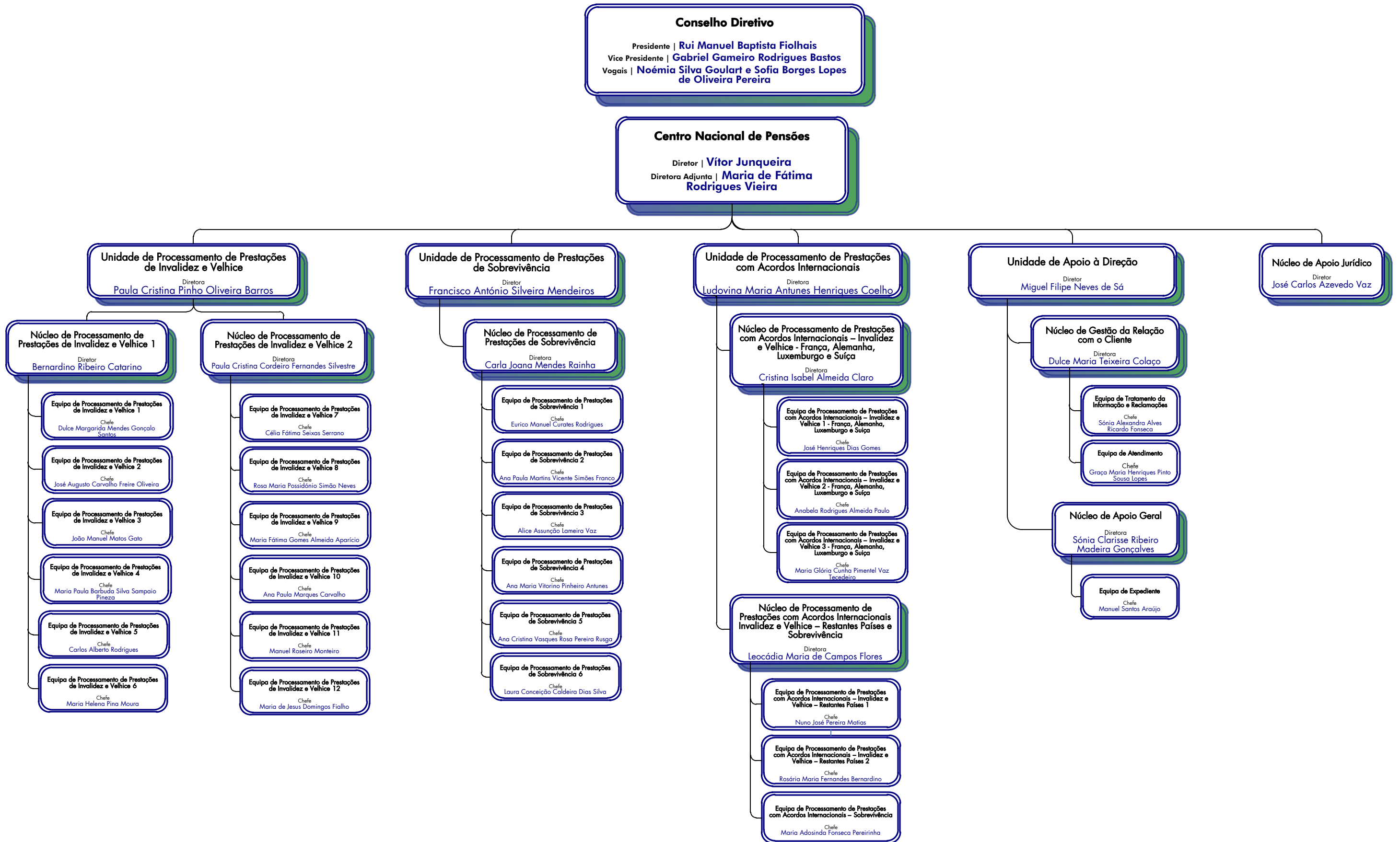
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
 Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
 Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 144/12 de 18 de setembro, n.º 162/12 de 18 de setembro, n.º 180/12 de 18 de setembro, n.º 242/12 de 8 de novembro, n.º 260/12 de 8 de novembro; n.º 87/14 de 6 de maio, n.º 196/14 de 29 de outubro, n.º 200/14 de 29 de outubro, n.º 202/14 de 29 de outubro, n.º 87/15 de 7 de abril, n.º 88/15 de 7 de abril, n.º 89/15 de 7 de abril, n.º 90/15 de 7 de abril, n.º 91/15 de 7 de abril, n.º 92/15 de 7 de abril, n.º 104/15 de 14 de abril, 69/2016 de 30 de junho, n.º 109/2016 de 15 de setembro, n.º 110/2016 de 15 de setembro, n.º 111/2016 de 15 de setembro, n.º 86/2017 de 24 de março, n.º 97/2017 de 30 de março, n.º 118/2017 de 13 de abril, n.º 119/2017 de 13 de abril, n.º 163/2017 de 22 de junho, n.º 164/2017 de 22 de junho.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Nacional de Pensões



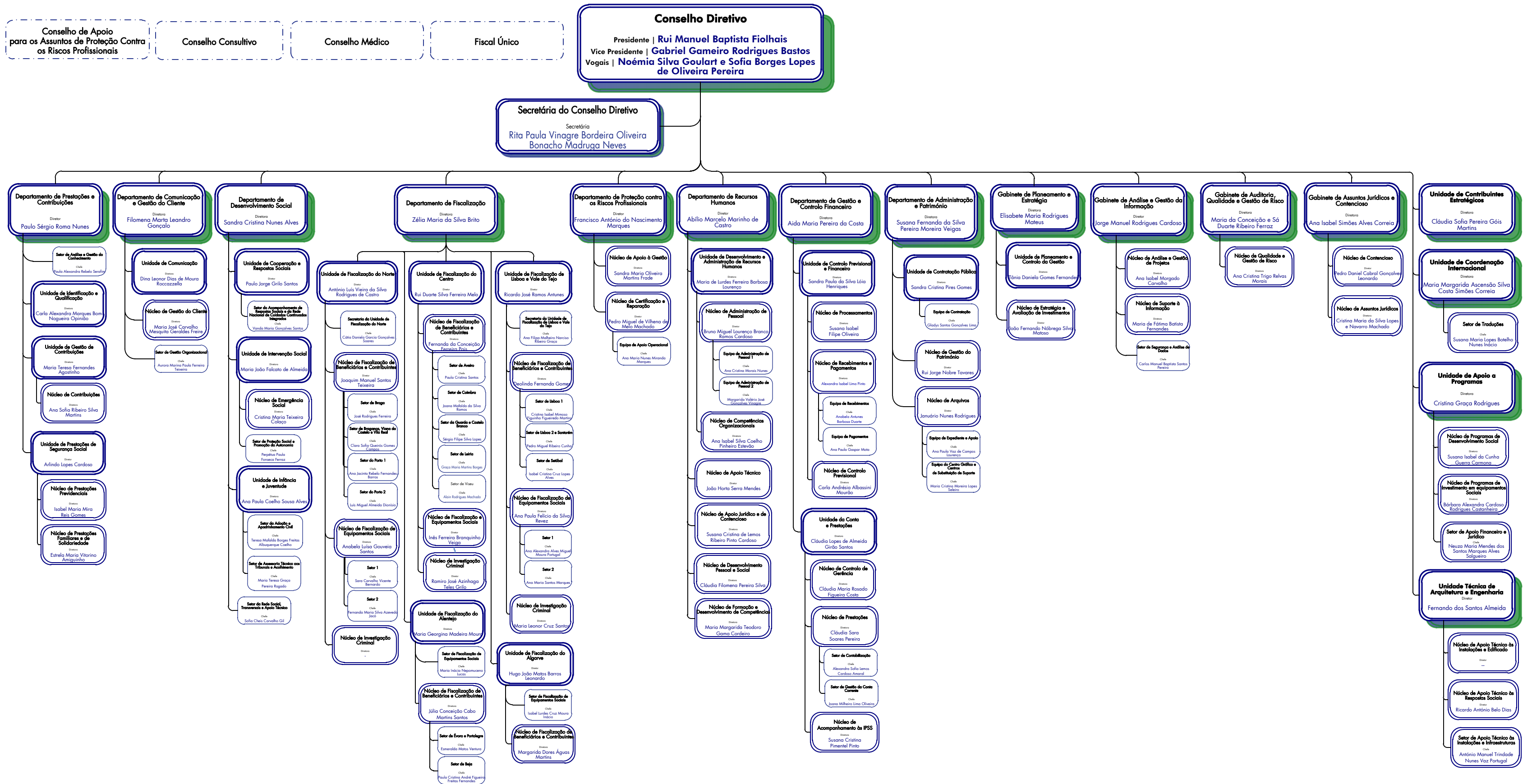
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: n.º 126/2012 de 18 de setembro, n.º 197/2012 de 18 de setembro, n.º 219/2012 de 30 de outubro, n.º 224/2012 de 8 de novembro, n.º 264/2012 de 13 de novembro, n.º 19/2013 de 21 de janeiro, n.º 022/2013 de 29 de janeiro, n.º 73/2013 de 23 de abril, n.º 75/2013 de 23 de abril, n.º 113/2013 de 18 de junho, n.º 11/15 de 20 de janeiro, n.º 18/2015 de 28 de janeiro, n.º 19/2015 de 28 de janeiro, n.º 20/2015 de 28 de janeiro, n.º 21/2015 de 28 de janeiro, n.º 118/2016 de 29 de setembro, n.º 143/2016 de 20 de outubro, n.º 66/2017 de 16 de março.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Serviços Centrais



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março.  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, n.º 102/2017, de 8 de junho.  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

Deliberações do CD: 121/12, 125/12, 274/12; 196/15; 197/15  
DPC – 181/12, 193/12, 265/12, 62/2017, 77/2017, 105/2017; DCGC – 182/12, 194/12, 266/12; 183/12, 195/12, 267/12, 106/2016; DF – 184/12, 196/12, 263/12, 273/12, 300/12, 313/12, 78/14, 79/14, 84/14, 99/14, 346/14, 52/15, 67/15, 68/15, 97/15, 80/16, 81/16, 98/16; 123/2017, 124/2017; DPRP – 185/12, 288/12, 289/12, 063/2013, 069/13, 035/14; DRH – 186/12, 198/12, 268/12, 66/2015, 144/2016, 283/2017; 287/2017; DDS – 181/14, 65/2016, 146/2016, 63/2017, 71/2017, 129/2017, 130/2017, 131/2017; DGC – 187/12, 199/12, 269/12, 074/13, 076/13, 096/13, 120/13, 156/13, 60/14, 61/14, 62/14, 63/14, 68/14, 69/14, 70/14, 189/14, 223/14, 224/14, 334/14, 335/14, 336/14, 12/2015, 13/2015, 58/2015, 60/2015, 92/2016, 64/2017, 79/2017, 80/017, 88/2017, 89/2017, 90/2017; DAP – 188/12, 200/12, 270/12, 156/14, 180/14, 107/15, 108/15, 145/15, 65/2017, 72/2017; GPE – 189/12, 201/12, 271/12, 305/12; GAGI – 190/12, 202/12, 272/12; GAQGR – 191/12, 203/12, 183/15, 89/2016; GAJC – 192/12, 261/12, 58/2017, 78/2017.

UCE - 67/2017 de 16 de março, 73/2017 de 16 de março.

UCI - 68/2017 de 16 de março, 74/2017 de 16 de março, 81/2017 de 16 de março.

UAP - 69/2017 de 16 de março, 75/2017 de 16 de março, 93/2017 de 24 de março, 94/2017 de 24 de março, 98/2017 de 30 de março.

UTAE - 70/2017 de 16 de março, 76/2017 de 16 de março, 87/2017 de 24 de março, 99/2017 de 30 de março, 100/2017 de 30 de março, 149/2017 de 25 de maio.



SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

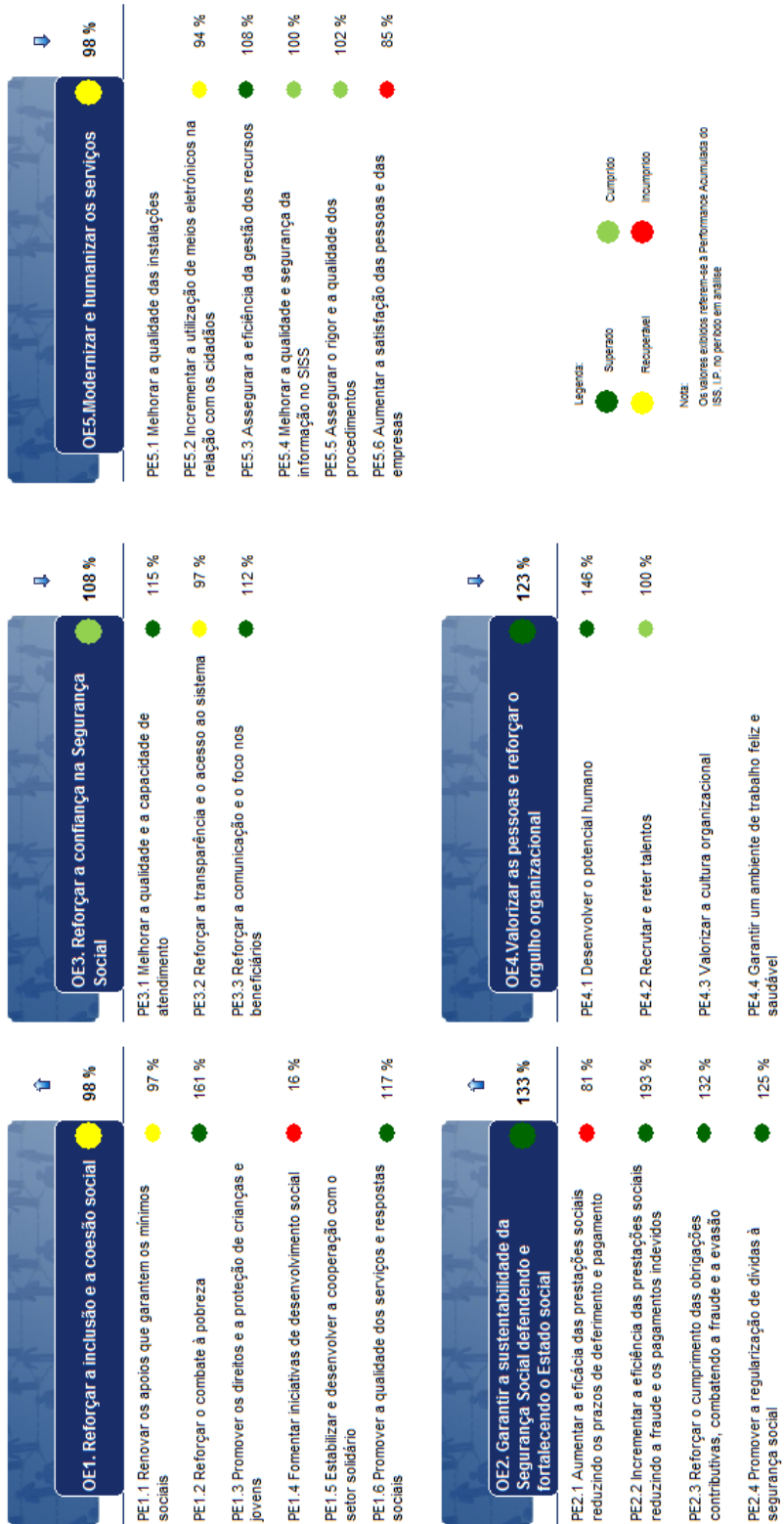
**Anexo 3**  
**Monitorização Mensal do PAISS**



**PAISS ISS, I.P.**

**M12 / 2017**

**112 %**



**Legenda**

- Cumprido
- Superado
- Resgatado
- Incumprido






**NOTA**  
Os valores exibidos referem-se a Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise



## M12 / 2017

Objetivos Estratégico / Requisito de Negócio						Total	Conc
<b>OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social</b>	4	3	2	1	6	16	98 %
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais			1			1	97 %
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	2	1				3	161 %
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens					3	3	
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social				1		1	16 %
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário					1	1	
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	2	2	1		2	7	117 %
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>	11	6	1	11	1	30	133 %
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	1	2	1	10		14	81 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	2	3				5	193 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	7			1		8	132 %
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	1	1			1	3	125 %
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	2	3	2	5		12	108 %
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	1	1		2		4	115 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema		2	2	1		5	97 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	1			2		3	112 %
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	2		1		3	6	123 %
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	1					1	146 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos	1		1			2	100 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional					2	2	
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável					1	1	
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>	2	4		2	1	9	98 %
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações					1	1	
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	1	1		1		3	94 %
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	1					1	108 %
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS		1				1	100 %
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos		2				2	102 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas					1	1	85 %
<b>PAISS ISS</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>73</b>	<b>112 %</b>

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

Legenda:  Superado  Cumprido  Recuperável  Incumprido  Sem Monitorização

ISS, I.P.

M12 / 2017  
**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social** 98 %

← PAISS ISS



Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

Período	Meta	Resultado	Conc	Semáforo
M12 / 2017	80 %	77,7 %	97 %	<span style="color: yellow;">●</span>
M12 / 2017	35 %	61,5 %	176 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2017	30 %	62,1 %	207 %	<span style="color: green;">●</span>
S2 / 2017	90 %	90,9 %	101 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2017	1.500	238	16 %	<span style="color: red;">●</span>
M12 / 2017	1.250	1.487	119 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2017	48,01 %	48,13 %	100 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2017	48,01 %	48,26 %	101 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2017	48,00 %	47,31 %	99 %	<span style="color: yellow;">●</span>
M12 / 2017	75 %	100,0 %	133 %	<span style="color: green;">●</span>

97 % ●  
 PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais

161 % ●  
 PE1.2 Reforçar o combate à pobreza

PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens ○

16 % ●  
 PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social

PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário ○

117 % ●  
 PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

- 1.1.1 DS\_02\_A6 % de Contratos de Inserção Avaliados
- 1.2.1 DS\_01\_A6 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento especializado do SAAS
- 1.2.2 DS\_01\_A7 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS
- 1.2.3 PR\_01\_A7 % de destinatários finais abrangidos pelo FEAC
- 1.3.1 DS\_24\_A6 % de acordos de cooperação Casas Acolhimento (CA) revistos
- 1.3.2 DS\_24\_A7 % de CA com plano de qualificação implementado
- 1.3.3 DS\_25\_A11 Taxa de Crescimento de Famílias de Acolhimento
- 1.4.1 DS\_15\_A4 Número de novos lugares na RNCCI
- 1.5.1 PL\_05\_A2 Grau cumprimento do calendário de implementação da candidatura OP
- 1.6.1 FISC\_04\_I0 Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais
- 1.6.2 DS\_12\_A13 % Respostas acompanhadas
  - 1.6.2.1 DS\_12\_A14 % RS com acordo de cooperação acompanhadas
  - 1.6.2.2 DS\_12\_A15 % RS licenciadas acompanhadas
- 1.6.3 DS\_02\_A33 % Protocolos RSI/SAAS monitorizados
- 1.6.4 PL\_07\_A2 Grau cumprimento do calendário de implementação da candidatura a investimento em ES
- 1.6.5 DS\_06\_A5 Grau cumprimento do calendário de revisão do processo de acompanhamento RS

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise





ISS, I.P.  Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

PAISS ISS

M12 / 2017 ↓

**108 %**

**OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social**

PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento **115 %**

PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema **97 %**

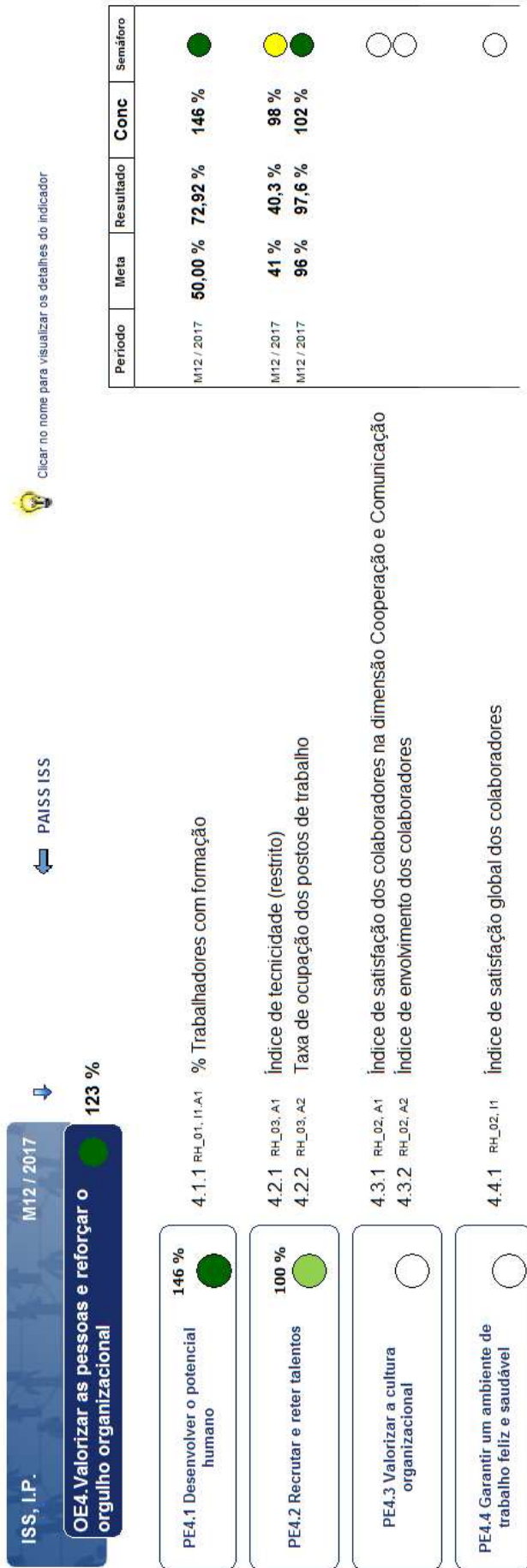
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários **112 %**

- 3.1.1 ccc\_06\_A16 N.º Balcões criados ou ajustados
- 3.1.2 ccc\_06\_A14 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica
- 3.1.3 ccc\_01\_A3 % de situações resolvidas ao 1.º contacto
- 3.1.4 ccc\_08\_A1 Taxa de atendimento da Linha Segurança Social
- 3.2.1 agl\_03\_A14 Novas funcionalidades implementadas na SSD
- 3.2.2 ccc\_08\_A15 % de NISS com password de acesso à SSD
- 3.2.3 ccc\_06\_A1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação
- 3.2.4 jc\_02\_A19 Taxa de Eficácia AJ
- 3.2.5 jc\_06\_A6 Taxa de Eficácia FGS
- 3.3.1 ccc\_03\_A13 Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha
- 3.3.2 jc\_03\_11 % Recursos hierárquicos concluídos até 120du
- 3.3.3 pc\_03\_A16 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido  Sem Monitorização


Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

Período	Meta	Resultado	Conc	Semáforo
M12 / 2017	11	5	45 %	<span style="color: red;">●</span>
M12 / 2017	25,0 %	58,3 %	233 %	<span style="color: green;">●</span>
A2017	52 %	52,1 %	100 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2017	65 %	53,5 %	82 %	<span style="color: red;">●</span>
M12 / 2017	4	3	75 %	<span style="color: red;">●</span>
T4 / 2017	41,3 %	41,4 %	100 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2017	14,00 %	17,5 %	125 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2017	90 %	82 %	91 %	<span style="color: yellow;">●</span>
M12 / 2017	88 %	83,7 %	95 %	<span style="color: yellow;">●</span>
T4 / 2017	20 %	36,6 %	183 %	<span style="color: green;">●</span>
M12 / 2017	85 %	66,5 %	78 %	<span style="color: red;">●</span>
M12 / 2017	85 %	65 %	76 %	<span style="color: red;">●</span>















 Clique no nome para visualizar os detalhes do indicador


 PAISS ISS


 M12 / 2017

**98 %**

**OE5.Modernizar e humanizar os serviços**

Período	Meta	Resultado	CONC	Semáforo
				
5.1.1 AP_05_A5	Índice satisfação colaboradores posto trabalho			
5.2.1 CGC_08_A8	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	72 %	112 %	
5.2.2 AGL_01_A2	% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	5,50 %	104 %	
5.2.3 CGC_08_A13	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	90 %	60,0 %	
5.3.1 GCF_02_A8	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total	1,00 %	0,92 %	
5.4.2 AGL_01_A5	Grau Cumprimento dos tempos de execução dos projetos (Segurança Dados)	100 %	100,0 %	
5.5.1 ACGR_02_A4	Taxa de modelação de processos	60 %	60,4 %	
5.5.4 CGC_03_A9	Grau de cumprimento do plano do projeto de uniformização de suportes	90 %	93,0 %	
5.6.1 CGC_01_11	Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	4,0	3,4	
				

Legenda:  Superado  Cumprido  Recuperável  Incumprido  Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P., no período em análise

M12 / 2017	PAISS	OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social	OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social	OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social	OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional	OE5. Modernizar e humanizar os serviços
Aveiro	111 % ↑	119 % ● ↑	98 % ● →	112 % ● ↑	115 % ● ↑	○
Beja	111 % ↑	116 % ● ↑	112 % ● →	106 % ● →	109 % ● →	○
Braga	92 % ↑	94 % ● ↑	86 % ● ↑	81 % ● ↓	107 % ● →	○
Bragança	108 % ↑	124 % ● ↑	111 % ● →	88 % ● →	109 % ● ↑	○
Castelo Branco	114 % ↑	125 % ● ↑	111 % ● →	109 % ● ↓	110 % ● →	○
Coimbra	111 % ↑	118 % ● ↑	104 % ● →	109 % ● ↑	114 % ● →	○
Évora	111 % ↑	121 % ● ↑	112 % ● →	103 % ● ↓	106 % ● →	○
Faro	111 % ↑	125 % ● ↑	111 % ● →	100 % ● ↓	107 % ● →	○
Guarda	107 % ↑	118 % ● ↑	115 % ● →	107 % ● ↓	87 % ● ↓	○
Leiria	105 % ↑	114 % ● ↑	105 % ● →	84 % ● ↑	117 % ● →	○
Lisboa	88 % ↑	99 % ● ↑	87 % ● →	71 % ● ↓	93 % ● ↑	○
Portalegre	109 % ↑	118 % ● ↑	108 % ● →	101 % ● →	110 % ● →	○
Porto	101 % ↓	113 % ● ↓	87 % ● →	100 % ● ↑	104 % ● ↓	○
Santarém	100 % ↑	114 % ● ↑	79 % ● →	99 % ● ↑	109 % ● →	○
Setúbal	99 % ↑	119 % ● ↑	97 % ● →	91 % ● ↑	90 % ● ↑	○
Viana do Castelo	95 % ↑	115 % ● ↑	74 % ● →	92 % ● ↓	99 % ● ↓	○
Vila Real	104 % ↑	119 % ● ↑	104 % ● ↑	88 % ● ↓	108 % ● →	○
Viseu	106 % ↓	111 % ● ↓	90 % ● →	115 % ● ↑	109 % ● →	○

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.



M12 / 2017	OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social							OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social							OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social							OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional							OE5. Modernizar e humanizar os serviços						
	Serviços						Total	Conc							Total	Conc							Total	Conc											
ISS, I.P.	4	3	2	1	6	16	86 %	11	6	1	11	1	30	104 %	2	3	2	5	12	93 %	2	1	3	6	113 %	2	4	2	1	9	98 %				
Aveiro	2	3			6	11	119 %	4	1	2	6		13	98 %	2	1	1		5	112 %	2	1	3	6	115 %					2	2				
Beja	3	2			6	11	116 %	12	4				16	112 %	2	1	1		4	106 %	1	2	3	6	109 %					2	2				
Braga	1			3	6	10	94 %	2			12		14	86 %	1		3		4	81 %	1	1	1	3	6	107 %					2	2			
Bragança	5				6	11	124 %	12	1	1			14	111 %	1	1	2		4	88 %	2	1	3	6	109 %					2	2				
Castelo Branco	4				6	10	125 %	8	4	1	1		14	111 %	2	1	1		4	109 %	2		1	3	6	110 %					2	2			
Coimbra	4				6	10	118 %	4	4		6		14	104 %	2	1	1		4	109 %	1	2		3	6	114 %					2	2			
Évora	4				6	10	121 %	10	4				14	112 %	1	1	1		4	103 %	1	1	1	3	6	106 %					2	2			
Faro	4				6	10	125 %	9		2	3		14	111 %	1		1		2	100 %	1	1	1	3	6	107 %					2	2			
Guarda	3	1			6	10	118 %	13	1				14	115 %	2	1			4	107 %	1		2	3	6	87 %					2	2			
Leiria	1	3			6	10	114 %	6	2	2	4		14	105 %	2	1	1	1	5	84 %	3			3	6	117 %					2	2			
Lisboa	1			3	6	10	99 %	1	1	4	8		14	87 %	1	1	2	1	5	71 %	3	1	1	5	10	93 %					2	2			
Portalegre	4				6	10	118 %	9	1	1	3		14	108 %	1	1	1		4	101 %	2		1	3	6	110 %					2	2			
Porto	1	3			6	10	113 %	3	3		8		14	87 %	2		2		4	100 %	1	1	1	3	6	104 %					2	2			
Santarém	1	3			6	10	114 %	6	1	1	6		14	79 %	2		2	1	5	99 %	2		1	3	6	109 %					2	2			
Setúbal	2	2			6	10	119 %	3	2	2	4		11	97 %		1	1	1	4	91 %	1	1	1	3	6	90 %					2	2			
Viana do Castelo	1	3			6	10	115 %	3			11		14	74 %	1	1	2		4	92 %	1	1	1	3	6	99 %					2	2			
Vila Real	1	3			6	10	119 %	9		4	1		14	104 %	1	1	2	1	5	88 %	1	1	1	3	6	108 %					2	2			
Viseu	2		2		6	10	111 %	6	1	3	4		14	90 %	3		1	1	5	115 %	2		1	3	6	109 %					2	2			

Legenda:  Superado  Cumprido  Recuperável  Incumprido  Sem Monitorização

Nota: No caso dos Centros Distritais, os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.

# PAISS CNP

M12 / 2017

95 %

## OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social

- PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais
- PE1.2 Reforçar o combate à pobreza
- PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens
- PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social
- PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário
- PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais

## OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social

- PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento
- PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos
- PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão
- PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social

## OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
- PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
- PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários

## OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

- PE4.1 Desenvolver o potencial humano
- PE4.2 Recrutar e reter talentos
- PE4.3 Valorizar a cultura organizacional
- PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável

## OE5. Modernizar e humanizar os serviços

- PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações
- PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos
- PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos
  - PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS
  - PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos
- PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas



125 %

125 %

125 %



91 %

125 %

57 %



69 %

69 %

Legenda:

- Superado
- Cumprido
- Recuperável
- Incumprido

Nota: Os valores exibidos são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.

M12 / 2017

Objetivos Estratégico / Requisito de Negócio					Total	Conc
<b>OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social</b>						
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais						
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza						
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens						
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social						
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário						
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais						
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>			5		5	69 %
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento			5,00 %		5,00 %	69 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos						
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão						
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social						
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	2				2	125 %
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	1,00 %				1,00 %	125 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	1,00 %				1,00 %	125 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários						
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	1	2	3	6		91 %
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	1,00 %				1,00 %	125 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos		2,00 %			2,00 %	57 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional			2		2,00 %	
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável			1		1,00 %	
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>						
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações			1		1,00 %	
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos			1		1,00 %	
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos						
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS						
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos						
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas						
<b>PAISS CNP</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>15</b>		<b>95 %</b>

Legenda: ■ Superado ■ Cumprido ■ Recuperável ■ Incumprido  Sem monitorização



**Anexo 4**  
**Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno**

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno  
2017

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>1. Ambiente de controlo</b>				
<b>aqgr, rh, AP, GCF</b>				
1.1. Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Estão implementados instrumentos de controlo interno, como sejam delegações/subdelegações de competências, segregação de funções, procedimentos de conferência por 2.ª pessoa, rotatividade de equipas, auditorias internas, suporte legal para as atividades desenvolvidas, orientações internas, manuais de processo e/ou procedimentos, planeamento e monitorização dos objetivos e indicadores da organização.</p> <p>A estrutura orgânica da organização encontra-se estabelecida e definida os respetivos responsáveis.</p> <p>As atividades desenvolvidas assentam num sistema de informação de suporte, o qual ainda não cobre todas as atividades desenvolvidas pela organização, de uma forma integrada.</p> <p>As especificações técnicas do sistema de informação de suporte às atividades estão claramente definidas.</p> <p>Existência de manual de procedimentos e matrizes de controlo de verificação de fecho de contas, bem como no âmbito do cumprimento da LCPA.</p>
1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>As ações de auditoria interna realizadas verificam, entre outros objetivos, a conformidade dos procedimentos e atividades desenvolvidas face à legislação e orientações em vigor, o sistema de controlo interno, a fiabilidade e integridade do sistema de informação e avalia o risco.</p> <p>Relativamente à contratação pública encontra-se implementada uma matriz de controlo. No que se refere à informação rececionada para cabimento é verificada a legalidade e o cumprimento da lei do enquadramento orçamental.</p>
1.3. Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Os auditores internos do ISS, I.P apresentam formação específica e, alguns, uma especialização em auditoria.</p> <p>A equipa é multidisciplinar e objeto de rotatividade interna entre os seus elementos</p>
1.4. Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Para além da definição dos valores da organização, encontra-se aprovado e divulgado o Código de Ética.</p> <p>Os valores do ISS (um dos quais a Ética), e o Código de Ética foram objeto de revisão/atualização em 2017. Na sequência, todos os trabalhadores do ISS, I.P subscreveram declarações de aceitação do Código de Ética.</p> <p>A matéria foi objeto de formação específica, junto de todos os dirigentes do ISS, em 2017.</p>
1.5. Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.6. Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Periodicamente são realizadas reuniões/despachos entre o Conselho Diretivo e os dirigentes dos diferentes serviços, de âmbito específico e/ou nacional</p>
1.7. O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Em 2017, o ISS, IP foi objeto de auditoria por entidades de controlo externo, nomeadamente: Tribunal de Contas, Inspeção-Geral de Finanças e Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.</p> <p>Anualmente é elaborado pelo Tribunal de Contas o Parecer sobre a Conta da Segurança Social.</p>
<b>2. Estrutura organizacional</b>				
2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>A estrutura orgânica encontra-se legalmente definida e implementada</p>

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno  
2017

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
2.2. Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	95,29%
2.3. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	72,92%
<b>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
3.1. Existem manuais de procedimentos internos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existem manuais de processo e/ou subprocesso e diversas instruções de trabalho, nomeadamente: orientações técnicas, manuais de procedimentos, guiões práticos para atendimento, boletins informativos, circulares, entre outros
3.2. A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A competência para a autorização da despesa encontra-se definida nas delegações de competências.
3.3. É elaborado anualmente um plano de compras?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.4. Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Uma das medidas previstas em sede de controlo interno no Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e infrações Conexas do ISS, I.P é a rotatividade de trabalhadores, que abrange diferentes áreas de atuação do Instituto.
3.5. As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Encontram-se publicadas delegações e sub-delegações de competências, que decorre das responsabilidades e competências estabelecidas nos próprios Estatutos e estrutura orgânica do ISS, I.P
3.6. Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim, embora ainda não estejam abrangidos todos os processos de negócio, de suporte e de gestão do Instituto
3.7. Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Existem descrições quanto aos circuitos a observar, plasmados em instruções de trabalho e manuais
3.8. Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim. O documento em vigor foi revisto/atualizado no final de 2016, com início da implementação das medidas nele previstas em 2017.
3.9. O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para além da atualização periódica do Plano, este é objeto de avaliação anual, neste caso em 2017
<b>4. Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				

**Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno  
2017**

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
4.1. Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	As aplicações informáticas existentes consistem no Sistema de Informação Financeira (SIF), Smartdocs e GT-Gestão de Tesouraria.
4.2. As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Relativamente à aplicação de GT-Gestão de Tesouraria existem Interfaces entre essa aplicação e SIF. Quanto à aplicação de gestão documental (Smartdocs) não existe interligação com as outras aplicações referidas
4.3. Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.4. A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Informação relativa à execução orçamental e recebimentos nas tesourarias
4.5. Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.6. A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.7. A segurança na troca de informações e software está garantida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Anexo 5**  
**Monitorização Mensal do QUAR**



## QUAR ISS, IP





M12 / 2017

106 % 

Eficácia					104 %		38,5 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>							100 % 20,0 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	48,01 %	2 p.p.	53,00 %	48,13 %	100 %	100,0 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>							111 % 40,0 %
Ind. 2.1 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	7.500	40	7.600	7.676	102 %	70,0 %	
Ind. 2.2 Nº Processos inquérito crime concluídos	1.500		1.650	1.975	132 %	30,0 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>							100 % 40,0 %
Ind. 3.1 % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	ANULADO						
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	98,99 %	100 %	100,0 %	
Eficiência					104 %		23,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>							104 % 33,0 %
Ind. 4.1 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	90 %		95 %	93,8 %	104 %	100,0 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>							104 % 67,0 %
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	14,00 %		18,00 %	17,5 %	125 %	50,0 %	
Ind. 5.2 Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	65 %		72 %	53,5 %	82 %	50,0 %	

Qualidade					109 %		38,5 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>							146 % 25,0 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %		55,00 %	72,92 %	146 %	100,0 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>							96 % 75,0 %
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90 %	*	95 %	90,9 %	101 %	66,7 %	
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	ANULADO						
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60dias	80 %		85 %	69,0 %	86 %	33,3 %	
* O indicador não foi considerado nos Centros Distritais de Aveiro e Setúbal, devido a constrangimentos na Plataforma Centro de Competências.							
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
<b>OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>							ANULADO
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	ANULADO						

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

Legenda:  Superado  Cumprido  Recuperável  Incumprido

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
<b>OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>	20,0 %												
Ponderação	38,5 %												
Cone. Acum	104 %												
Semáforo	100 %												
1.1 % Respostas às companhias	100,0 %												
Performance	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	2,81 %	2,80 %	0,00 %	0,00 %	22,91 %	48,13 %
Resultado	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	2,81 %	2,80 %	0,00 %	0,00 %	22,91 %	48,13 %
<b>OB02 Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>	40,0 %												
Ponderação	38,5 %												
Cone. Acum	104 %												
Semáforo	100 %												
2.1 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	100,0 %												
Performance	64 %	72 %	141 %	48 %	63 %	88 %	72 %	86 %	121 %	144 %	156 %	202 %	102 %
Resultado	397	449	883	302	395	551	450	353	754	902	979	1.294	7.676
2.2 Nº Processos inquérito crime concluídos	300,0 %												
Performance	71 %	77 %	167 %	69 %	115 %	169 %	119 %	102 %	178 %	102 %	171 %	240 %	132 %
Resultado	89	99	209	80	144	211	149	123	222	127	214	300	1.975
<b>OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>	40,0 %												
Ponderação	38,5 %												
Cone. Acum	104 %												
Semáforo	100 %												
Ind. 3.1 % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem nasrua (PENT ou demissões), tratados no prazo de 10 dias	100,0 %												
Performance	101 %	101 %	100 %	99 %	100 %	99 %	99 %	100 %	101 %	101 %	101 %	100 %	100 %
Resultado	99,00 %	99,54 %	99,19 %	97,99 %	99,83 %	99,46 %	97,99 %	99,35 %	99,60 %	99,70 %	99,60 %	99,60 %	99,99 %
<b>3.2 Taxa de primeiras convocatórias S/MT (P-nível)</b>	100,0 %												
Performance	101 %	101 %	100 %	99 %	100 %	99 %	99 %	100 %	101 %	101 %	101 %	100 %	100 %
Resultado	99,00 %	99,54 %	99,19 %	97,99 %	99,83 %	99,46 %	97,99 %	99,35 %	99,60 %	99,70 %	99,60 %	99,60 %	99,99 %

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
<b>OB06 Desenvolver o potencial humano</b>	35,0 %												
Ponderação	38,5 %												
Cone. Acum	109 %												
Semáforo	100 %												
6.1 % Treinamentos com formação	100,0 %												
Performance	1 058 %	634 %	424 %	323 %	285 %	224 %	195 %	171 %	154 %	151 %	154 %	146 %	146 %
Resultado	42,32 %	50,75 %	50,91 %	51,62 %	53,08 %	53,65 %	54,35 %	54,83 %	55,55 %	60,44 %	65,12 %	72,92 %	72,92 %
<b>OB07 Assegurar o tempo máximo de delectamento das prestações imediatas</b>	75,0 %												
Ponderação	38,5 %												
Cone. Acum	109 %												
Semáforo	100 %												
7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	100,0 %												
Performance	100 %	95 %	90 %	101 %	103 %	104 %	104 %	104 %	104 %	104 %	105 %	102 %	101 %
Resultado	88,8 %	86,7 %	81,2 %	91,2 %	92,3 %	94,0 %	93,4 %	93,7 %	93,3 %	91,8 %	94,7 %	91,5 %	90,9 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abaixo de família com tempo de delectamento inferior ou igual a 25 dias	100,0 %												
Performance	76 %	83 %	92 %	86 %	83 %	88 %	88 %	88 %	88 %	88 %	88 %	86 %	86 %
Resultado	61,0 %	66,8 %	73,5 %	66,8 %	66,2 %	70,7 %	78,3 %	78,3 %	78,3 %	78,3 %	78,3 %	78,3 %	78,3 %
<b>OB08 Reduzir os prazos de delectamento das pensões e complementos</b>	86,0 %												
Ponderação	38,5 %												
Cone. Acum	109 %												
Semáforo	100 %												
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de delectamento inferior ou igual a 30 dias	100,0 %												

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
<b>OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>	33,0 %												
Ponderação	38,5 %												
Cone. Acum	104 %												
Semáforo	100 %												
4.1 Montante de dívidas de contribuições participadas (em % da dívida gerada)	100,0 %												
Performance	109 %	109 %	110 %	80 %	109 %	110 %	110 %	109 %	109 %	109 %	109 %	109 %	104 %
Resultado	95,5 %	98,4 %	98,3 %	71,7 %	98,0 %	98,0 %	97,7 %	98,0 %	98,3 %	97,9 %	97,9 %	97,9 %	99,9 %
<b>OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>	67,0 %												
Ponderação	38,5 %												
Cone. Acum	104 %												
Semáforo	100 %												
5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	100,0 %												
Performance	13,4 %	-2,9 %	29,5 %	9,1 %	25,9 %	19,0 %	20,9 %	24,7 %	13,0 %	17,4 %	38,7 %	3,9 %	17,6 %
Resultado	13,4 %	-2,9 %	29,5 %	9,1 %	25,9 %	19,0 %	20,9 %	24,7 %	13,0 %	17,4 %	38,7 %	3,9 %	17,6 %
5.2 Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	100,0 %												
Performance	98 %	98 %	94 %	117 %	102 %	98 %	81 %	84 %	54 %	57 %	60 %	113 %	82 %
Resultado	63,5 %	63,7 %	61,3 %	76,1 %	66,1 %	63,8 %	52,9 %	41,5 %	35,2 %	35,2 %	32,4 %	73,4 %	63,6 %



M12 / 2017	QUAR	OB01	OB02	OB03	OB04	OB05	Qualidade	OB06	OB07	OB8
Aveiro	112 %	105 %	113 %	101 %	125 %	125 %	111 %	125 %	106 %	
Beja	113 %	103 %	107 %	101 %	125 %	125 %	115 %	125 %	125 %	
Braga	61 %	88 %	62 %	101 %	-4 %	-4 %	73 %	125 %	55 %	
Bragança	96 %	108 %	123 %	101 %	53 %	53 %	110 %	116 %	107 %	
Castelo Branco	104 %	109 %	125 %	101 %	77 %	77 %	115 %	125 %	111 %	
Coimbra	111 %	104 %	111 %	100 %	125 %	125 %	111 %	125 %	107 %	
Évora	110 %	106 %	116 %	101 %			114 %	125 %	110 %	
Faro	115 %	109 %	125 %	101 %	125 %	125 %	114 %	125 %	111 %	
Guarda	105 %	104 %	111 %	101 %			106 %	84 %	113 %	ANULADO
Leiria	112 %	102 %	103 %	101 %	125 %	125 %	114 %	125 %	111 %	
Lisboa	61 %	91 %	72 %	100 %	-25 %	-25 %	87 %	80 %	89 %	
Portalegre	109 %	107 %	118 %	101 %			112 %	125 %	107 %	
Porto	103 %	101 %	104 %	101 %	125 %	125 %	92 %	106 %	87 %	
Santarém	108 %	92 %	103 %	87 %	125 %	125 %	114 %	125 %	110 %	
Setúbal	99 %	105 %	112 %	101 %			93 %	79 %	97 %	
Viana do Castelo	88 %	102 %	104 %	101 %	66 %	65 %	89 %	93 %	88 %	
Vila Real	95 %	105 %	112 %	101 %	46 %	45 %	115 %	125 %	111 %	
Viseu	111 %	100 %	97 %	101 %	125 %	125 %	113 %	125 %	110 %	

## Objetivos com desdobramento distrital

- OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário  
 OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais  
 OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema  
 OB06. Desenvolver o potencial humano  
 OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas  
 OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos

## Objetivos sem desdobramento distrital

- OB02. Combater a fraude e evasão contributivas  
 OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

## NOTA:

Os valores exibidos para o ISS, I.P., referem-se à Performance Acumulada no período em análise  
 Para os Centros Distritais, os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Mín=-25)

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido

**QUAR CNP**

**M12 / 2017**

**125 %**

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário								
OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas								
OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais								
Eficiência		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos								
OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema								
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação			162,00 %		190,00 %	215,7 %	125 %	100,0 %

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Desenvolver o potencial humano								
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação			50,00 %		55,00 %	91,16 %	125 %	100,0 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Objetivo / Indicador								
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (mapa 125; Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.  
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

**Anexo 6**  
**Monitorização Mensal dos Centros Distritais**





M12 / 2017	QUAR	Eficácia	OB01	OB02	OB03	Eficiência	OB04	OB05	Qualidade	OB06	OB07	OB08
Aveiro	112 %	105 %	113 %		101 %	125 %		125 %	111 %	125 %	106 %	
Beja	113 %	103 %	107 %		101 %	125 %		125 %	116 %	125 %	125 %	
Braga	61 %	88 %	62 %		101 %	-4 %		-4 %	73 %	125 %	55 %	
Bragança	96 %	108 %	123 %		101 %	53 %		53 %	110 %	116 %	107 %	
Castelo Branco	104 %	109 %	125 %		101 %	77 %		77 %	116 %	125 %	111 %	
Coimbra	111 %	104 %	111 %		100 %	125 %		125 %	111 %	125 %	107 %	
Évora	110 %	106 %	116 %		101 %				114 %	125 %	110 %	
Faro	115 %	109 %	125 %		101 %	125 %		125 %	114 %	125 %	111 %	
Guarda	105 %	104 %	111 %		101 %				106 %	84 %	113 %	
Leiria	112 %	102 %	103 %		101 %	125 %		125 %	114 %	125 %	111 %	
Lisboa	61 %	91 %	72 %		100 %	-25 %		-25 %	87 %	80 %	89 %	
Portalegre	109 %	107 %	118 %		101 %				112 %	125 %	107 %	
Porto	103 %	101 %	104 %		101 %	125 %		125 %	92 %	106 %	87 %	
Santarém	108 %	92 %	103 %		87 %	125 %		125 %	114 %	125 %	110 %	
Setúbal	99 %	105 %	112 %		101 %				93 %	79 %	97 %	
Viana do Castelo	88 %	102 %	104 %		101 %	65 %		65 %	89 %	93 %	88 %	
Vila Real	95 %	105 %	112 %		101 %	45 %		45 %	115 %	125 %	111 %	
Viseu	111 %	100 %	97 %		101 %	125 %		125 %	113 %	125 %	110 %	

ANULADO

## Objetivos com desdobramento distrital

- OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário  
 OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais  
 OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema  
 OB06. Desenvolver o potencial humano  
 OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas  
 OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos

## Objetivos sem desdobramento distrital

- OB02. Combater a fraude e evasão contributivas  
 OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

## NOTE

Os valores exibidos para o ISS, I.P., referem-se à Performance Acumulada no período em análise  
 Para os Centros Distritais, os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Mín=-25)

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido

## QUAR Aveiro

M12 / 2017

112 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficácia</b>				<b>105 %</b>		38,5 %
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>				<b>113 %</b>		33,3 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	48,66 %	2 p.p.	58,00 %	54,93 %		100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>				<b>101 %</b>		66,7 %
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (6º nível)	99,0 %	2 p.p.	100,0 %	99,9 %		100,0 %
<b>Eficiência</b>				<b>125 %</b>		23,0 %
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>				<b>125 %</b>		100,0 %
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	4,00 %	2 p.p.	5,00 %	21,1 %		100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Ponc
<b>Qualidade</b>				<b>111 %</b>		38,5 %
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>				<b>125 %</b>		25,0 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %	2 p.p.	55,00 %	97,50 %		100,0 %
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>				<b>106 %</b>		75,0 %
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias				*		
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias				ANULADO		
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60dias	80 %	2 p.p.	85 %	85,1 %		100,0 %
* O indicador não foi considerado nos Centros Distritais de Aveiro e Sevilha, devido a constrangimentos na Plataforma Centro de Competências. O peso do indicador foi proporcionalmente distribuído pelos restantes indicadores do Objetivo.						
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias				ANULADO		
				ANULADO		

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.  
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado Cumprido Incumprido

## QUAR Beja

M12 / 2017

113 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficácia</b>				103 %		38,5 %
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>					107 %	33,3 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	50,00 %	2 p.p.	57,00 %	53,55 %		100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>					101 %	88,7 %
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (6º nível)	99,0 %	2 p.p.	100,0 %	99,72 %		100,0 %
<b>Eficiência</b>				125 %		25,0 %
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>					125 %	100,0 %
Ind. 6.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	5,00 %	2 p.p.	6,00 %	47,7 %		100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Qualidade</b>				115 %		38,5 %
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>					125 %	25,0 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %	2 p.p.	55,00 %	96,08 %		100,0 %
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					125 %	75,0 %
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90 %	*	95 %	94,9 %		88,7 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias						ANULADO
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60dias	80 %	2 p.p.	85 %	92,4 %		100,0 %
* O indicador não foi considerado nos Centros Distritais de Aveiro e Setúbal, devido a constrangimentos na Plataforma Centro de Competências. O peso do indicador foi proporcionalmente distribuído pelos restantes indicadores do Objetivo.						
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias						ANULADO

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

Legenda: Superado Cumprido Incumprido

**QUAR Braga**

M12 / 2017

61 %

Eficácia		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Objetivo / Indicador							38,5 %
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>						62 %	33,3 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas		41,00 %	2 p.p.	46,63 %	25,3 %	62 %	100,0 %
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>							
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>						101 %	66,7 %
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)		99,0 %		100,0 %	99,92 %	101 %	100,0 %
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficiência</b>						-4 %	23,0 %
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>							
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						-4 %	100,0 %
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação		9,00 %		10,00 %	-0,4 %	-4 %	100,0 %

Qualidade		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Objetivo / Indicador							38,5 %
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>						125 %	25,0 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação		50,00 %		55,00 %	94,32 %	189 %	100,0 %
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						55 %	75,0 %
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias		90,00 %		95,00 %	61,2 %	68 %	66,7 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias							ANULADO
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60 dias		80 %		85 %	23,6 %	30 %	33,3 %
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>							ANULADO
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias							ANULADO

Legenda: Superado Recuperável Incumprido

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; mín=25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.



**QUAR Bragança**

M12 / 2017

96 %



Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficácia</b>						
108 % 38,5 %						
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>				123 %	123 %	33,3 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	49,99 %	2 p.p.	56,52 %	61,4 %	123 %	100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
Objetivo / Indicador						
Meta Tol Sup Resultado Conc Pond						
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>				101 %	101 %	66,7 %
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (6º nível)	99,0 %		100,0 %	99,86 %	101 %	100,0 %
<b>Eficiência</b>						
Objetivo / Indicador						
Meta Tol Sup Resultado Conc Pond						
53 % e 23,0 %						
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
Objetivo / Indicador						
Meta Tol Sup Resultado Conc Pond						
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>				53 %	53 %	100,0 %
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	40,00 %		45,00 %	21,1 %	53 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Qualidade</b>						
110 % 38,5 %						
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>				116 %	116 %	25,0 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %		55,00 %	58,21 %	116 %	100,0 %
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						
Objetivo / Indicador						
Meta Tol Sup Resultado Conc Pond						
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>				107 %	107 %	75,0 %
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	97,9 %	109 %	66,7 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abaixo de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias						ANULADO
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60 dias	80 %		85 %	83,2 %	104 %	33,3 %
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
Objetivo / Indicador						
Meta Tol Sup Resultado Conc Pond						
ANULADO						
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias						
ANULADO						

**Legenda:** ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido

**Nota:** Os valores sob os objetivos e parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (Inve125, Inve237) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores sob os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

## QUAR Castelo Branco

M12 / 2017

104 %

Eficácia		109 %		38,5 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>					125 %	33,3 %
Ind. 1.1 % Respostas a companhias	51,00 %	2 p.p.	56,30 %	66,3 %	130 %	100,0 %
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>					101 %	68,7 %
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVT (6º nível)	99,0 %		100,0 %	99,81 %	101 %	100,0 %
Eficiência		77 %		23,0 %		
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
<b>OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>					77 %	100,0 %
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	38,00 %		42,00 %	29,1 %	77 %	100,0 %

Qualidade		115 %		38,5 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB06. Desenvolver o potencial humano</b>					125 %	25,0 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %		55,00 %	88,35 %	177 %	100,0 %
<b>OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					111 %	75,0 %
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	94,1 %	105 %	66,7 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias						
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 90 dias	80 %		85 %	98,9 %	124 %	33,3 %
OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos						
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias						

**Legenda:** ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido

**Nota:** Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Ajustada (max=125; Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.  
Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

QUAR Coimbra		M12 / 2017		111 %				
<b>Eficácia</b>		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário			50,99 %	2 p.p.	56,23 %	56,7 %	111 %	33,3 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas							111 %	100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais			99,0 %		100,0 %	99,33 %	100 %	88,7 %
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (pº nível)							100 %	100,0 %
<b>Eficiência</b>		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos							125 %	23,0 %
OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema			15,00 %		20,00 %	23,0 %	153 %	100,0 %
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação							153 %	100,0 %
<b>Qualidade</b>		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Desenvolver o potencial humano			50,00 %		55,00 %	94,48 %	189 %	25,0 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação							189 %	100,0 %
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias			90,00 %		95,00 %	90,1 %	100 %	88,7 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias							100 %	88,7 %
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60dias			80 %		85 %	96,3 %	120 %	33,3 %
ANULADO								
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias							ANULADO	
ANULADO								

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx:125; Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

## QUAR Évora

M12 / 2017

110 %

### Eficácia

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>				106 %		50,0 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	51,01 %	2 p.p.	55,54 %	59,0 %	116 %	33,3 %
						100,0 %
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5ª nível)	99,0 %		100,0 %	99,62 %	101 %	60,7 %
						100,0 %

### Eficiência

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond

### Qualidade

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB06. Desenvolver o potencial humano</b>				114 %		60,0 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %		55,00 %	83,73 %	125 %	25,0 %
						100,0 %
<b>OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	95,3 %	110 %	75,0 %
						66,7 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abaixo de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias						
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60 dias	80 %		85 %	95,5 %	119 %	33,3 %
ANULADO						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias						
ANULADO						
ANULADO						

Legenda: Superado Cumprido Recuperável Incumprido

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os Indicadores referem-se a performances acumuladas no período em análise.

## QUAR Faro

M12 / 2017

115 %

## Eficácia

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solitário</b>				109 %	125 %	38,5 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	51,00 %	2 p.p.	55,07 %	65,3 %	128 %	100,0 %

## OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond

## OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVT (6º nível)	99,0 %		100,0 %	99,88 %	101 %	100,0 %

## Efiência

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>				125 %	23,0 %	

## OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	100,00 %		120,00 %	150,1 %	150 %	100,0 %

## Qualidade

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB06. Desenvolver o potencial humano</b>				114 %	38,5 %	
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %		55,00 %	93,83 %	188 %	100,0 %

## OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	97,3 %	108 %	88,7 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de famílias com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias						
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60 dias	80 %		85 %	93,4 %	117 %	33,3 %

## OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias						

**Legenda**

- Superado
- Cumprido
- Recuperável
- Incumprido

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Mín=25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

QUAR Guarda		M12 / 2017		105 %	
<b>Eficácia</b>					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário	51,01 %	2 p.p.	56,33 %	56,7 %	111 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas					100,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB02 Combater a Fraude e Evasão Contributivas					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	99,0 %		100,0 %	99,67 %	101 %
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVT (5º nível)					100,0 %
<b>Eficiência</b>					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema					
<b>Qualidade</b>					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB06 Desenvolver o potencial humano	50,00 %		55,00 %	42,00 %	84 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação					100,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	90,00 %		95,00 %	97,8 %	109 %
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias					76,0 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias					86,7 %
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60 dias	80 %		85 %	96,9 %	121 %
ANULADO					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc
OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos					
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias					ANULADO
Ind. 8.2 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias					ANULADO

**Legenda:** ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125; Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

## QUAR Leiria

M12 / 2017

112 %

Eficácia		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário					102 %	102 %	38,5 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas		50,99 %	2 p.p.	56,34 %	52,4 %	103 %	33,3 %
OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas							
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais							
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (6º nível)		99,0 %		100,0 %	99,57 %	101 %	88,7 %
Efiência		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos					125 %	125 %	23,0 %
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema							
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação		10,00 %		12,00 %	41,7 %	417 %	100,0 %

Qualidade		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Desenvolver o potencial humano					114 %	114 %	38,5 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação		50,00 %		55,00 %	89,72 %	179 %	25,0 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas							
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias		90,00 %		95,00 %	98,0 %	109 %	86,7 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abaixo de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias							
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60dias		80 %		85 %	91,4 %	114 %	33,3 %
Efiência		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos							
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias							

Legenda: Superado Cumprido Recuperável Incumprido

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (max=125; Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance acumulada no período em análise.

QUAR Lisboa		M12 / 2017					61 %						
<b>Eficácia</b>													
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solitário					72 %	33,3 %	OB06.Desenvolver o potencial humano					80 %	25,0 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	41,01 %	2 p.p.	45,13 %	29,7 %	72 %	100,0 %	Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %		55,00 %	39,76 %	80 %	100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>													
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais					100 %	66,7 %	OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas					89 %	75,0 %
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	98,95 %	100 %	100,0 %	Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	82,9 %	92 %	66,7 %
					100 %	100,0 %	Ind. 7.2 % de requerimentos abaixo de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias			ANULADO			
					100 %	100,0 %	Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60dias	80 %		85 %	65,9 %	82 %	33,3 %
<b>Eficiência</b>													
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos					-25 %	23,0 %	OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos						
OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema					-25 %	100,0 %	Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias			ANULADO			
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	3,00 %		4,00 %	-1,0 %	-33 %	100,0 %	Ind. 8.2 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias			ANULADO			

**Legenda:** ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (max=125; Min=-25) dos indicadores associados, no período em análise.  
Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.



## QUAR Portalegre

M12 / 2017

109 %

### Eficiência

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>				107 %	118 %	33,3 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	49,99 %	2 p.p.	56,13 %	59,1 %	118 %	100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>					101 %	88,7 %
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	99,58 %	101 %	100,0 %

### Eficiência

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						

### Qualidade

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>				112 %	125 %	25,0 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %		55,00 %	93,87 %	188 %	100,0 %
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					107 %	75,0 %
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	96,3 %	107 %	88,7 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias			ANULADO			
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60 dias	80 %		85 %	86,8 %	108 %	33,3 %
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias			ANULADO			
			ANULADO			

#### Legenda:

Superado ● Recuperável ● Incumprido

Cumprido ●

●

●

●

●

●

●

●

●

●

●

●

●

●

## QUAR Porto

M12 / 2017

103 %

Eficácia		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Objetivo / Indicador					101 %		38,5 %
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>							
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas		50,99 %	2 p.p.	56,00 %	51,7 %	101 %	33,3 %
						101 %	100,0 %
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>							
Objetivo / Indicador							
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>							
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVT (Pº nível)		99,0 %		100,0 %	99,85 %	101 %	88,7 %
						101 %	100,0 %
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficiência</b>							
Objetivo / Indicador					125 %		23,0 %
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>							
Objetivo / Indicador							
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>							
Ind. 6.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação		13,00 %		16,00 %	31,4 %	239 %	100,0 %
						239 %	100,0 %

Qualidade		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Objetivo / Indicador					92 %		38,5 %
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>							
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação		50,00 %		55,00 %	52,84 %	106 %	25,0 %
						106 %	100,0 %
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>							
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias		90,00 %		95,00 %	93,9 %	104 %	75,0 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abaixo de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias							86,7 %
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60dias		80 %		85 %	41,2 %	52 %	33,3 %
							ANULADO
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>							
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias							ANULADO
							ANULADO

## Legendos:

Superado

Cumpriu

Incumprido

Recuperável

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (max=125, min=25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance Acumulada no período em análise.

QUAR Santarém		M12 / 2017		108 %	
<b>Eficácia</b>					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc. Pond
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solitário</b>				92 %	38,5 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	50,99 %	2 p.p.	55,94 %	52,5 %	33,3 %
					103 %
					103 %
					100,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc. Pond
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc. Pond
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>					
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVTI (6º nível)	99,0 %		100,0 %	86,53 %	80,7 %
					87 %
					87 %
					100,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc. Pond
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>				125 %	23,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc. Pond
<b>OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>					
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	30,00 %		55,00 %	251,4 %	125 %
					100,0 %
					838 %
					100,0 %
<b>Qualidade</b>					
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc. Pond
<b>OB06. Desenvolver o potencial humano</b>				114 %	38,5 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %		55,00 %	90,14 %	25,0 %
					180 %
					100,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc. Pond
<b>OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	95,1 %	75,0 %
					110 %
					106 %
					66,7 %
					ANULADO
					ANULADO
					85 %
					94,0 %
					118 %
					33,3 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc. Pond
<b>OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>					
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias					
					ANULADO
					ANULADO

Legenda: Superado Recuperável Incumprido

Nota: Os valores exibidos para os Indicadores e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (Indicador: M12-25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

<b>QUAR Setúbal</b> <span style="float: right;">M12 / 2017</span> <span style="float: right; font-weight: normal;">99 %</span>									
<b>Qualidade</b> <span style="float: right;">93 %</span> <span style="float: right;">50,0 %</span>									
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>									
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond			
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %		55,00 %	39,62 %	79 %	25,0 %			
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>									
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond			
Ind. 7.1 % de prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias									
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias									
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60dias	80 %		85 %	77,8 %	97 %	100,0 %			
<small>* O indicador não foi considerado nos Centros Distritais de Aveiro e Setúbal, devido a constrangimentos na Plataforma Centro de Competências. O peso do indicador foi proporcionalmente distribuído pelos restantes indicadores do Objetivo.</small>									
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>									
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond			
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias									
<b>Eficácia</b> <span style="float: right;">105 %</span> <span style="float: right;">50,0 %</span>									
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>									
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond			
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	41,02 %	2 p.p.	48,89 %	46,0 %	112 %	33,3 %			
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>									
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond			
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond			
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocações SVT (6º nível)	99,0 %		100,0 %	99,64 %	101 %	100,0 %			
<b>Eficiência</b> <span style="float: right;">101 %</span> <span style="float: right;">66,7 %</span>									
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>									
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond			
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond			
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond			
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond			

**Legenda:** ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (nóct125; M12-25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à Performance Acumulada no período em análise.

## QUAR Viana do Castelo

M12 / 2017

88 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficácia</b>				102 %		38,5 %
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>					104 %	33,3 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas	51,01 %	2 p.p.	56,37 %	52,8 %		100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>					101 %	88,7 %
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	99,70 %		100,0 %
<b>Eficiência</b>				65 %		23,0 %
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>					65 %	100,0 %
Ind. 5.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	50,00 %		80,00 %	32,7 %		100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Qualidade</b>				89 %		38,5 %
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>					93 %	25,0 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação	50,00 %		55,00 %	46,28 %		100,0 %
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					88 %	75,0 %
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	66,5 %		74 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias						ANULADO
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60dias	80 %		85 %	91,8 %		33,3 %
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias						ANULADO

**Legenda:** Superado Cumprido Incumprido

**Nota:** Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (max=125, Min=25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os Indicadores referem-se a performance Acumulada no período em análise.



**QUAR Visu**

M12 / 2017

111 %

Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficácia</b>							
OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário					100 %		38,5 %
Ind. 1.1 % Respostas acompanhadas		51,00 %	2 p.p.	58,00 %	49,4 %		33,3 %
					97 %		100,0 %
OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas							
OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais							
Ind. 3.2 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)		99,0 %		100,0 %	99,86 %		66,7 %
					101 %		100,0 %
<b>Eficiência</b>							
OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos					125 %		23,0 %
OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema							
Ind. 6.1 Taxa de crescimento do atendimento por marcação		30,00 %		36,00 %	53,5 %		100,0 %
					178 %		100,0 %

Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Qualidade</b>							
OB06.Desenvolver o potencial humano					113 %		38,5 %
Ind. 6.1 % Trabalhadores com formação		50,00 %		55,00 %	93,25 %		25,0 %
					187 %		100,0 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas							
Ind. 7.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias		90,00 %		95,00 %	98,1 %		75,0 %
Ind. 7.2 % de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 26 dias							66,7 %
Ind. 7.3 % Requerimentos RSI deferidos até 60 dias		80 %		85 %	89,2 %		33,3 %
<b>ANULADO</b>							
OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos							
Ind. 8.1 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias							
<b>ANULADO</b>							

**Legenda:** Superado Respeável Incumprido

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx:125; mín:-25) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance Acumulada no período em análise.

**Anexo 7**  
**Questionários de Satisfação dos Utentes**





**Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Canal PRESENCIAL**

15 No que se refere à Proximidade e Horário, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica:

	1	2	3	4	5	Não sei/ Não respondo
Localização do serviço de atendimento	0	0	0	0	0	0
Atendimento facilitado a pessoas com deficiência	0	0	0	0	0	0
Atendimento prioritário	0	0	0	0	0	0
Horários de atendimento	0	0	0	0	0	0

16 Avalie o serviço prestado neste último contacto com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

17 Avalie globalmente o serviço prestado através deste meio de contacto com a Segurança Social (pensando em todas as vezes que nos contactou por esta via), utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

18 Classifique o seu grau de satisfação com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

19 Qual a probabilidade de recomendar este meio de contacto com a Segurança Social a um amigo, familiar ou conhecido, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa que nunca recomendaria e 5 significa que recomendaria plenamente:

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

20 Já alguma vez acedeu ao site da Segurança Social, em <http://www.seg-social.pt>?

O Sim O Não

21 Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com o site da Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

22 Já acedeu ao serviço Segurança Social Direta, disponível na Internet?

O Sim O Não

23 Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com o serviço Segurança Social Direta, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

24 Já contactou o atendimento telefónico Linha Segurança Social, através do número 300 502 502?

O Sim O Não

25 Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com a Linha Segurança Social (300 502 502), utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5

26 Se não tivesse ido a um atendimento presencial da Segurança Social, de que forma iria procurar esclarecer este assunto?

- O Atendimento telefónico Linha Segurança Social (300 502 502)
- O Telefone de um serviço de atendimento da Segurança Social
- O E-mail da Segurança Social Direta
- O Outro e-mail da Segurança Social
- O Outros

27 Deixe-nos as suas sugestões, para melhorar o atendimento da Segurança Social:

---



---



---



---



---



---



---

Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Canal TELEFONE

N.º Tel. Questão

1 Distrito

Por favor seleccione...

2 Sexo

Feminino  Masculino

3 Idade

Até 24 anos  25 a 44 anos  45 a 64 anos  Mais de 65 anos

4 Situação perante o trabalho

Por favor seleccione...

5 Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social?

Selecione todas as que se apliquem:

- Pedido de informação
- Pedido de declaração
- Reclamação
- Denúncia
- Outro: \_\_\_\_\_

6 E quais os temas principais do contacto?

Selecione todas as que se apliquem:

- Ação Social
- Contribuições
- Declarações de Remunerações
- Desemprego
- Doença
- Inscrição na Segurança Social
- Enquadramento de entidade empregadora e admissão de trabalhadores
- Gestão de Remunerações
- Parentalidade
- Pensões e Complementos
- Prestações Familiares
- Rendimento Social de Inserção
- RPC - Regime Público de Capitalização
- Segurança Social Direta
- Trabalhadores Independentes
- Marcar um atendimento presencial
- Outro: \_\_\_\_\_

7 Foi a 1ª vez que nos contactou para tratar deste(s) assunto(s)?

Sim  Não

8 Se respondeu não à pergunta anterior, indique-nos por favor o total de número de vezes que já nos contactou para tratar deste(s) assunto(s):

2 vezes  3 vezes  4 vezes  Mais de 4 vezes

9 O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido?

Sim  Não

10 O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?

Sim, nesse contacto  Sim, de outra forma  Não, não está resolvido  Não sabe

11 Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica o último contacto tido com a Segurança Social:

	1	2	3	4	5
Tempo de espera até ser atendido/respondido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Simpatia e cortesia do atendedor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Identificação do atendedor através do seu nome	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza e objetividade na informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12 Avalie o serviço prestado neste último contacto com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

1  2  3  4  5

13 Avalie globalmente o serviço prestado através deste meio de contacto com a Segurança Social (pensando em todas as vezes que nos contactou por esta via), utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

1  2  3  4  5

14 Classifique o seu grau de satisfação com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

1  2  3  4  5

15 Qual a probabilidade de recomendar este meio de contacto com a Segurança Social a um amigo, familiar ou conhecido, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa que nunca recomendaria e 5 significa que recomendaria plenamente:

1  2  3  4  5

16 Já alguma vez acedeu ao site da Segurança Social, em <http://www.seg-social.pt>?

Sim  Não

17 Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com o site da Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

1  2  3  4  5

18 Já acedeu ao serviço Segurança Social Direta, disponível na Internet?

Sim  Não

19 Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com o serviço Segurança Social Direta, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

1  2  3  4  5

**Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Canal TELEFONE**

20 Se não tivesse ligado para a Linha Segurança Social, de que forma iria procurar esclarecer este assunto?

- E-mail da Segurança Social Direta
- Outro e-mail da Segurança Social
- Serviço de atendimento presencial da Segurança Social
- Telefone de um serviço de atendimento da Segurança Social
- Loja do Cidadão
- Outros

21 Deixe-nos as suas sugestões, para melhorar o atendimento da Segurança Social:

---

---

---

---

---

---

---

---

Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Canal E-MAIL SSD

N.º E- Questão

mail

1 Distrito

Por favor seleccione...

2 Sexo

Feminino  Masculino

3 Idade

Até 24 anos  25 a 44 anos  45 a 64 anos  Mais de 65 anos

4 Situação perante o trabalho

Por favor seleccione...

5 Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social?

Selecione todas as que se apliquem:

- Pedido de informação  
 Pedido de declaração  
 Reclamação  
 Denúncia  
 Outro \_\_\_\_\_

6 E quais os temas principais do contacto?

Selecione todas as que se apliquem:

- Ação Social  
 Contribuições  
 Declarações de Remunerações  
 Desemprego  
 Doença  
 Inscrição na Segurança Social  
 Enquadramento de entidade empregadora e admissão de trabalhadores  
 Gestão de Remunerações  
 Parentalidade  
 Pensões e Complementos  
 Prestações Familiares  
 Rendimento Social de Inserção  
 RPC - Regime Público de Capitalização  
 Segurança Social Direta  
 Trabalhadores Independentes  
 Marcar um atendimento presencial  
 Outro: \_\_\_\_\_

7 Foi a 1ª vez que nos contactou para tratar deste(s) assunto(s)?

Sim  Não

8 Se respondeu não à pergunta anterior, indique-nos por favor o total de número de vezes que já nos contactou para tratar deste(s) assunto(s):

2 vezes  3 vezes  4 vezes  Mais de 4 vezes

9 O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido?

Sim  Não

10 O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?

Sim, nesse contacto  Sim, de outra forma  Não, não está resolvido  Não sabe

11 Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica o último contacto tido com a Segurança Social:

	1	2	3	4	5
Tempo de espera até ser atendido/respondido	0	0	0	0	0
Simpatia e cortesia do atendedor	0	0	0	0	0
Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	0	0	0	0	0
Clareza e objetividade na informação disponibilizada	0	0	0	0	0
Facilidade de acesso ao envio de e-mail pela Segurança Social Direta	0	0	0	0	0
Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	0	0	0	0	0

12 Avalie o serviço prestado neste último contacto com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

1  2  3  4  5

13 Avalie globalmente o serviço prestado através deste meio de contacto com a Segurança Social (pensando em todas as vezes que nos contactou por esta via), utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

1  2  3  4  5

14 Classifique o seu grau de satisfação com a Segurança Social, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

1  2  3  4  5

15 Qual a probabilidade de recomendar este meio de contacto com a Segurança Social a um amigo, familiar ou conhecido, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa que nunca recomendaria e 5 significa que recomendaria plenamente:

1  2  3  4  5

16 Já contactou o atendimento telefónico Linha Segurança Social, através do número 300 502 502?

Sim  Não

17 Se respondeu "Sim" à pergunta anterior, classifique o seu grau de satisfação com a Linha Segurança Social (300 502 502), utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito:

1  2  3  4  5

18 Se não tivesse enviado um e-mail através da Segurança Social Direta, de que forma iria procurar esclarecer este assunto?

- Atendimento telefónico Linha Segurança Social (300 502 502)
- Telefone de um serviço de atendimento da Segurança Social
- Outro e-mail da Segurança Social
- Serviço de atendimento presencial da Segurança Social
- Loja do Cidadão
- Outros

19 Deixe-nos as suas sugestões, para melhorar o atendimento da Segurança Social:

---

---

---

---

---

---

---

---

**Anexo 8**  
**Balanço Social do ISS, IP 2017**

# BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro

## 2017

### IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ENTIDADE

Código SIOE: 090310000

Ministério: Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

Serviço / Entidade: Instituto da Segurança Social, IP

### NÚMERO DE PESSOAS EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES NO SERVIÇO (Não incluir Prestações de Serviços)

Em 1 de Janeiro de 2017	<u>7561</u>
Em 31 de Dezembro de 2017	<u>7600</u>

**Nota:** Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2017 indicar o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2017 na folha "Critério"

*Contato(s) do(s) responsável(is) pelo preenchimento*

Nome Lurdes Lourenço

Tel: 300 510 335

E-mail: m.lurdes.lourenço@seg-social.pt

Data 21/03/2018





## BALANÇO SOCIAL 2017

### ÍNDICE DE QUADROS

#### CAPÍTULO 1 - RECURSOS HUMANOS

[Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação](#)

[Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género](#)

[Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género](#)

[Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento](#)

[Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género](#)

[Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho \(PNT\) e género, em 31 de dezembro](#)

[Quadro 14: Contagem das horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género](#)

[Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género](#)

[Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género](#)

[Quadro 16: Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação](#)

#### CAPÍTULO 2 - REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

[Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género](#)

[Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal](#)

[Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios](#)

[Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais](#)

[Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais](#)

#### CAPÍTULO 3 - HIGIENE E SEGURANÇA

[Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género](#)

[Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho](#)

[Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano](#)

[Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano](#)

[Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo](#)

[Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano](#)

[Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho](#)

[Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano](#)

#### CAPÍTULO 4 - FORMAÇÃO PROFISSIONAL

[Quadro 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração](#)

[Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção](#)

[Quadro 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção](#)

[Quadro 30: Despesas anuais com formação](#)

#### CAPÍTULO 5 - RELAÇÕES PROFISSIONAIS

[Quadro 31: Relações profissionais](#)

[Quadro 32: Disciplina](#)

Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro

Grupo/cargo/carreira / Modalidades de vinculação	Cargo Político / Mandato		Nomeação definitiva		Nomeação Transitória por tempo determinado		Nomeação Transitória por tempo indeterminável		CT em Funções Públicas por tempo Indeterminado		CT em Funções Públicas a termo resolutive certo		CT em Funções Públicas a termo resolutive incerto		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		CT no âmbito do Código de Trabalho por tempo indeterminado		CT no âmbito do Código de Trabalho a termo (certo ou incerto)		Comissão de Serviço no âmbito do Código do Trabalho		TOTAL		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																								0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)															1									1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)															1	2								1	2	3
Dirigente Intermédio de 1º grau a)															17	15								17	15	32
Dirigente Intermédio de 2º grau a)															76	227								76	227	303
Dirigente Intermédio de 3º grau e seguintes a)															132	385								132	385	517
Técnico Superior										396	2.326													396	2.326	2.722
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo										512	2.725													512	2.725	3.237
Assistente operacional, operário, auxiliar										112	342													112	342	454
Aprendizes e praticantes																								0	0	0
Informático										23	18													23	18	41
Magistrado																								0	0	0
Diplomata																								0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																								0	0	0
Pessoal de Inspeção			57	135																				57	135	192
Pessoal de Investigação Científica																								0	0	0
Docente Ensino Universitário																								0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																								0	0	0
Educ. Infância e Doc. de Ens. Básico e Secundário										6	77													6	77	83
Médico																								0	0	0
Enfermeiro										3	3													3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica												9												0	9	9
Técnico Superior de Saúde																								0	0	0
Chefia Tributária																								0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																								0	0	0
Pessoal Admneiro																								0	0	0
Conservador e Notário																								0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																								0	0	0
Oficial de Justiça																								0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																								0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																								0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																								0	0	0
Polícia Judiciária																								0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																								0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																								0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																								0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																								0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																								0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																								0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																								0	0	0
Guarda Prisional																								0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																								0	0	0
Bombeiro																								0	0	0
Polícia Municipal																								0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>57</b>	<b>135</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.052</b>	<b>5.500</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.336</b>	<b>6.264</b>	<b>7.600</b>

Prestações de Serviços			
	M	F	Total
Tarefa			0
Avença	173	164	337
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>164</b>	<b>337</b>

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro

SE Cálculo a vencimento - Totais não estão iguais aos do Quadro 1

Grupo/cargo/carreira / Escalão etário e género	Menos que 20 anos		20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																											0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)															1												1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)												1	1		1											1	2	3	
Dirigente intermédio de 1º grau a)												3	2	5	5	2	3	3	4	4			1			17	15	32	
Dirigente intermédio de 2º grau a)								1	1	7	25	76	21	67	10	39	9	21	10	15			1			76	227	303	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)										8	17	28	93	21	82	13	53	22	50	33	77	7	13			332	385	517	
Técnico Superior					4	6	35	26	186	111	631	99	663	52	380	46	256	46	142	10	29					396	2.338	2.732	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					1		1	3	33	111	94	329	77	413	76	487	105	735	114	573	11	74				512	2.725	3.237	
Assistentes operacionais, operário, auxiliar							1	1	5	5	8	17	12	35	30	50	28	107	24	102	4	25				112	342	454	
Aprendizes e praticantes																											0	0	0
Informático												3	1	6	3	4	4	7	2	3	8					23	18	41	
Magistrado																											0	0	0
Diplomata																											0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do INE - assistência de residência																											0	0	0
Pessoal de Inspeção						1			1	7	12	15	50	10	38	7	14	5	9	11	9	1	2			57	135	192	
Pessoal de Investigação Científica																											0	0	0
Docente Ensino Universitário																											0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																											0	0	0
Educ. Infância e Doc. de Ens. Básico e Secundário									1				6	1	10		10	1	29	3	21		1			6	77	83	
Médico																											0	0	0
Enfermeiro															1		2	1		2							3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																					2						0	9	9
Técnico Superior de Saúde												2		3		1				2			1			0	9	9	
Chefe Tributária																											0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																											0	0	0
Pessoal Admestro																											0	0	0
Conservador e Notário																											0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																											0	0	0
Oficial de Justiça																											0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																											0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																											0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																											0	0	0
Polícia Judiciária																											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																											0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																											0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																											0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																											0	0	0
Guarda Prisional																											0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																											0	0	0
Bombeiro																											0	0	0
Polícia Municipal																											0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>41</b>	<b>81</b>	<b>338</b>	<b>288</b>	<b>1.208</b>	<b>252</b>	<b>1.235</b>	<b>196</b>	<b>1.041</b>	<b>228</b>	<b>1.214</b>	<b>248</b>	<b>951</b>	<b>33</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.336</b>	<b>6.224</b>	<b>7.605</b>		

Prestações de Serviços	Menos que 20 anos		20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Tarefa																											0	0	0
Avença							1	4	6	12	13	3	14	6	4	7	2	27	55	91	54	21	14	2	1	173	164	337	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>55</b>	<b>91</b>	<b>54</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>173</b>	<b>164</b>	<b>337</b>		

NOTAS:

- Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.
- a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);
- b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);
- c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais: SI (Serviço de Informações de Segurança) e SID (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);
- d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género, em 31 de dezembro

SE CÉLULAS A VERMELHO - Totais não estão iguais aos do Quadro!

Grupo/cargo/carreira/ Tempo de serviço	até 5 anos		5 - 9		10 - 14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 ou mais anos		TOTAL		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																					0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)									1												1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)		1						1	1												1	2	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)			1		2		6	7	1	2	1	4	4	1	1		1	1			17	15	32
Dirigente intermédio de 2º grau a)			2	6	1	6	47	150	10	25	4	14	3	13	3	7	6	6			76	227	303
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			4	4	3	6	45	172	14	50	5	28	6	19	16	30	39	76			132	385	517
Técnico Superior	10	28	25	188	14	83	204	1.249	41	367	30	172	27	111	15	82	30	46			396	2.326	2.722
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	2	4	4	9	10	40	171	772	94	658	33	305	51	260	52	300	95	377			512	2.725	3.237
Assistente operacional, operário, auxiliar			1		1		41	103	18	34	10	59	11	40	10	53	20	53			112	342	454
Aprendizes e praticantes																					0	0	0
Informático					1		4	4	7	2	1	2	6	2	1	5	3	3			23	18	41
Magistrado																					0	0	0
Diplomata																					0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																					0	0	0
Pessoal de Inspeção	2		5	9	2	5	27	96	1	8		5	3	2	7	1	10	9			57	135	192
Pessoal de Investigação Científica																					0	0	0
Docente Ensino Universitário																					0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																					0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário							2	18		7	1	4		9	2	26	1	13			6	77	83
Médico																					0	0	0
Enfermeiro									3	3											3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica								2		2		2				3					0	9	9
Técnico Superior de Saúde																					0	0	0
Chefia Tributária																					0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																					0	0	0
Pessoal Aduaneiro																					0	0	0
Conservador e Notário																					0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																					0	0	0
Oficial de Justiça																					0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																					0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																					0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																					0	0	0
Polícia Judiciária																					0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																					0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																					0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																					0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																					0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																					0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																					0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																					0	0	0
Guarda Prisional																					0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																					0	0	0
Bombeiro																					0	0	0
Polícia Municipal																					0	0	0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>42</b>	<b>216</b>	<b>34</b>	<b>140</b>	<b>548</b>	<b>2.574</b>	<b>190</b>	<b>1.158</b>	<b>85</b>	<b>595</b>	<b>111</b>	<b>457</b>	<b>107</b>	<b>507</b>	<b>205</b>	<b>584</b>		<b>1.336</b>	<b>6.264</b>	<b>7.600</b>	

**NOTAS:**

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

A antiguidade reporta-se ao tempo de serviço na Administração Pública.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro 1

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de 4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
	Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																							0	0
Dirigente superior de 1º grau a)																		1				1	0	1	
Dirigente superior de 2º grau a)																1	2					1	2	3	
Dirigente Intermédio de 1º grau a)																15	14	2	1			17	15	32	
Dirigente Intermédio de 2º grau a)																68	207	7	20	1		76	227	303	
Dirigente Intermédio de 3º grau e seguintes a)							2	10	7	14	41	54	115		7	53	199	1	13		1	132	385	517	
Técnico Superior										1	3	8	6	35	356	2.129	30	149	1	4		396	2.326	2.722	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			2	7	10	35	52	204	74	487	364	1.963	3	18	6	10	1	1				512	2.725	3.237	
Assistente operacional, operário, auxiliar	2	4	27	97	27	67	35	106	12	46	9	22										112	342	454	
Aprendizes e praticantes																							0	0	0
Informático									1		7	5			14	13	1					23	18	41	
Magistrado																							0	0	0
Diplomata																							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																							0	0	0
Pessoal de Inspeção							1		4		3	4	1	3	44	121	4	6		1		57	135	192	
Pessoal de Investigação Científica																							0	0	0
Docente Ensino Universitário																							0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																							0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário											2	1	16	3	56	2	3					6	77	83	
Médico																							0	0	0
Enfermeiro									1	1	2	1		1									3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica														5		3		1					0	9	9
Técnico Superior de Saúde																							0	0	0
Chefia Tributária																							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																							0	0	0
Pessoal Aduaneiro																							0	0	0
Conservador e Notário																							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																							0	0	0
Oficial de Justiça																							0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																							0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																							0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																							0	0	0
Polícia Judiciária																							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																							0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																							0	0	0
Guarda Prisional																							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																							0	0	0
Bombeiro																							0	0	0
Polícia Municipal																							0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>104</b>	<b>37</b>	<b>104</b>	<b>98</b>	<b>317</b>	<b>106</b>	<b>576</b>	<b>442</b>	<b>2.120</b>	<b>11</b>	<b>85</b>	<b>560</b>	<b>2.754</b>	<b>49</b>	<b>194</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1.336</b>	<b>6.264</b>	<b>7.600</b>		

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Menos de 4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Bacharelato		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		TOTAL		Total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
	Tarefa																								0
Ávença															172	164	1						173	164	337
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>172</b>	<b>164</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>173</b>	<b>164</b>	<b>337</b>	

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

**Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género, em 31 de dezembro**

Grupo/cargo/carreira Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos							0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)				2			0	2	2
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			1	1			1	1	2
Técnico Superior		6	3	12			3	18	21
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		6	3	10		1	3	17	20
Assistente operacional, operário, auxiliar				1			0	1	1
Aprendizes e praticantes							0	0	0
Informático				2			0	2	2
Magistrado							0	0	0
Diplomata							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência							0	0	0
Pessoal de Inspeção		1					0	1	1
Pessoal de Investigação Científica							0	0	0
Docente Ensino Universitário							0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico							0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário							0	0	0
Médico							0	0	0
Enfermeiro							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica							0	0	0
Técnico Superior de Saúde							0	0	0
Chefia Tributária							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária							0	0	0
Pessoal Aduaneiro							0	0	0
Conservador e Notário							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado							0	0	0
Oficial de Justiça							0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)							0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)							0	0	0
Forças Armadas - Praça b)							0	0	0
Polícia Judiciária							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda							0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras							0	0	0
Guarda Prisional							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)							0	0	0
Bombeiro							0	0	0
Polícia Municipal							0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>42</b>	<b>49</b>

Prestações de Serviços / Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa							0	0	0
Avença	1	1	1				2	1	3
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

**NOTAS:**

CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

Considerar o total de trabalhadores estrangeiros, não naturalizados, em efectividade de funções no serviço em 31 de Dezembro, de acordo com a naturalidade;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

**Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro**

Grupo/Cargo/Carreira	menor que 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		Total			
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F				
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																											0	0	0	
Dirigente superior de 1º grau a)																												0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)																												0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)																												0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)											1	2	1				1	2	1	1							4	5	9	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)											2	2	2	2	1	1		3	3	6	2						8	14	22	
Técnico Superior									1	1	3	13	6	34	2	21	3	17	6	10		2					21	98	119	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo											4	11	3	10	3	27	5	44	9	39	1	5					25	136	161	
Assistente operacional, operário, auxiliar							1	1	1	2	3	1	1	7	8	4	8	7	11		1						22	34	56	
Aprendizes e praticantes																												0	0	0
Informático																				2								0	2	2
Magistrado																												0	0	0
Diplomata																												0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do INE - assistente de residência																												0	0	0
Pessoal de Inspeção											1	1		3														1	4	5
Pessoal de Investigação Científica																												0	0	0
Docente Ensino Universitário																												0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																												0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																1		3		2								0	6	6
Médico																												0	0	0
Enfermeiro																												0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																				2								0	2	2
Técnico Superior de Saúde																												0	0	0
Chefe Tributário																												0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																												0	0	0
Pessoal Adm. Metro																												0	0	0
Conservador e Notário																												0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																												0	0	0
Oficial de Justiça																												0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																												0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																												0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																												0	0	0
Polícia Judiciária																												0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																												0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																												0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																												0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																												0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																												0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																												0	0	0
Serviço Estrangeiro Fronteiras																												0	0	0
Guarda Prisional																												0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																												0	0	0
Bombeiro																												0	0	0
Polícia Municipal																												0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	11	32	13	60	13	68	13	77	26	73	3	8	0	0	0	0	81	301	382	

Prestações de Serviços	menor de 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		maior ou igual a 70 anos		TOTAL		Total			
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F				
Tarifa																												0	0	0
Avançada																	1	1	2									3	1	4
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4	

**NOTAS:**  
 Considere o total de trabalhadores que beneficiem de redução fiscal por motivo de sua deficiência;  
 a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);  
 b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);  
 c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais: S6 (Serviço de Informações de Segurança) e S10 (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);  
 d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.



**Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação**

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Procedimento concursal		Cedência		Mobilidade		Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental		Comissão de serviço		CEAGP*		Outras situações		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos															0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)															0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)															0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)									2						2	0	2
Dirigente intermédio de 2º grau a)				1						4				1	0	6	6
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)										2				3	0	5	5
Técnico Superior	11	12		2	18	67	1		1	5	1	3	8	82	40	171	211
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3	1	2	9	7	38		3					8	28	20	79	99
Assistente operacional, operário, auxiliar			2	24	7	2							5	7	14	33	47
Aprendizes e praticantes															0	0	0
Informático															0	0	0
Magistrado															0	0	0
Diplomata															0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência															0	0	0
Pessoal de Inspeção					1	2	1		1				2	3	5	5	10
Pessoal de Investigação Científica															0	0	0
Docente Ensino Universitário															0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico															0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário			1	11										2	1	13	14
Médico															0	0	0
Enfermeiro															0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				2											0	2	2
Técnico Superior de Saúde															0	0	0
Chefia Tributária															0	0	0
Pessoal de Administração Tributária															0	0	0
Pessoal Aduaneiro															0	0	0
Conservador e Notário															0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado															0	0	0
Oficial de Justiça															0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)															0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)															0	0	0
Forças Armadas - Praça b)															0	0	0
Polícia Judiciária															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda															0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras															0	0	0
Guarda Prisional															0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)															0	0	0
Bombeiro															0	0	0
Polícia Municipal															0	0	0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>49</b>	<b>33</b>	<b>109</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>126</b>	<b>82</b>	<b>314</b>	<b>396</b>

Prestações de Serviços (Modalidades de vinculação)	M	F	Total
Tarefa			0
Avença			0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Notas:**

Considerar o total de efectivos admitidos pela 1ª vez ou regressados ao serviço entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro inclusive;

\* Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública. No caso de órgãos autárquicos considere, ainda, os formandos do CEAGPA;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género**

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Morte		Reforma/ Aposentação		Limite de idade		Conclusão sem sucesso do período experimental		Cessação por mútuo acordo		Exoneração a pedido do trabalhador		Aplicação de pena disciplinar expulsa		Mobilidade		Cedência		Comissão de serviço		Outras situações		TOTAL		Total			
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F				
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																									0	0	0	
Dirigente superior de 1º grau a)																										0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)																										0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)																				3	3					3	3	6
Dirigente intermédio de 2º grau a)																					1	1	2			1	3	4
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			2	2																	1	1	2			3	5	8
Técnico Superior																				2	1					2	1	3
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo																				2						2	0	2
Assistente operacional, operário, auxiliar																										0	0	0
Aprendizes e praticantes																										0	0	0
Informático																				1						1	0	1
Magistrado																										0	0	0
Diplomata																										0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																										0	0	0
Pessoal de Inspeção															2	6							2			4	6	10
Pessoal de Investigação Científica																										0	0	0
Docente Ensino Universitário																										0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																										0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																										0	0	0
Médico																										0	0	0
Enfermeiro																										0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																										0	0	0
Técnico Superior de Saúde																										0	0	0
Chefia Tributária																										0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																										0	0	0
Pessoal Aduaneiro																										0	0	0
Conservador e Notário																										0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																										0	0	0
Oficial de Justiça																										0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																										0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																										0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																										0	0	0
Polícia Judiciária																										0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																										0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																										0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																										0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																										0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																										0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																										0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																										0	0	0
Guarda Prisional																										0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																										0	0	0
Bombeiro																										0	0	0
Polícia Municipal																										0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>34</b>		

**NOTAS:**

Inclui todos os trabalhadores em regime de Nomeação ao abrigo do art. 8º e em Comissão de Serviço ao abrigo do art. 9º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de Junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED

(Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género**

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Morte		Caducidade (termo)		Reforma/ Aposentação		Limite de idade		Conclusão sem sucesso do período experimental		Revogação (cessação por mútuo acordo)		Resolução (por iniciativa do trabalhador)		Denúncia (por iniciativa do trabalhador)		Despedimento por inadaptação		Despedimento colectivo		Despedimento por extinção do posto de trabalho		Mobilidade		Cedência		Outras situações		TOTAL		Total						
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F									
	Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																																0	0	0		
Dirigente superior de 1º grau a)																															0	0	0				
Dirigente superior de 2º grau a)																															0	0	0				
Dirigente intermédio de 1º grau a)																															0	0	0				
Dirigente intermédio de 2º grau a)																															1	0	1	1			
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)																															1	0	3	3			
Técnico Superior			2		1	5	11		2							1								7	37	1	5	8	76	22	134	156					
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	2		2	1	1	7	29									2								5	26	1	1	15	39	31	100	131					
Assistente operacional, operário, auxiliar			3				14	1	1															2			1	4	2	7	21	28					
Aprendizes e praticantes																															0	0	0				
Informático																															0	0	0				
Magistrado																															0	0	0				
Diplomata																															0	0	0				
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																															0	0	0				
Pessoal de Inspeção																															0	0	0				
Pessoal de Investigação Científica																															0	0	0				
Docente Ensino Universitário																															0	0	0				
Docente Ensino Superior Politécnico																															0	0	0				
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário							1																								1	0	2	2			
Médico																																0	0	0			
Enfermeiro																																0	0	0			
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																																2	0	2	2		
Técnico Superior de Saúde																																0	0	0			
Chefia Tributária																																0	0	0			
Pessoal de Administração Tributária																																0	0	0			
Pessoal Aduaneiro																																0	0	0			
Conservador e Notário																																0	0	0			
Oficial dos Registos e do Notariado																																0	0	0			
Oficial de Justiça																																0	0	0			
Forças Armadas - Oficial b)																																0	0	0			
Forças Armadas - Sargento b)																																0	0	0			
Forças Armadas - Praça b)																																0	0	0			
Polícia Judiciária																																0	0	0			
Polícia de Segurança Pública - Oficial																																0	0	0			
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																																0	0	0			
Polícia de Segurança Pública - Agente																																0	0	0			
Guarda Nacional Republicana - Oficial																																0	0	0			
Guarda Nacional Republicana - Sargento																																0	0	0			
Guarda Nacional Republicana - Guarda																																0	0	0			
Serviço Estrangeiros Fronteiras																																0	0	0			
Guarda Prisional																																0	0	0			
Outro Pessoal de Segurança c)																																0	0	0			
Bombeiro																																0	0	0			
Polícia Municipal																																0	0	0			
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>55</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>120</b>	<b>60</b>	<b>263</b>	<b>323</b>

**NOTAS:**

- Incluir todos os trabalhadores em Contrato de Trabalho em Funções Públicas, e com Contrato de Trabalho no âmbito do Código do Trabalho;
- a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);
- b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);
- c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento**

Grupo/cargo/carreira/ Dificuldades de recrutamento	Não abertura de procedimento concursal	Impugnação do procedimento concursal	Falta de autorização da entidade competente	Procedimento concursal improcedente	Procedimento concursal em desenvolvimento	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos						0
Dirigente superior de 1º grau a)						0
Dirigente superior de 2º grau a)						0
Dirigente intermédio de 1º grau a)						0
Dirigente intermédio de 2º grau a)	14					14
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	54					54
Técnico Superior	54					54
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	305					305
Assistente operacional, operário, auxiliar						0
Aprendizes e praticantes						0
Informático						0
Magistrado						0
Diplomata						0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência						0
Pessoal de Inspeção	52					52
Pessoal de Investigação Científica						0
Docente Ensino Universitário						0
Docente Ensino Superior Politécnico						0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário						0
Médico						0
Enfermeiro						0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica						0
Técnico Superior de Saúde						0
Chefia Tributária						0
Pessoal de Administração Tributária						0
Pessoal Aduaneiro						0
Conservador e Notário						0
Oficial dos Registos e do Notariado						0
Oficial de Justiça						0
Forças Armadas - Oficial b)						0
Forças Armadas - Sargento b)						0
Forças Armadas - Praça b)						0
Polícia Judiciária						0
Polícia de Segurança Pública - Oficial						0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia						0
Polícia de Segurança Pública - Agente						0
Guarda Nacional Republicana - Oficial						0
Guarda Nacional Republicana - Sargento						0
Guarda Nacional Republicana - Guarda						0
Serviço Estrangeiros Fronteiras						0
Guarda Prisional						0
Outro Pessoal de Segurança c)						0
Bombeiro						0
Polícia Municipal						0
<b>Total</b>	<b>479</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>479</b>

**Notas:**

- Para cada grupo, cargo ou carreira, indique o número de postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, mas não ocupados durante o ano, por motivo de:

- não abertura de procedimento concursal, por razões imputáveis ao serviço;
- impugnação do procedimento concursal, devido a recurso com efeitos suspensivos ou anulação do procedimento;
- recrutamento não autorizado por não satisfação do pedido formulado à entidade competente;
- procedimento concursal improcedente, deserto, inexistência ou desistência dos candidatos aprovados;
- procedimento concursal em desenvolvimento.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género**

Grupo/cargo/carreira/ Tipo de mudança	Promoções (carreiras não revistas e carreiras subsistentes)		Alteração obrigatória do posicionamento remuneratório (1)		Alteração do posicionamento remuneratório por opção gestionária (2)		Procedimento concursal		Consolidação da mobilidade na categoria (3)		TOTAL		Total	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos												0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)												0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)												0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)												0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)												0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)												0	0	0
Técnico Superior							3	11	6	57	9	68	77	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo								1	5	27	5	28	33	
Assistente operacional, operário, auxiliar									5	32	5	32	37	
Aprendizes e praticantes												0	0	0
Informático												0	0	0
Magistrado												0	0	0
Diplomata												0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência												0	0	0
Pessoal de Inspeção												0	0	0
Pessoal de Investigação Científica												0	0	0
Docente Ensino Universitário												0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico												0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário										3		0	3	3
Médico												0	0	0
Enfermeiro												0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica										3		0	3	3
Técnico Superior de Saúde												0	0	0
Chefia Tributária												0	0	0
Pessoal de Administração Tributária												0	0	0
Pessoal Aduaneiro												0	0	0
Conservador e Notário												0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado												0	0	0
Oficial de Justiça												0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)												0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)												0	0	0
Forças Armadas - Praça b)												0	0	0
Polícia Judiciária												0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial												0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia												0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente												0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial												0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento												0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda												0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras												0	0	0
Guarda Prisional												0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)												0	0	0
Bombeiro												0	0	0
Polícia Municipal												0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>122</b>	<b>19</b>	<b>134</b>	<b>153</b>	

**NOTAS:**

(1) e (2) - Artigos 156º, 157º e 158 da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

(3) - Artigo 99º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género, em 31 de dezembro**

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro 1

Grupo/cargo/carreira	Rígido		Flexível		Desfasado		Jornada contínua		Trabalho por turnos		Específico (*)		Isenção de horário		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos															0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)													1		1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)													1	2	1	2	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)													17	15	17	15	32
Dirigente intermédio de 2º grau a)													76	227	76	227	303
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)													132	385	132	385	517
Técnico Superior	4	17	371	2.001	1	16	15	256	3	9	2	27			396	2.326	2.722
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	41	133	426	2.242	13	94	13	179	2	4	17	73			512	2.725	3.237
Assistente operacional, operário, auxiliar	34	38	66	198	7	39	1	13	4	45		9			112	342	454
Aprendizes e praticantes															0	0	0
Informático			23	15		1		2							23	18	41
Magistrado															0	0	0
Diplomata															0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência															0	0	0
Pessoal de Inspeção	10	22	46	92			1	20				1			57	135	192
Pessoal de Investigação Científica															0	0	0
Docente Ensino Universitário															0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico															0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário		5	6	68		2		2							6	77	83
Médico															0	0	0
Enfermeiro			3	3											3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				7				1				1			0	9	9
Técnico Superior de Saúde															0	0	0
Chefia Tributária															0	0	0
Pessoal de Administração Tributária															0	0	0
Pessoal Aduaneiro															0	0	0
Conservador e Notário															0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado															0	0	0
Oficial de Justiça															0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)															0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)															0	0	0
Forças Armadas - Praça b)															0	0	0
Polícia Judiciária															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia															0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento															0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda															0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras															0	0	0
Guarda Prisional															0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)															0	0	0
Bombeiro															0	0	0
Polícia Municipal															0	0	0
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>215</b>	<b>941</b>	<b>4.626</b>	<b>21</b>	<b>152</b>	<b>30</b>	<b>473</b>	<b>9</b>	<b>58</b>	<b>19</b>	<b>111</b>	<b>227</b>	<b>629</b>	<b>1.336</b>	<b>6.264</b>	<b>7.600</b>

**NOTAS:**

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

(\*) Artigo 110º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Considerar a meia jornada (Lei 84/2015, de 7/08)

Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género, em 31 de dezembro

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro 1

Grupo/cargo/carreira	Tempo completo																TOTAL						
	PNT inferior ao praticado a tempo completo																M	F	Total				
	Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)		Tempo parcial ou outro regime especial (*)										
	células abertas para indicar nº horas/semana																						
	35 horas		40 horas		42 horas		M		F		M		F		M		F						
M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	Total			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																					0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)	1																				1	0	1
Dirigente superior de 2º grau a)	1	2																			1	2	3
Dirigente intermédio de 1º grau a)	17	15																			17	15	32
Dirigente intermédio de 2º grau a)	76	227																			76	227	303
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	132	385																			132	385	517
Técnico Superior	395	2.315								5	1	4		2							396	2.326	2.722
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	511	2.723								2	1										512	2.725	3.237
Assistente operacional, operário, auxiliar	112	338								4											112	342	454
Aprendizes e praticantes																					0	0	0
Informático	23	18																			23	18	41
Magistrado																					0	0	0
Diplomata																					0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																					0	0	0
Pessoal de Inspeção	57	134												1							57	135	192
Pessoal de Investigação Científica																					0	0	0
Docente Ensino Universitário																					0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico																					0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	6	77																			6	77	83
Médico																					0	0	0
Enfermeiro	3	3																			3	3	6
Téc. Diagnóstico e Terapêutica		8												1							0	9	9
Técnico Superior de Saúde																					0	0	0
Chefe Tributária																					0	0	0
Pessoal de Administração Tributária																					0	0	0
Pessoal Aduaneiro																					0	0	0
Conservador e Notário																					0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado																					0	0	0
Oficial de Justiça																					0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)																					0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)																					0	0	0
Forças Armadas - Praça b)																					0	0	0
Polícia Judiciária																					0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial																					0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																					0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente																					0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial																					0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento																					0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda																					0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras																					0	0	0
Guarda Prisional																					0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)																					0	0	0
Bombeiro																					0	0	0
Polícia Municipal																					0	0	0
<b>Total</b>	<b>1.334</b>	<b>6.245</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.336</b>	<b>6.264</b>	<b>7.600</b>

NOTAS:

Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13 e 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

Indique para cada um dos horários de trabalho semanal, assinalados ou a assinalar, o número de trabalhadores que o praticam;

PNT - Número de horas de trabalho semanal em vigor no serviço, fixado ou autorizado por lei. No mesmo serviço pode haver diferentes períodos normais de trabalho;

(\*) - Trabalho a tempo parcial, meia jornada ou outro regime: indicar o número de horas de trabalho semanais, se inferior ao praticado a tempo completo;

Quando existirem mais do que 3 horários a tempo parcial (incompletos) deve optar por estabelecer escalões em cada uma das células abertas de modo a contemplar todos os horários incompletos.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

d) Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro.

**Quadro 14: Contagem das horas de trabalho suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género**

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho suplementar	Trabalho suplementar diurno		Trabalho suplementar nocturno		Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho em dias de descanso semanal complementar		Trabalho em dias feriados		TOTAL		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos												0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)												0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)												0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)												0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)												0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)												0:00	0:00	0:00
Técnico Superior	493:30	2842:00			336:00	1881:00						829:30	4723:00	5552:30
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	936:30	4582:00			371:00	4462:00						1307:30	9044:00	10351:30
Assistente operacional, operário, auxiliar	2011:00	4078:00			22973:00	7723:00						24984:00	11801:00	36785:00
Aprendizes e praticantes												0:00	0:00	0:00
Informático		5:00										0:00	5:00	5:00
Magistrado												0:00	0:00	0:00
Diplomata												0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência												0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspeção	195:00	283:30			40:00	57:00						235:00	340:30	575:30
Pessoal de Investigação Científica												0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário												0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico												0:00	0:00	0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário		32:00				7:00						0:00	39:00	39:00
Médico												0:00	0:00	0:00
Enfermeiro												0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica												0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde												0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária												0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária												0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro												0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário												0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado												0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça												0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)												0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)												0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)												0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária												0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial												0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia												0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente												0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial												0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento												0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda												0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras												0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional												0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)												0:00	0:00	0:00
Bombeiro												0:00	0:00	0:00
Polícia Municipal												0:00	0:00	0:00
<b>Total</b>	<b>3636:00</b>	<b>11822:30</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>747:00</b>	<b>14130:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>27356:00</b>	<b>25952:30</b>	<b>53308:30</b>

**NOTAS:**

Considerar o total de horas suplementares/extraordinárias efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;

O trabalho suplementar diurno e nocturno só contempla o trabalho suplementar efectuado em dias normais de trabalho (primeiras 2 colunas).

As 3 colunas seguintes são específicas para o trabalho suplementar em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);



**Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e suplementar durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o género**

Grupo/cargo/carreira/ Horas de trabalho nocturno	Trabalho nocturno normal		Trabalho nocturno suplementar		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos					0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior					0:00	0:00	0:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					0:00	0:00	0:00
Assistente operacional, operário, auxiliar					0:00	0:00	0:00
Aprendizes e praticantes					0:00	0:00	0:00
Informático					0:00	0:00	0:00
Magistrado					0:00	0:00	0:00
Diplomata					0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspeção					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Investigação Científica					0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário					0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico					0:00	0:00	0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário					0:00	0:00	0:00
Médico					0:00	0:00	0:00
Enfermeiro					0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde					0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro					0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário					0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado					0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)					0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia					0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda					0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras					0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional					0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)					0:00	0:00	0:00
Bombeiro					0:00	0:00	0:00
Polícia Municipal					0:00	0:00	0:00
<b>Total</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>

**NOTAS:**

Considerar o total de horas efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de janeiro e 31 de dezembro, nas situações identificadas;

Este quadro refere-se apenas a trabalho nocturno. Para o preenchimento da coluna “trabalho nocturno suplementar” neste quadro deve-se considerar o trabalho suplementar efectuado em dias normais e em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de ausência	Casamento		Proteção na parentalidade		Falecimento de familiar		Doença		Por acidente em serviço ou doença profissional		Assistência a familiares		Trabalhador-estudante		Por conta do período de férias		Com perda de vencimento		Cumprimento de pena disciplinar		Greve		Injustificadas		Outros		Total		TOTAL			
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F				
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																												0,0	0,0	0,0		
Dirigente superior de 1º grau a)																												0,0	0,0	0,0		
Dirigente superior de 2º grau a)																												0,0	0,0	0,0		
Dirigente intermédio de 1º grau a)			5,0				13,5	7,0																		5,5	24,0	7,0	31,0			
Dirigente intermédio de 2º grau a)	15,0	30,0	69,0	248,5	23,0	49,0	71,0	844,5		6,0				14,0		11,0	38,0									27,0	50,0	230,0	1.266,0	1.496,0		
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			87,0	338,0	41,0	127,0	324,5	2.324,5	7,0	373,0				2,0	71,5	12,0	83,0					2,0	5,0			136,0	63,5	611,5	3.385,5	3.997,0		
Técnico Superior	13,0	140,0	410,0	9.415,0	74,0	536,0	3.481,5	32.578,0	38,0	1.244,5				113,0	30,5	211,0	46,5	397,5			103,0	44,0	197,0	114,0	15,5	419,5	996,0	4.671,0	45.946,5	50.617,5		
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	44,0		162,0	2.893,0	104,5	817,5	7.209,5	54.942,0	814,0	3.975,0				5,0	188,0	754,5	73,0	539,0		89,0		143,0	828,0	18,0	11,5	377,0	905,5	9.222,0	65.671,0	74.893,0		
Assistente operacional, operário, auxiliar			93,0	643,0	15,5	103,5	1.884,0	14.606,5	30,5	1.438,5					5,0	13,5	56,0					164,0	12,0	50,0			13,0	34,5	2.061,5	17.101,0	19.162,5	
Aprendizes e praticantes																												0,0	0,0	0,0		
Informático	15,0				5,0	7,0	22,0	91,0								1,0	3,0										18,0	61,0	101,0	162,0		
Magistrado																												0,0	0,0	0,0		
Diplomata																												0,0	0,0	0,0		
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																												0,0	0,0	0,0		
Pessoal de Inspeção	15,0		83,0	218,0	18,0	38,0	484,0	1.532,5		3,5					2,0	19,0	52,0									1,0	1,0	71,0	54,0	691,0	1.901,0	2.592,0
Pessoal de Investigação Científica																												0,0	0,0	0,0		
Docente Ensino Universitário																												0,0	0,0	0,0		
Docente Ensino Superior Politécnico																												0,0	0,0	0,0		
Educ.Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário		15,0		32,0		35,0		1.522,5	167,0	96,0						6,0											4,5	167,0	1.711,0	1.878,0		
Médico																												0,0	0,0	0,0		
Enfermeiro	15,0		15,0				4,5	11,5																			6,0	34,5	17,5	52,0		
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				8,0				151,0								2,0												0,0	176,0	176,0		
Técnico Superior de Saúde																												0,0	0,0	0,0		
Chefia Tributária																												0,0	0,0	0,0		
Pessoal de Administração Tributária																												0,0	0,0	0,0		
Pessoal Aduaneiro																												0,0	0,0	0,0		
Conservador e Notário																												0,0	0,0	0,0		
Oficial dos Registos e do Notariado																												0,0	0,0	0,0		
Oficial de Justiça																												0,0	0,0	0,0		
Forças Armadas - Oficial b)																												0,0	0,0	0,0		
Forças Armadas - Sargento b)																												0,0	0,0	0,0		
Forças Armadas - Praça b)																												0,0	0,0	0,0		
Polícia Judiciária																												0,0	0,0	0,0		
Polícia de Segurança Pública - Oficial																												0,0	0,0	0,0		
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia																												0,0	0,0	0,0		
Polícia de Segurança Pública - Agente																												0,0	0,0	0,0		
Guarda Nacional Republicana - Oficial																												0,0	0,0	0,0		
Guarda Nacional Republicana - Sargento																												0,0	0,0	0,0		
Guarda Nacional Republicana - Guarda																												0,0	0,0	0,0		
Serviço Estrangeiros Fronteiras																												0,0	0,0	0,0		
Guarda Prisional																												0,0	0,0	0,0		
Outro Pessoal de Segurança c)																												0,0	0,0	0,0		
Bombeiro																												0,0	0,0	0,0		
Polícia Municipal																												0,0	0,0	0,0		
<b>Total</b>	<b>117,0</b>	<b>185,0</b>	<b>924,0</b>	<b>13.795,5</b>	<b>281,0</b>	<b>1.713,0</b>	<b>13.494,5</b>	<b>108.611,0</b>	<b>1.056,5</b>	<b>7.136,5</b>	<b>0,0</b>	<b>118,0</b>	<b>234,5</b>	<b>1.044,0</b>	<b>176,0</b>	<b>1.176,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>89,0</b>	<b>267,0</b>	<b>202,0</b>	<b>1.087,0</b>	<b>132,0</b>	<b>27,0</b>	<b>1.067,0</b>	<b>2.123,0</b>	<b>17.773,5</b>	<b>137.283,5</b>	<b>155.057,0</b>			

NOTAS:  
Considerar o total de dias completos de ausência ou períodos de meio dia:

- a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 de agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de dezembro);
- b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);
- c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado na carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

## Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve durante o ano, por escalão de PNT e tempo de paralisação

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
09/02/2017	Adm.Pública-Sectorial		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve. 206_SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	41	7:00	
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	41	7:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(\*) Período Normal de Trabalho

[Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(\*\*) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
26/05/2017	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve. 604_OUTRAS REIVINDICAÇÕES NÃO ESPECIFICADAS
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	663	7:00	
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	663	7:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(\*) Período Normal de Trabalho

[Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(\*\*) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

Identificação da greve			
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)		Motivo(s) da greve
27/10/2017	Adm.Pública-Geral		Este campo contém uma lista para o(s) motivo(s) da greve. Deve ser escolhido na lista definida pelo menos 1 motivo por greve. 101_AUMENTOS SALARIAIS
PNT (*)	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)	
35 horas	558	7:00	
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	558	7:00	

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

(\*) Período Normal de Trabalho

[Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível](#)

(\*\*) Artigo 68º da LTFP, aprovada em anexo à Lei nº 35/2014, de 20 de junho; Lei n.º 84/2015, de 7 de agosto

## Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

### A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

#### Mês de referência: Dezembro

(Indicar o N.º de trabalhadores de acordo com a respectiva posição remuneratória, independentemente de terem ou não recebido a remuneração ou outros abonos no mês de Dezembro)

Género / Escalão de remunerações	Número de trabalhadores		
	Masculino	Feminino	Total
Até 500 €	0	0	0
501-1000 €	530	2698	3228
1001-1250 €	241	1104	1345
1251-1500 €	92	529	621
1501-1750 €	191	899	1090
1751-2000€	28	116	144
2001-2250 €	85	330	415
2251-2500 €	23	94	117
2501-2750 €	15	149	164
2751-3000 €	9	35	44
3001-3250 €	64	223	287
3251-3500 €	5	8	13
3501-3750 €	28	55	83
3751-4000 €	2	2	4
4001-4250 €	8	10	18
4251-4500 €	1	3	4
4501-4750 €	1	0	1
4751-5000 €	0	1	1
5001-5250 €	11	6	17
5251-5500 €	0	2	2
5501-5750 €	0	0	0
5751-6000 €	1	0	1
Mais de 6000 €	1	0	1
<b>Total</b>	<b>1336</b>	<b>6264</b>	<b>7600</b>

#### NOTAS:

- Deve indicar o número de trabalhadores em cada escalão por género;
- O total do quadro 17 deve ser igual ao total dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13, por género;
- Não considerar os trabalhadores ausentes há mais de 6 meses e os trabalhadores que estão em licença sem vencimento a 31 de dezembro;
- Remunerações mensais ilíquidas (brutas): Considerar remuneração mensal base ilíquida mais suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente;
- Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais;
- Não considerar o duodécimo do subsídio de natal.

### B - Remunerações máximas e mínimas dos trabalhadores a tempo completo

#### Período de referência: mês de Dezembro

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima ( € )	557,00 €	557,00 €
Máxima ( € )	6.178,31 €	5.255,22 €

#### NOTA:

Na remuneração deve incluir o valor (euros) das remunerações, mínima e máxima;  
Reportar a remuneração mensal base ilíquida mais os suplementos regulares e/ou adicionais/ referenciais remuneratórios de natureza permanente.

## Quadro 18: Total dos encargos anuais com pessoal

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	135.151.629,30 €
Suplementos remuneratórios	7.742.797,70 €
Prémios de desempenho	
Prestações sociais	8.653.474,99 €
Benefícios sociais	0,00 €
Outros encargos com pessoal (**)	46.092.012,48 €
<b>Total</b>	<b>197.639.914,47 €</b>

**Nota:**

Não incluir prestadores de serviços.

(\*) - incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal.

(\*\*) registar:

- as indemnizações por férias não gozadas;
- as compensações por caducidade dos contratos dos trabalhadores saídos;
- os encargos da entidade patronal com a CGA e a Segurança Social;
- os abonos pagos ao trabalhador a aguardar aposentação até que a pensão passe a ser paga pela entidade competente.

### Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho suplementar (diurno e nocturno)	222.189,68 €
Trabalho normal nocturno	
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	115.004,28 €
Ishenção de horário de trabalho	
Disponibilidade permanente	
Outros regimes especiais de prestação de trabalho (**)	
Risco, penosidade e insalubridade	
Fixação na periferia	
Trabalho por turnos	259.415,91 €
Abono para falhas	263.513,26 €
Participação em reuniões	
Ajudas de custo	604.836,33 €
Representação	6.059.172,68 €
Secretariado	
Outros suplementos remuneratórios (***)	218.665,56 €
<b>Total</b>	<b>7.742.797,70 €</b>

**Nota:**

(\*) - caso nao tenha sido incluido em trabalho suplementar (diurno e nocturno);

(\*\*) - incluir também tempo prolongado na carreira médica e suplemento de comando;

(\*\*\*) - incluir também o subsidio de residência.

## Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção)	
Abono de família	355.392,22 €
Subsídio de educação especial	
Subsídio mensal vitalício	
Subsídio para assistência de 3ª pessoa	
Subsídio de funeral	
Subsídio por morte	
Acidente de trabalho e doença profissional	43.794,61 €
Subsídio de desemprego	
Subsídio de refeição	8.097.321,95 €
Outras prestações sociais	156.966,21 €
<b>Total</b>	<b>8.653.474,99 €</b>

## Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

Benefícios de apoio social	Valor (Euros)
Grupos desportivos/casa do pessoal	
Refeitórios	
Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar	
Colónias de férias	
Subsídio de estudos	
Apoio socio-económico	
Outros benefícios sociais	
<b>Total</b>	<b>0,00 €</b>

**Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa durante o ano, por género**

Acidentes de trabalho		No local de trabalho						In itinere					
		Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal	Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal
Nº total de acidentes de trabalho (AT) ocorridos no ano de referência	M	6	0	0	4	2	0	9	2	0	3	4	0
	F	66	2	4	13	47	0	68	4	6	12	46	0
Nº de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano de referência	M	7		0	4	3		7		0	3	4	
	F	64		4	13	47		64		6	12	46	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	711		0	62	649		333		0	54	279	
	F	8.167		6	251	7.910		5.428		11	191	5.226	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	0		0	0	0		120		0	0	120	
	F	586		0	0	586		716		0	0	716	

**Notas:**

Considerar os acidentes de trabalho registados num auto de notícia.

O "Nº total de acidentes" refere-se ao total de ocorrências, com baixa, sem baixa e mortais. O "Nº de acidentes com baixa" exclui os mortais. Excluir os acidentes mortais no cálculo dos dias de trabalho perdidos na sequência de acidentes de trabalho.

**Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho**

Casos de incapacidade	Nº de casos
Casos de incapacidade permanente:	11
- absoluta	0
- parcial	9
- absoluta para o trabalho habitual	2
Casos de incapacidade temporária e absoluta	137
Casos de incapacidade temporária e parcial	4
<b>Total</b>	<b>152</b>



## Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos durante o ano

Doenças profissionais		Nº de casos	Nº de dias de ausência
Código(*)	Designação		

**Nota:**

(\*) - Conforme lista constante do DR nº 6/2001, de 3 de Maio, actualizado pelo DR nº 76/2007, de 17 de Julho.

## Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efectuados:	0	0,00 €
Exames de admissão		
Exames periódicos		
Exames ocasionais e complementares		
Exames de cessação de funções		
Despesas com a medicina no trabalho (*)		
Visitas aos postos de trabalho		

### Nota:

(\*) incluir os montantes pagos aos médicos, enfermeiros, outros técnicos de saúde e técnicos de higiene e segurança no trabalho que prestaram serviço durante o ano, desde que não tenham sido contabilizados no quadro 1. ("pessoas ao serviço em 31 de Dezembro"), as despesas efectuadas com a aquisição de medicamentos, meios auxiliares de diagnóstico, exames médicos e todo e qualquer gasto relacionado com a medicina do trabalho, à exceção dos montantes investidos em infraestruturas.

**Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo**

Segurança e saúde no trabalho Intervenções das comissões	Número
Reuniões da Comissão	0
Visitas aos locais de trabalho	0
Outras	62 ações de sensibilização

**Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional durante o ano**

Segurança e saúde no trabalho Acções de reintegração profissional	Número
Alteração das funções exercidas	
Formação profissional	
Adaptação do posto de trabalho	
Alteração do regime de duração do trabalho	
Mobilidade interna	

**Nota:**

Artigo 23º do Decreto-Lei nº 503/99, de 20 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 50-C/2007, de 6 de Março e pela Lei nº 64-A/2008, de 31 de Dezembro.

## Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho

Segurança e saúde no trabalho Acções de formação	Número
Acções realizadas durante o ano	0
Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas	0

## Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais durante o ano

Segurança e saúde no trabalho Custos	Valor (Euros)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a)	
Equipamento de protecção (b)	
Formação em prevenção de riscos (c)	
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d)	

**Nota:**

(a) Encargos na organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho e encargos na organização / modificação dos espaços de trabalho

(b) Encargos na aquisição de bens ou equipamentos

(c) Encargos na formação, informação e consulta

(d) Incluir única e exclusivamente os encargos com a criação e manutenção de estruturas destinadas à medicina do trabalho e à segurança do trabalhador

r no exercício da sua profissão.

**Quadro 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração**

Tipo de acção/duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	de 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	9.471	52	0	27	9.550
Externas	1.010	8	2	2	1.022
Total	10.481	60	2	29	10.572

**Notas:**

Relativamente às acções de formação profissional realizadas durante o ano e em que tenham participado os efectivos do serviço, considerar como:

- acção interna, organizada pela entidade;
- acção externa, organizada por outras entidades;

- N.º de participações = n.º trabalhadores na acção 1 + n.º trabalhadores na acção 2 +...+ n.º trabalhadores na acção n (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);



**Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção**

Grupo/cargo/carreira/ N.º de participações e de participantes	Acções internas	Acções externas	TOTAL	
	N.º de participações	N.º de participações	N.º de participações (*)	N.º de participantes (**)
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos			0	
Dirigente superior de 1.º grau a)			0	
Dirigente superior de 2.º grau a)			0	
Dirigente Intermédio de 1.º grau a)	48	8	56	28
Dirigente Intermédio de 2.º grau a)	782	60	842	293
Dirigente Intermédio de 3.º grau e seguintes a)	1.504	30	1.534	499
Técnico Superior	3.024	841	3.865	2.066
Assistente técnico, técnico de nível Intermédio, pessoal administrativo	3.644	46	3.690	2.227
Assistente operacional, operário, auxiliar	171	1	172	136
Aprendizes e praticantes			0	
Informático	37	4	41	25
Magistrado			0	
Diplomata			0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo			0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional			0	
Pessoal de Inspeção	300	8	308	169
Pessoal de Investigação Científica			0	
Docente Ensino Universitário			0	
Docente Ensino Superior Politécnico			0	
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	39	24	63	35
Médico			0	
Enfermeiro			0	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	1	0	1	1
Técnico Superior de Saúde			0	
Chefia Tributária			0	
Pessoal de Administração Tributária			0	
Pessoal Aduaneiro			0	
Conservador e Notário			0	
Oficial dos Registos e do Notariado			0	
Oficial de Justiça			0	
Forças Armadas - Oficial b)			0	
Forças Armadas - Sargento b)			0	
Forças Armadas - Praça b)			0	
Policia Judiciária			0	
Policia de Segurança Pública - Oficial			0	
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia			0	
Policia de Segurança Pública - Agente			0	
Guarda Nacional Republicana - Oficial			0	
Guarda Nacional Republicana - Sargento			0	
Guarda Nacional Republicana - Guarda			0	
Serviço Estrangeiros Fronteiras			0	
Guarda Prisional			0	
Outro Pessoal de Segurança c)			0	
Bombeiro			0	
Policia Municipal			0	
<b>Total</b>	<b>9.550</b>	<b>1.022</b>	<b>10.572</b>	<b>5.479</b>

Totais devem ser iguais aos do Q. 27

**Notas:**

(\*) - N.º de participações = n.º trabalhadores na acção 1 + n.º trabalhadores na acção 2 +...+ n.º trabalhadores na acção n (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);

(\*\*) - Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupo/cargo/carreira, participou em pelo menos 1 acção de formação (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta apenas como 1 participante);

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção**

Grupo/cargo/carreira/ d'Espendidas	Horas	Horas d'Espendidas em acções Internas	Horas d'Espendidas em acções externas	Total de horas em acções de formação
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos				0:00
Dirigente superior de 1º grau a)				0:00
Dirigente superior de 2º grau a)				0:00
Dirigente Intermédio de 1º grau a)		208:30	77:00	285:30
Dirigente Intermédio de 2º grau a)		5616:30	700:00	6316:30
Dirigente Intermédio de 3º grau e seguintes a)		9214:30	340:00	9554:30
Técnico Superior		20885:00	8784:30	29669:30
Assistente técnico, técnico de nível Intermédio, pessoal administrativo		24641:00	1067:00	25708:00
Assistente operacional, operário, auxiliar		780:30	25:00	805:30
Aprendizes e praticantes				0:00
Informático		206:00	52:30	258:30
Magistrado				0:00
Diplomata				0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo				0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional				0:00
Pessoal de Inspeção		2471:00	91:00	2562:00
Pessoal de Investigação Científica				0:00
Docente Ensino Universitário				0:00
Docente Ensino Superior Politécnico				0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário		269:30	186:00	455:30
Médico				0:00
Enfermeiro				0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica		3:30		3:30
Técnico Superior de Saúde				0:00
Chefia Tributária				0:00
Pessoal de Administração Tributária				0:00
Pessoal Aduaneiro				0:00
Conservador e Notário				0:00
Oficial dos Registos e do Notariado				0:00
Oficial de Justiça				0:00
Forças Armadas - Oficial b)				0:00
Forças Armadas - Sargento b)				0:00
Forças Armadas - Praça b)				0:00
Polícia Judiciária				0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial				0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia				0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente				0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial				0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento				0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda				0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras				0:00
Guarda Prisional				0:00
Outro Pessoal de Segurança c)				0:00
Bombelero				0:00
Polícia Municipal				0:00

**Notas:**

- Considerar as horas dispendidas por todos os efectivos do serviço em cada um dos tipos de acções de formação realizadas durante o ano;  
a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);  
b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);  
c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado na carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 30: Despesas anuais com formação**

Tipo de acção/valor	Valor (Euros)
Despesa com acções Internas	64.073,02 €
Despesa com acções externas	20.506,72 €
<b>Total</b>	<b>84.579,74 €</b>

**Notas:**

- i) Considerar as despesas efectuadas durante ano em actividades de formação e suportadas pelo orçamento da entidade;  
ii) Considerar também as despesas de deslocação relacionadas com a formação.

## Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	2.266
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	0
Total de votantes para comissões de trabalhadores	0

## Quadro 32: Disciplina

Disciplina	Número
Processos transitados do ano anterior	29
Processos instaurados durante o ano	35
Processos transitados para o ano seguinte	29
Processos decididos - total:	<b>35</b>
* Arquivados	20
* Repreensão escrita	2
* Multa	5
* Suspensão	6
* Demissão(1)	2
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador(2)	0
* Cessação da comissão de serviço(3)	3

### Notas:

(1) - para trabalhadores Nomeados

(2) - para trabalhadores em Contratos de Trabalho em Funções Públicas

(3) - as cessações das comissões de serviço não foram contabilizadas no total de processos decididos, uma vez que configuraram penas acessórias dentro de processos cuja pena principal foi a suspensão do exercício de funções, em dois dos casos, e a multa, no terceiro caso.

**Anexo 9**  
**Avaliação Final do QUAR**



# **QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DO ISS, IP**

**2017**

v1.3

Gabinete de Planeamento e Estratégia

---

Versão	1.3
Data	25 de setembro de 2017
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo

---

Notas

Revisão de acordo com e-mail GSESS de 02 de agosto de 2017 e deliberação do CD:

- Eliminados os indicadores: 1.2, 2.2, 4.1, 4.2. e 8.1
- Alterada a meta 2.1 para 7.500
- Alterado o valor crítico ind. 2.1 para 7.600
- Inserido histórico nos novos indicadores.

Revista em alta a meta e valor crítico do ind. 5.1

---

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](mailto:ISS-GP-UPCG@seg-social.pt)

---

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

**Objetivos Estratégicos (OE):**

- OE 1 Reforçar a inclusão e a coesão social
- OE 2 Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social
- OE 3 Reforçar a confiança na Segurança Social
- OE 4 Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional
- OE 5 Modernizar e humanizar os serviços

Objetivos Operacionais	2014	2015	2016	2017				
	Result	Result	Result	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Result	Taxa de Realiz

**EFICÁCIA 38,5%**

**OB 1** Pond: 20%

Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	Ind 1.1	% de respostas sociais acompanhadas	61,4%	52,8%	52,5%	48%	2p.p	53%	48%	100
	Peso	100%								

**OB 2** Pond: 40%

Combater a Fraude e Evasão Contributivas	Ind 2.1	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	5.637	8.612	7.686	7.500	40	7.600	7.676	102
	Peso	70%								
	Ind 2.2	Nº de processos crime concluídos	2.065	1.839	1.695	1.500		1.650	1.975	132
Peso	30%									

**OB 3** Pond: 40%

Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind 3.1	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	ANULADO							
	Peso	50%								
	Ind 3.2	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	n.d.	n.d.	94%	99%		100%	99%	100
Peso	50%									

**EFICIÊNCIA 23,0%**

**OB 4** Pond: 33%

Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind 4.1	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	n.d.	n.d.	n.d.	90%		95%	94%	104
	Peso	100,0%								

**OB 5** Pond: 67%

Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Ind 5.1	Taxa de crescimento do atendimento por marcação	n.a.	n.a.	n.a.	14%		18%	18%	125
	Peso	50%								
	Ind 5.2	Taxa de atendimento da Linha da Segurança Social	82%	74%	62%	65%		72%	54%	82
Peso	50%									

**QUALIDADE 38,5%**

**OB 6** Pond: 25%

Desenvolver o potencial humano	Ind 6.1	% de trabalhadores com formação	40%	65%	63%	50%		55%	73%	146
	Peso	100%								

**OB 7** Pond: 75%

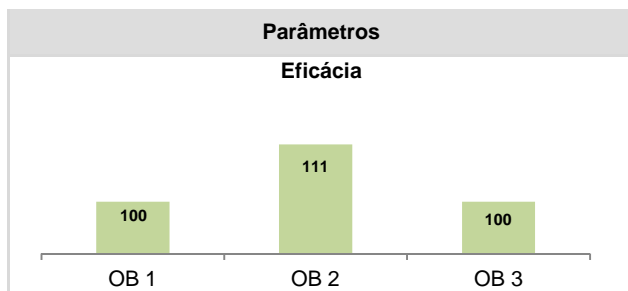
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 7.1	% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	88%	74%	86%	90%		95%	87%	101
	Peso	66,7%								
	Ind 7.2	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	ANULADO							
Peso	~									
Ind 7.3	% requerimentos RSI deferidos até 60 dias	61%	75%	73%	80%		85%	70%	87	
Peso	33%									

**OB 8**

Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	Ind 8.1	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	ANULADO							
	Peso	100%								

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	18.160	18.160	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	3.083.568	3.094.464	
Técnico Superior	12	8.139.312	8.316.372	
Coordenador Técnico	9	20.430	20.430	
Assistente Técnico	8	5.862.048	5.860.232	
Assistente operacional	5	547.070	515.290	
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>17.670.588</b>	<b>17.824.948</b>	

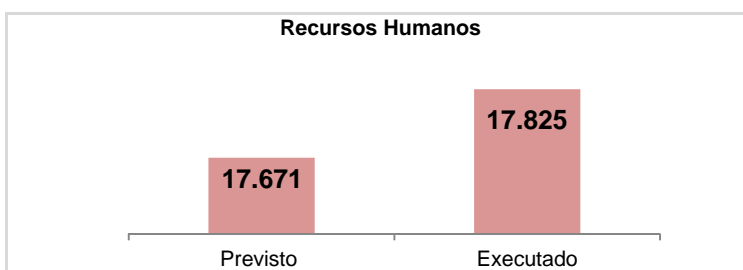
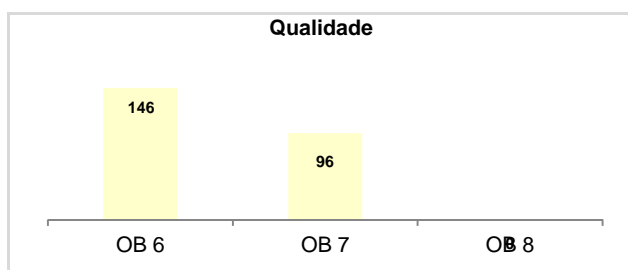
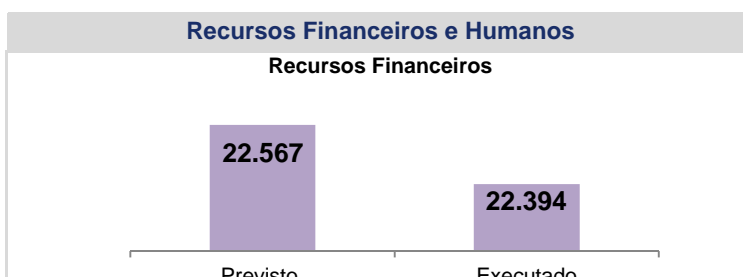
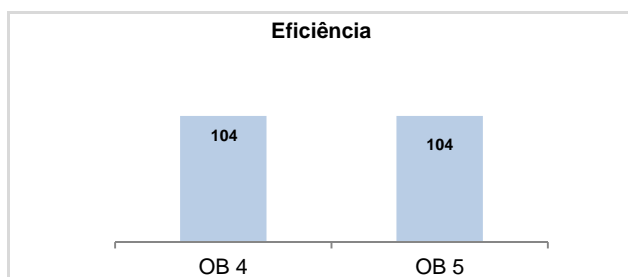
Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio (MC)
Funcionamento	22.556.711.959	22.392.448.784	
Investimento	9.863.678	1.436.130	



Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 38,5%	Ponderação 23%	Ponderação 38,5%
<b>104%</b>	<b>104%</b>	<b>109%</b>

**Avaliação Final do Serviço**

Bom	Satisfatório	Insuficiente
	X	



## Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é apurado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{resultado} - \text{meta } n) / \text{meta}]$ . No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{meta } n) - \text{resultado} / \text{meta}]$ .

O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

## Listagem das Fontes de Verificação

Objetivo 1	SISS-COOP\SAF
Objetivo 2	SAF
Objetivo 3	SAF\SESS-SVI
Objetivo 4	SIF
Objetivo 5	VMP\Responsável nacional objetivo.
Objetivo 6	Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo e Gesformação. Mapa de Execução Mensal + Plano de Formação aprovado
Objetivo 7	SESS\ITPT; SESS\DES; SESS\PF; SESS\RSI
Objetivo 8	SESS\CSI