

# Relatório de Atividades 2018

## 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 2018	
<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	Sílvia Carraça Susana Guerra Susana Silva
<b>Morada</b>	Av. 5 de Outubro, n.º 175 1069-451 Lisboa	
<b>E-mail:</b>	ISS-GP-UPCG@seg-social.pt	
<b>Site</b>	www.seg-social.pt	
<b>Data</b>	mai.2019	V1.0

## ÍNDICE

<b>Nota Introdutória.....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO 1 Enquadramento e resumo da atividade .....</b>	<b>19</b>
<b>1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social.....</b>	<b>19</b>
<b>2. O Instituto da Segurança Social, IP.....</b>	<b>21</b>
2.1. Enquadramento Legal.....	23
2.2. Referências Estratégicas .....	26
2.3. Estrutura orgânica.....	27
<b>3. Resumo da Atividade.....</b>	<b>29</b>
3.1. Missão .....	29
3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas .....	29
Beneficiários Ativos (Regime Geral) .....	29
Doença .....	30
Parentalidade.....	30
Desemprego .....	31
Prestações Familiares .....	32
Rendimento Social de Inserção .....	33
Prestação Social para a Inclusão .....	36
Tempos médios de deferimento das prestações imediatas .....	36
3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas .....	36
Pensionistas Ativos e respetiva despesa.....	36
Complemento Solidário para Idosos.....	37
Tempos médios de deferimento das pensões e complementos .....	38
3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais .....	38
3.1.4. Verificação de Incapacidades .....	40
3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias .....	40
3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes .....	41
3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional.....	41
3.1.6. Gestão das Contribuições.....	42
Incentivos ao Emprego .....	42
Entidades Empregadoras .....	43
3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos .....	44
3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva .....	45
3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas .....	45
3.1.8.1. Intervenção Social .....	45
RLIS – Rede Local de Inserção Social\ SAAS – Serviço de Atendimento e	
Acompanhamento Social.....	46
SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio.....	47
Rede Social .....	49
Programas de Desenvolvimento .....	50
CLDS 3G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3G.....	50
FEAC – Fundo Europeu Apoio a Carenciados.....	51
Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência .....	54
Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo .....	55
3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação .....	57
Apio Técnico a Equipamentos Sociais.....	57
Programas de Investimento .....	58
PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais.....	58

Programa orçamental P-012 - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social .....	59
PAIES - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais .....	60
Respostas Sociais e Cooperação .....	61
PROCOOP .....	63
PARES Cooperação-Programa .....	65
Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais .....	65
Apoios Financeiros Extraordinários .....	66
Sistema de Qualificação das Respostas Sociais .....	67
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) .....	68
Programa de Emergência Alimentar .....	70
3.1.8.3. Infância e Juventude .....	70
Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção e Tutelares Cíveis .....	70
Acolhimento Especializado - Resposta Acolhimento de Crianças e Jovens em situação de Perigo .....	71
Adoção .....	73
3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais .....	74
3.1.10. Proteção Jurídica .....	75
3.1.11. Coordenação Internacional .....	76
3.1.12. Medidas de apoio às vítimas dos incêndios florestais (2017/2018).....	77
Incêndios de 17 e 21 de junho de 2017 .....	77
Incêndios de agosto de 2018 - Monchique .....	80
3.2. Suporte .....	80
3.2.1. Gestão dos RH .....	80
Caracterização .....	80
3.2.2. Gestão Financeira .....	81
Custos com pessoal .....	81
Aquisição de Bens e Serviços .....	82
Juros e Outros Encargos .....	83
Transferências Correntes .....	83
Subsídios .....	84
Outras Despesas Correntes .....	84
Aquisição de Bens de Capital .....	85
Transferências de Capital .....	85
Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários .....	85
3.2.3. Administração, Património e Obras .....	86
Documentação e arquivo .....	86
Gestão do Património .....	87
Intervenções no Edificado do ISS, IP .....	87
Projeto Nova Sede.....	88
3.3. Relacionamento com o Cidadão .....	89
3.3.1. Rede de Atendimento Presencial.....	90
3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social .....	93
3.3.3 Segurança Social Direta.....	94
3.4. Sistemas de Controlo Interno.....	96
3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas .....	96
Enquadramento .....	96
3.4.2. Sistemas de Informação.....	97
Despesas de Investimento: Informatização .....	97
Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação .....	98
Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas .....	99
Projetos de disponibilização de Serviços Eletrónicos e de Atendimento ao Cidadão.....	99
Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas .....	100
Qualidade de Dados .....	101
Segurança de Dados .....	102

Suporte à Decisão .....	102
3.4.3. Planeamento .....	102
3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade .....	105
3.4.5. Plano de Auditorias .....	105
Auditorias internas .....	105
Auditorias externas .....	107
3.4.6. Gestão Financeira .....	108
Projeto Interface SICC-SIF-TU .....	108
Recuperação de valores processados indevidamente .....	108
Melhoria nos procedimentos de controlo interno .....	109
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 .....	110
3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso .....	110
Emissão de pareceres jurídicos .....	110
Recursos Hierárquicos .....	110
Contencioso .....	111
Contraordenações .....	111
<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>120</b>
Portais e sítios na internet .....	120
Meios de divulgação e publicidade institucional .....	120
<b>4. Simplex .....</b>	<b>121</b>
4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS .....	121
Prestações Familiares + simples .....	122
+ Funcionalidades na Segurança Social Direta .....	123
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional .....	123
Declaração de Remunerações Certa .....	123
Segurança Social Direta-Senha na Hora .....	123
Novo Simulador de Pensões .....	123
Parentalidade + Simples .....	124
Seg21 124	
Segurança Social Direta + .....	124
Siga+ 125	
4.2. Projetos em que o MTSSS colabora .....	125
Livro Amarelo Eletrónico .....	126
Morada Única Digital .....	127
+ Fichas Técnicas de Fiscalização .....	127
Fiscalização de uma só vez .....	127
Referenciação eletrónica nos Cuidados Continuados Integrados .....	127
Registo Eletrónico de Certificados de Incapacidade Temporária .....	127
<b>CAPÍTULO 3 Autoavaliação .....</b>	<b>131</b>
<b>1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP .....</b>	<b>132</b>

1.1. Objetivos.....	132
1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR .....	134
1.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR.....	136
1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho .....	136
1.4.1. Objetivos de Eficácia .....	137
OB 1 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário .....	137
OB 2 Combater a Fraude e Evasão Contributivas.....	137
OB 3 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais .....	138
1.4.2. Objetivos de Eficiência .....	138
OB 4 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos .....	138
OB 5 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema .....	138
1.4.3. Objetivos de Qualidade .....	138
OB 6 Desenvolver o potencial humano .....	138
OB 7 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas .....	139
OB 8 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos .....	139
<b>2. Plano de Ação do ISS, IP .....</b>	<b>139</b>
2.1. Objetivos.....	139
2.2. Resultados.....	140
<b>3. Comparação de unidades de produção homogéneas.....</b>	<b>142</b>
3.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP .....	142
3.2. Plano de Ação do ISS, IP .....	145
<b>4. Plano de Formação .....</b>	<b>146</b>
4.1. Objetivos.....	146
4.2. Resultados.....	147
4.3. Análise Evolutiva .....	148
4.4. Inquéritos de satisfação com a Formação .....	149
<b>5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores.....</b>	<b>150</b>
Caracterização do inquérito à satisfação dos trabalhadores .....	150
Principais resultados da aplicação do inquérito à satisfação dos trabalhadores .....	150
<b>6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes .....</b>	<b>151</b>
Atendimento telefónico .....	154
Atendimento por correio eletrónico .....	155
Atendimento presencial .....	157
Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento .....	158
<b>7. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP .....</b>	<b>159</b>
<b>CAPÍTULO 4 Balanço Social.....</b>	<b>163</b>
<b>1. Recursos Humanos .....</b>	<b>163</b>
<b>2. Remunerações e Encargos .....</b>	<b>164</b>
<b>3. Higiene e Segurança .....</b>	<b>164</b>

<b>4. Formação Profissional .....</b>	<b>164</b>
<b>5. Relações Profissionais.....</b>	<b>164</b>
<b>CAPÍTULO 5 Avaliação Final .....</b>	<b>167</b>
<b>1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social .....</b>	<b>167</b>
<b>2. Breve Análise dos Resultados.....</b>	<b>173</b>
Indicadores de Avaliação e Responsabilização.....	173
Recursos Financeiros .....	174
Recursos Humanos .....	175
<b>3. Autoavaliação .....</b>	<b>175</b>
<b>4. Menção qualitativa proposta.....</b>	<b>177</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>179</b>
<b>1. Plano de Ação do ISS, IP 2018 (v1.1)</b>	
<b>2. Estrutura orgânica</b>	
<b>3. Monitorização Mensal do QUAR</b>	
<b>4. Monitorização Mensal do PAISS</b>	
<b>5. Monitorização Mensal dos Centros Distritais</b>	
<b>6. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno</b>	
<b>7. Questionário Satisfação Trabalhadores</b>	
<b>8. Questionários Satisfação Clientes</b>	
<b>9. Balanço Social do ISS, IP 2018</b>	
<b>10. Avaliação Final do QUAR</b>	





**Índice de Quadros**

Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais .....	28
Quadro 2 - Beneficiários Ativos.....	29
Quadro 3 - Subsídio por Doença .....	30
Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade.....	30
Quadro 5 - Prestações de Desemprego .....	31
Quadro 6 - Prestações Familiares .....	32
Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI).....	33
Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI.....	34
Quadro 9 - Protocolos RSI.....	35
Quadro 10 – Prestação Social para a Inclusão (PSI).....	36
Quadro 11 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas .....	36
Quadro 12 - Pensionistas Ativos e Despesa.....	37
Quadro 13 - Complemento Solidário para Idosos (CSI).....	37
Quadro 14 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos .....	38
Quadro 15 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas .....	39
Quadro 16 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito.....	39
Quadro 17 - Atendimentos por marcação - Doenças Profissionais.....	39
Quadro 18 - Projeto Bolsa de Convocáveis .....	40
Quadro 19 - Subsídio Doença Profissional .....	40
Quadro 20 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT).....	41
Quadro 21 - Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP) .....	41
Quadro 22 - Ações de fiscalização a prestações .....	42
Quadro 23 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano .....	43
Quadro 24 - Contribuições Declaradas e Pagas.....	43
Quadro 25 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras.....	45
Quadro 26 - Processos-crime .....	45
Quadro 27 – Atendimento e Acompanhamento Social .....	47
Quadro 28 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio.....	48
Quadro 29 - Monitorização da elaboração e atualização dos instrumentos de Planeamento dos CLAS em 2018.....	50
Quadro 30 - Monitorização dos instrumentos de Planeamento das PSCRS em 2018 .....	50
Quadro 31 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais.....	57
Quadro 32 - Pareceres emitidos Programas de Investimento .....	58
Quadro 33 - PARES – Execução.....	58
Quadro 34 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados).....	59
Quadro 35 - PARES – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados) .....	59
Quadro 36 - PAIES – N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção.....	61
Quadro 37 – Cooperação .....	61
Quadro 38 - Cooperação na área da Infância e Juventude .....	61

Quadro 39 - Cooperação na área das Pessoas Adultas.....	62
Quadro 40 - PROCLOOP - 1º aviso de 2017.....	63
Quadro 41 - PARES Cooperação-Programa .....	65
Quadro 42 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio .....	66
Quadro 43 - Respostas Sociais Certificadas .....	67
Quadro 44 - RNCCI - Execução física .....	68
Quadro 45 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física .....	69
Quadro 46 - Programa de Emergência Alimentar.....	70
Quadro 47 - Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	74
Quadro 48 - Proteção Jurídica.....	75
Quadro 49 - Destacamento de Trabalhadores.....	77
Quadro 50 - Evolução do número de recursos humanos .....	81
Quadro 51 - Estrutura da Despesa Global.....	81
Quadro 52 - Rubricas Custos com pessoal .....	82
Quadro 53 - Rubricas aquisição de bens e serviços.....	82
Quadro 54 - Despesas de Investimento: execução financeira.....	88
Quadro 55 - Número de atendimentos por tipo de canal .....	90
Quadro 56 - Número de Atendimentos presenciais .....	91
Quadro 57 - Temas mais procurados no atendimento presencial .....	91
Quadro 58 - Evolução das marcações por VMP .....	92
Quadro 59 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social.....	93
Quadro 60 - Temas mais procurados no Atendimento telefónico da LSS .....	94
Quadro 61 - Temas mais procurados no atendimento por e-mail da LSS .....	94
Quadro 62 - Acessos à Segurança Social Direta.....	95
Quadro 63 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço .....	96
Quadro 64 - PPRCIC - Medidas e Resultados por Área Funcional .....	97
Quadro 65 - Despesas de Investimento: informatização .....	98
Quadro 66 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2018 .....	98
Quadro 67 - Projetos concluídos em 2018.....	99
Quadro 68 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas .....	101
Quadro 69 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2018.....	106
Quadro 70 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2018.....	107
Quadro 71 – Protocolos de trocas diretas de dados entre organismos da Administração Pública.....	117
Quadro 72 - Campanha TI 2018 .....	120
Quadro 73 - Medidas Simplex+2018 da responsabilidade MTSSS com intervenção do ISS, IP.....	121
Quadro 74 - Medidas Simplex+2018 em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP .....	125
Quadro 75 - QUAR do ISS, IP 2018: Principais Características .....	132
Quadro 76 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2018 .....	133
Quadro 77 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2018.....	133
Quadro 78 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2018 .....	134
Quadro 79 - Síntese da Concretização por Parâmetros .....	134
Quadro 80 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos .....	135

Quadro 81 - Objetivos de eficácia – Avaliação .....	135
Quadro 82 - Objetivos de eficiência – Avaliação.....	136
Quadro 83 - Objetivos de qualidade – Avaliação .....	136
Quadro 84 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica .....	140
Quadro 85 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica .....	141
Quadro 86 - Unidades de produção homogêneas – objetivos e ponderações .....	143
Quadro 87 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital.....	143
Quadro 88 - Ranking global e por parâmetro.....	144
Quadro 89 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica .....	145
Quadro 90 - Ranking global e por Objetivo Estratégico .....	145
Quadro 91 - Quadro Síntese do Plano de Formação 2018.....	147
Quadro 92 - Cursos e Ações de Formação por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio .....	147
Quadro 93 - Formação de recursos humanos .....	149
Quadro 94 - Avaliação da satisfação com a formação de recursos humanos .....	150
Quadro 95 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores .....	150
Quadro 96 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores .....	151
Quadro 97 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes.....	153
Quadro 98 - Ponderação dos resultados dos drivers .....	153
Quadro 99 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal .....	153
Quadro 100 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto .....	154
Quadro 101 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico.....	155
Quadro 102 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Presencial .....	157
Quadro 103 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes - Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial .....	158
Quadro 104 - Breve caracterização dos recursos humanos .....	163
Quadro 105 - Participações em ações de formação por tipo e duração da ação .....	164
Quadro 106 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização .....	173



## Índice de Figuras

Figura 1 - Missão, Visão e Valores .....	26
Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas .....	26
Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP .....	28
Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações .....	42
Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais .....	42
Figura 6 - Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	74
Figura 7 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção .....	75
Figura 8 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital .....	144
Figura 9 - Evolução do número de ações de formação .....	148
Figura 10 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto.....	154
Figura 11 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico .....	156
Figura 12 - Evolução da satisfação com o serviço - Presencial .....	158
Figura 13 - Evolução da Despesa.....	167
Figura 14 - Evolução do número de beneficiários ativos .....	167
Figura 15 - Evolução do número de pensionistas .....	168
Figura 16 - Evolução do número de atendimentos .....	168
Figura 17 - Evolução do número de Recursos Humanos .....	168
Figura 18 - Evolução do número dos beneficiários das prestações.....	169
Figura 19 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas.....	170
Figura 20 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias .....	171
Figura 21 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa.....	171
Figura 22 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica .....	172
Figura 23 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos.....	172
Figura 24 - Tendência da Despesa 2005 a 2018.....	174
Figura 25 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa .....	174
Figura 26 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2018.....	174
Figura 27 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2018.....	175
Figura 28 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2018 .....	175
Figura 29 - Taxa de realização por objetivo.....	176
Figura 30 - Página de publicação do PAISS.....	177



## 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 2018.

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 **Balço 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 2018 foi marcado, por um ambiente externo caracterizado por novas estratégias de desenvolvimento económico e social e de consolidação das contas públicas conforme consagrado no Programa do XXI Governo Constitucional.

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

As GOP para 2016-2019 integram um conjunto de compromissos e de políticas para 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 carácter eventual e em condições de excecionalidade;
  - 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, 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 duas 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 2018, 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>	<b>Humanismo</b> Valorizamos as pessoas.
	<b>Ética</b> Agimos com integridade.
	<b>Confiança</b> Geramos confiança.
	<b>Respeito</b> Respeitamos a diversidade.
	<b>Solidariedade</b> Somos solidários.

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 2018 (PAISS18 v1.1) 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 2018, não se verificaram alterações na estrutura orgânica dos serviços, mantendo-se no essencial a estrutura definida em 2012, com os ajustamentos efetuados em 2015 e a criação, em 2017 de 4 novas Unidades nos Serviços Centrais:

#### 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 2018 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” (N.º 1 do Art.º 18.º dos estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 102/2017, de 8 de março, que veio proceder à segunda alteração da Portaria 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

De acordo os Anexos I e II dos Estatutos do ISS, IP, anexos à Portaria n.º 102/2017, de 8 de março, existem 7 estabelecimentos integrados a funcionar na dependência do centro distrital da área geográfica onde se inserem, e 101 estabelecimentos integrados do ISS, IP sob a 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 do relacionamento do cidadão com a segurança social, podendo assegurar a prestação de outros serviços enquadrados na área de missão do ISS, IP” (N.º 1 do Art.º 18.º dos estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 102/2017, de 8 de março, que veio proceder à segunda alteração da Portaria 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)

À semelhança dos últimos anos, o número de beneficiários ativos no regime dos Trabalhadores por Conta de Outrem voltou a subir (4,3%) de 2017 para 2018 registando o valor mais alto desde 2005. Pelo contrário, no que toca ao regime dos Trabalhadores Independentes, houve um decréscimo de beneficiários de 5,7%. Por último, como indicador de relançamento da economia nacional, continuou a verificar-se uma queda acentuada do número de beneficiários com prestações de Desemprego (-9,5%), face a 2017, registando o valor mais baixo desde 2005.

Quadro 2 - Beneficiários Ativos

Beneficiários	2017		2018		Variação (2017 - 2018)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
	Trabalhadores Conta Outrem (a)	3.682.200	84%	3.839.444	86%	157.244
Independentes (b)	269.409	6%	254.107	6%	-15.302	-5,7%
Desempregados (c)	429.814	10%	389.014	9%	-40.800	-9,5%
<b>Total</b>	<b>4.381.423</b>	<b>100%</b>	<b>4.482.565</b>	<b>100%</b>	<b>101.142</b>	<b>2,3%</b>

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

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).

Situação da BD a 01.fev.2019

## Doença

Com a atualização anual do Indexante dos Apoios Sociais (IAS), para o ano de 2018, o valor mínimo do subsídio de doença passou a ser 4,29€ por dia (30% do IAS) ou 100% da remuneração de referência líquida (em caso de valor inferior a 4,29€).

Relativamente às prestações, o número de beneficiários com subsídio de doença aumentou 8,7% face a 2017, conseqüentemente, a despesa subiu também (9,7%).

No que diz respeito ao subsídio de doença por tuberculose, contrariando a evolução da saúde pública e deixando transparecer uma maior dificuldade no combate a doenças com antibióticos, o número de beneficiários aumentou (4,3%), bem como, a despesa (11,1%).

Por último, regista-se que em 2018, o período de carência para o início do pagamento do subsídio de doença dos trabalhadores independentes foi reduzido de 30 para 10 dias. Isto significa que o subsídio passou a ser devido a partir do 11.º dia de incapacidade temporária para o trabalho dos beneficiários.

Ainda no âmbito do regime dos trabalhadores independentes, passaram a ser verificadas as situações de incapacidade temporária para o trabalho que se prolonguem por mais de 20 dias.

Os pensionistas de invalidez ou velhice em exercício de funções públicas e a efetuar descontos para a Segurança Social passaram a ter direito ao subsídio de doença, desde que não se encontrem a receber a respetiva pensão.

### Quadro 3 - Subsídio por Doença

Unidades: N° e milhares de euros

Doença	2017		2018		Variação (2017 - 2018)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Concessão Provisória de Subsídio Doença	21.269	22.613	23.714	26.084	11,5%	15,3%
Subsídio Doença	581.064	449.874	631.885	493.451	8,7%	9,7%
Subsídio Doença por Tuberculose	834	2.408	870	2.676	4,3%	11,1%

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

Situação da BD a 15.fev.19

## Parentalidade

No que diz respeito a prestações do âmbito da Parentalidade, ao contrário do ano anterior, o número de requerentes e titulares da Parentalidade Inicial, da Parentalidade Social e da Parentalidade Alargada aumentou de 2017 para 2018 (9,2%, 1,0% e 28,4%, respetivamente), com reflexos ao nível da despesa, que segue a mesma tendência (12,9%, 1,5% e 31,6%, respetivamente).

### Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade

Unidades: N° e milhares de euros

Subsídio	2017		2018		Variação (2017 - 2018)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Parental Inicial	138.215	283.110	150.974	319.550	9,2%	12,9%
Social Parental Inicial	19.263	17.233	19.447	17.488	1,0%	1,5%
Parental Alargado	8.544	5.512	10.969	7.252	28,4%	31,6%
<b>Total</b>	<b>166.022</b>	<b>305.856</b>	<b>181.390</b>	<b>344.290</b>	<b>9,3%</b>	<b>12,6%</b>

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

Situação da BD a 15/fev/19

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, de 40% de 1/30 do valor do IAS, passou a ser 5,72€. 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 857,80€.

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 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 343,12€ (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 (193.005,00€). Se o valor for superior, considera-se como rendimentos prediais 5% da diferença entre o valor patrimonial da habitação permanente e 193.005,00 €.

De referir ainda que no âmbito da parentalidade, em 2018, foi alargado ao direito ao subsídio para assistência a filho e assistência a neto aos trabalhadores independentes.

### Desemprego

No que se refere às Prestações de Desemprego, verificou-se uma diminuição significativa do número de beneficiários e, conseqüentemente, um impacto direto na despesa, apurando-se uma redução média de 10,3% e 6,0%, respetivamente, em todos os benefícios.

**Quadro 5 - Prestações de Desemprego**

Prestações de Desemprego	Unidades: Nº e milhares de euros					
	2017		2018		Variação (2017 - 2018)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Desemprego	319.562	914.621	295.166	881.226	-7,6%	-3,7%
Subsídio Social Desemprego	23.529	38.244	19.717	32.846	-16,2%	-14,1%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	57.018	116.526	43.908	91.428	-23,0%	-21,5%
Prolongamento Subsídio Social Desemprego	77	156	59	121	-23,4%	-22,2%
Subsídio por Cessação de Atividade	738	1.612	765	1.453	-5,9%	-12,2%

Fonte: RAISS 2017 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 15.fev.19

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.

Ainda no âmbito do desemprego, há a registar a diminuição do prazo de garantia de 720 para 360 dias de exercício de atividade independente para acesso dos trabalhadores independentes economicamente dependentes ao Subsídio por Cessação de Atividade.

Relativamente aos prazos de garantia, tanto no caso dos trabalhadores independentes economicamente dependentes como no dos trabalhadores independentes com atividade empresarial e dos membros dos órgãos estatutários das pessoas coletivas (MOE), são contados, se necessário, os períodos de registo de remunerações no âmbito do regime geral dos trabalhadores por conta de outrem (TCO) e do regime dos trabalhadores independentes (TI), desde que a respetiva taxa contributiva inclua a proteção no desemprego.

Quanto aos trabalhadores independentes com atividade empresarial, uma das condições para acesso ao Subsídio por Cessação de Atividade – redução do volume de negócios no ano da cessação ou nos dois anos imediatamente anteriores – passou de igual ou superior a 60% para igual ou superior a 40%.

Por último, foi eliminada a redução de 10% após 180 dias de concessão do Subsídio de Desemprego, aplicada aos subsídios com valor superior ao IAS (428,90€).

Considerando que o valor do IAS foi atualizado em 2018 para 428,90€, o montante mensal de subsídio de desemprego não pode ser superior a 1.072,25€ (2,5xIAS).

### Prestações Familiares

No que respeita às Prestações Familiares, quer no Abono de Família para Crianças e Jovens, quer na Assistência a Terceira Pessoa, não houve alterações dignas de registo quanto ao número de requerentes nem de titulares, ainda que a despesa tenha aumentado, de 2017 para 2018, respetivamente, 5,5% e 5,8%. Já no que diz respeito à Bonificação por Deficiência, no ano anterior, houve um aumento significativo de requerentes, titulares e despesa, respetivamente, 9,4%, 10,1% e 9,2%.

**Quadro 6 - Prestações Familiares**

Unidade: N.º e milhares de euros

Prestações Familiares	2017			2018			Variação (2017 - 2018)		
	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa
Abono de família para crianças e jovens	786.910	1.152.073	597.018	778.834	1.152.539	629.969	-1,0%	0,0%	5,5%
Bonificação por deficiência	81.332	91.281	83.344	88.978	100.487	91.043	9,4%	10,1%	9,2%
Assistência a 3ª pessoa	12.104	12.356	14.175	12.006	12.269	15.003	-0,8%	-0,7%	5,8%

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

Situação da BD a 01/fev/19

Em 2018 deu-se continuidade ao processo de convergência gradual e equitativa do valor do Abono de Família de que beneficiam as crianças entre os 12 e os 36 meses, com o valor que é atribuído às crianças até aos 12 meses. 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 a 3ª Pessoa.

### Rendimento Social de Inserção

Verificou-se uma diminuição no número de beneficiários e respetivos agregados familiares, de 2017 para 2018, ainda que tenha existido um aumento de 6,1% no valor processado.

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

Unidades: n.º e milhares de euros

	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
Beneficiários com processamento no ano	258.208	252.826	-5.382	-2,1%
Agregados Familiares com processamento no ano	123.682	122.657	-1.025	-0,8%
Valor Processado no ano	279.328	296.481	17.153	6,1%

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

Situação da BD a 15.fev.19

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 encontra 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 31/12/2018			%
	Em curso	Cessada	Outro (a)	
Acompanhamento Psicossocial	4.937	3.423	3.093	24%
Educação	2.049	1.476	1.328	10%
Emprego	5.175	3.756	3.755	26%
Formação Profissional	1.261	963	1.041	7%
Habitação	508	409	322	3%
Saúde	3.833	2.905	2.229	19%
Respostas Sociais	762	569	431	4%
Outro	1.348	1.444	1.289	8%
<b>Total</b>	<b>19.873</b>	<b>14.945</b>	<b>13.488</b>	<b>100%</b>

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

Situação da BD a 06.fev.19

**Notas:** (a) Aprovada, Em elaboração, Interrompida, Não aprovada, Não iniciada, Para aprovação.

A Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, republicada pelo Decreto-Lei n.º 90/2017, de 28 de julho, prevê no artigo 37.º, que a entidade gestora da prestação pode, através de protocolos específicos, contratualizar com Instituições Particulares de Solidariedade Social ou equiparadas e com Autarquias Locais, a

celebração e acompanhamento dos contratos de inserção, bem como a realização de trabalho socialmente útil para a comunidade.

O desenvolvimento e a execução dos protocolos, celebrados no âmbito do RSI, constam de regulamentação específica, prevista no Despacho n.º 451/2007, de 10 de janeiro, no qual se definem os critérios de celebração, as obrigações das entidades, as cláusulas de rescisão e os custos a financiar, tendo em conta o pessoal a admitir e o funcionamento do protocolo.

Com o intuito de se assegurar uma efetiva participação dos beneficiários de RSI na planificação e concretização da inserção social, profissional e comunitária, como também, de uma maior participação e responsabilização dos atores sociais locais relevantes, os protocolos RSI visam o desenvolvimento de ações de acompanhamento dos beneficiários do RSI, as quais compreendem: i) elaboração do diagnóstico social; ii) elaboração do relatório social; iii) negociação e elaboração do contrato de inserção; iv) execução, acompanhamento e avaliação do contrato de inserção.

Os protocolos vigoram pelo período de dois anos e a sua renovação depende da avaliação da execução das ações de acompanhamento dos beneficiários de RSI, a efetuar pelas entidades distritais da segurança social. A celebração/revisão dos protocolos depende de autorização do Conselho Diretivo, do Instituto da Segurança Social, I.P.

No ano 2018, dos 210 protocolos RSI existentes, 74 foram objeto de renovação e não se verificaram cessações de protocolos.

**Quadro 9 - Protocolos RSI**

Centro Distrital	Protocolos Renovados	Protocolos em Vigor
Aveiro	12	12
Beja	-	4
Braga	-	14
Bragança	-	2
Castelo Branco	-	-
Coimbra	2	5
Évora	1	2
Faro	9	10
Guarda	-	6
Leiria	1	1
Lisboa	24	30
Portalegre	1	4
Porto	2	51
Santarém	4	13
Setúbal	3	19
Viana do Castelo	5	12
Vila Real	3	9
Viseu	7	16
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>210</b>

Com vista a aumentar a eficácia dos mecanismos de monitorização e de avaliação dos Protocolos RSI foi criada em 2018 uma plataforma de informação de gestão partilhada entre os serviços do ISS, IP (SharePoint\_PRSI). Esta plataforma, a ser implementada durante o ano de 2019, irá permitir que os serviços intervenientes no processo bianual de renovação dos protocolos RSI maximizem em tempo real a partilha de informação sobre o fluxo de procedimentos dos diferentes intervenientes, induzindo uma maior eficiência e eficácia no processo de renovação dos protocolos.

### Prestação Social para a Inclusão

Foi consolidada a Prestação Social para a Inclusão, criada pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2017, de 6 de outubro, prestação para as pessoas com deficiência ou incapacidade, que veio englobar os beneficiários do Subsídio Mensal Vitalício, da Pensão Social de Invalidez e estender a cobertura da proteção social a novos beneficiários em 2018.

Além da atualização do valor da componente base para 3.228,96€ (que corresponde ao valor mensal de 269,08€), passou também a ser atribuído em 2018, o complemento que constitui um reforço do montante pago pela componente base e tem como objetivo o combate à pobreza das pessoas com deficiência ou incapacidade que vivam em agregados familiares com carência económica ou insuficiência de recursos. O valor de referência mensal do complemento é 5.175,82€ (que corresponde ao valor mensal de 431,22€).

#### Quadro 10 – Prestação Social para a Inclusão (PSI)

Unidades: n.º e milhares de euros

	2017	2018
Beneficiários com processamento no ano	20.477	85.436
Valor Processado no ano	14.380	242.050

Fonte: Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Situação da BD a 06.abr.19  
Dados sujeitos a atualizações

#### Tempos médios de deferimento das prestações imediatas

No que concerne aos tempos médios de deferimento das prestações, os resultados apresentados continuam a ser muito positivos, destacando-se o Rendimento Social de Inserção, que passou a ser deferido em menos 30 dias, em média, do que em 2017, de cerca de 53 para 22 dias.

Excetua-se a Prestação Social para a Inclusão cujo deferimento demora em média 83 dias.

#### Quadro 11 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas

Unidades: n.º e %

Prestação	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
Subsídio de Doença	2,6	3,0	0,4	14,9%
Subsídio parental inicial	12,1	11,0	-1,1	-9,2%
Subsídio de Desemprego	4,3	3,7	-0,6	-14,4%
Subsídio Social de Desemprego	11,7	12,8	1,0	8,9%
Abono de Família	26,8	25,5	-1,2	-4,5%
Rendimento Social de Inserção	52,5	22,2	-30,3	-57,8%
Prestação Social para a Inclusão	n.a.	83,4	n.a.	n.a.

Fonte: RAISS 2017 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Situação da BD a 19.fev.19  
Dados sujeitos a atualizações

### 3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas

#### Pensionistas Ativos e respetiva despesa

Relativamente ao número total de pensionistas (Pensão de Velhice, Pensão de Invalidez e Pensão de Sobrevivência), verifica-se uma redução de -2,1% comparativamente a 2017, tendo-se verificado em números absolutos um decréscimo de 57.137 pensionistas.

Para estes resultados, contribuiu decisivamente a transição de cerca de 50.000, pensionistas de pensão social de invalidez, para a nova prestação social para a inclusão (PSI), em sequência da aplicação do Decreto-Lei n.º 126-A/2017 de 6 de outubro, que cria a referida prestação. Este facto excecional, corresponde a uma redução que face ao ano anterior representa (-23,9%) mantendo e reforçando a tendência que se vinha verificando face a 2017 (-4,6%), 2016 (-4,3%) e 2015 (-4,2%).

Quanto à pensão de velhice, registou-se uma diminuição de -0,1%, no número de pensionistas, devendo considerar-se que se mantém uma estabilização do n.º de pensionistas desta prestação, em parte resultante do efeito produzido pela aplicação dos Decreto-Lei n.º 126-B/2017 e Decreto-Lei nº 73/2018 de 17 de setembro, que estabelecem 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.

No que concerne à despesa, observou-se no ano de 2018, um aumento da despesa com o total de pensões de 1,9% face a 2017. Para este aumento contribuiu essencialmente a despesa com as pensões de velhice (+3,3%) e de sobrevivência (+3,1%), apresentando a mesma tendência de crescimento verificada no ano anterior. Em sentido inverso, evidencia-se a quebra significativa na despesa com as pensões de invalidez em (-16,4%) face a 2017, devidamente justificada pelas alterações atrás referidas, e que naturalmente reforça a tendência, já observada, em termos de redução registada nos anos anteriores (-3,5% 2017/2016; -2,6% 2016/2015; -2,5% 2015/2014; -1,5% 2014/2013).

#### Quadro 12 - Pensionistas Ativos e Despesa

Unidades: Nº e milhares de euros

Pensões	2017		2018		Variação (2017 - 2018)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Velhice	1.910.049	11.972.798	1.908.617	12.366.975	-0,1%	3,3%
Invalidez	207.557	1.040.342	157.858	869.878	-23,9%	-16,4%
Sobrevivência	660.817	2.159.656	654.811	2.225.700	-0,9%	3,1%
<b>Total</b>	<b>2.778.423</b>	<b>15.172.796</b>	<b>2.721.286</b>	<b>15.462.554</b>	<b>-2,1%</b>	<b>1,9%</b>

Fonte: RAISS 2017, II, IP, Estatísticas Anuais (beneficiários) e CNP, Valores Processados por mês (despesa)

Situação da BD a 31.dez.18

#### Complemento Solidário para Idosos

No ano 2018, 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 53/2018, de 21 de fevereiro, o valor de referência do CSI, para o ano de 2018, foi fixado em 5.175,82€.

#### Quadro 13 - Complemento Solidário para Idosos (CSI)

Unidades: Nº e milhares de euros

Ano	2017	2018
Processos deferidos desde o início da medida	321.594	332.458
Requerentes com processamento	167.939	170.064
Despesa	196268	201.528

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

Situação da BD a 15.fev.19

### Tempos médios de deferimento das pensões e complementos

No que respeita aos tempos médios de deferimento das pensões e complementos, verificou-se um aumento generalizado do número de dias de deferimento, face a 2017, nomeadamente no que respeita à Pensão por Velhice, que registou um aumento de 40 dias (37%); à Pensão por Invalidez, que registou um aumento de 26 dias (15%); à Pensão de Sobrevivência/Subsídio por Morte, que registou um aumento de 15 dias (19%); ao Complemento por Dependência, que registou um aumento de 38 dias (25%); face ao ano anterior.

Por outro lado, a Pensão Social de Velhice registou uma diminuição de 1 dia face ao ano de 2017.

Esta tendência já se vinha registando em 2017 face a 2016. Estes aumentos devem-se, essencialmente, a dois fatores:

- Pelo aumento verificado nos requerimentos, decorrente nomeadamente das alterações ao regime de flexibilização da idade de acesso à pensão de velhice;
- Pelo facto do deferimento 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) estar dependente da resposta à notificação prévia dos requerentes, informando a fórmula de cálculo e o 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 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.

O Complemento Solidário para Idosos, registou um tempo médio de deferimento de mais 6% do que em 2017 e, o Complemento por Dependência de mais 25%.

**Quadro 14 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos**

Unidades: n.º de dias e %

Pensões/Complementos	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
Velhice	107	147	40	37%
Invalidez	177	203	26	15%
Sobrevivência	77	92	15	19%
Social Velhice	35	34	-1	-3%
Social Invalidez	131	n.a.	n.a.	n.a.
Complemento Dependência	151	189	38	25%
CSI	26	28	2	6%

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

Situação da BD a 15.fev.19

### 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 2018, a entrada de 6.212 participações obrigatórias.

O número de Doenças Profissionais Certificadas foi de 3.096, abrangendo um total de 1.913 Beneficiários, o que representa um decréscimo de 31% e 28%, respetivamente, face ao ano anterior, explicado por dois fatores: 1) recuperação de 9.885 pedidos pendentes; 2) convocatória de beneficiários de prestações por Incapacidade Temporária Absoluta (ITA) de Doença Temporária, cerca de 4.000, confirmando-se o resultado de ausência de doença profissional.

**Quadro 15 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas**

Unidades: n.º e %

Ano	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
Doenças certificadas	4.467	3.096	-1.371	-31%
Doenças Profissionais com Incapacidade	3.555	2.100	-1.455	-41%
Doenças Profissionais sem Incapacidade	912	996	84	9%
Beneficiários	2.644	1.913	-731	-28%

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

Situação da BD a 15.fev.19

Em 2018 verificou-se um aumento do número de beneficiários e da despesa com doenças profissionais.

No que respeita ao Reembolso de Despesas, este acréscimo pode ser justificado, em parte, pela incidência por parte do Núcleo de Apoio à Gestão, na resolução de pedidos pendentes e que foram alvo de uma medida de alteração de procedimentos, verificando-se deste modo um acréscimo de 451% no número de pedidos concluídos e de 106% no montante da despesa, por comparação com 2017.

**Quadro 16 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito**

Âmbito do Processo	2017		2018		Variação (2017 - 2018)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Doença profissional	29.725	45.984	31.195	48.552	4,9%	5,6%
Pensão de Sobrevivência/ Subsídio por Morte	3.401	9.207	3.212	8.985	-5,6%	-2,4%
Reembolso de Despesas	411	84	2.268	173	451,8%	106,2%
Outro	348	525	318	520	-8,6%	-1,0%
<b>Total</b>	<b>33.885</b>	<b>55.800</b>	<b>36.993</b>	<b>58.229</b>	<b>9,2%</b>	<b>4,4%</b>

Fonte: RAISS 2017, SESS [Valores Processados por mês (despesa)]

Situação da BD a 15.fev.19

No que respeita ao atendimento por marcação – Doenças Profissionais – verifica-se que em 2018 houve um acréscimo de 30% do total de atendimentos nos Serviços de Lisboa e do Porto. Porém, este acréscimo não é similar nos dois distritos, uma vez que o serviço do Porto foi interrompido a partir do mês de maio de 2018, tendo sido canalizados os atendimentos para Lisboa e para o atendimento telefónico.

**Quadro 17 - Atendimentos por marcação - Doenças Profissionais**

Unidades: n.º e %

	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
Serviço de Atendimento de Lisboa	921	1.647	726	79%
Serviço de Atendimento do Porto	492	190	-302	-61%
<b>Total</b>	<b>1.413</b>	<b>1.837</b>	<b>424</b>	<b>30%</b>

Fonte: VMP

Situação da BD a 20.mar.19

O Projeto Bolsa de Convocáveis, que se iniciou no final de 2014, teve continuidade ao longo de 2018, com o objetivo de sinalizar clinicamente os beneficiários de prestações por ITA por doença profissional

(primeira consulta), bem como, alertar para a necessidade de apresentar elementos em falta nomeadamente a Participação Obrigatória (PO), Parecer Clínico, Requerimento de Pensão e o Relatório de Exposição a Riscos. O quadro seguinte sintetiza os resultados do projeto em 2018.

Em 2018 foram efetuadas 2.018 convocatórias, que resultaram na realização de 1.771 consultas (88%), tendo as mesmas resultado na cessação de 164 casos de ITA (9%).

**Quadro 18 - Projeto Bolsa de Convocáveis**

Unidades: n.º e %

		2017	2018
Convocatórias enviadas		1.396	2.018
Consultas Realizadas		1.132	1.771
Falta de comparência		195	247
Sem falta ou resultado registado		69	0
Resultados	Cessaçao da ITA	102	164
	Continuidade da ITA	1.030	1.607
	Sem resultado registado	6	n.a.

Fonte: RAISS 2017 e DPRP.

A existência de Certificados de Incapacidade Temporária para o Trabalho (CIT) por Doença Profissional sem a correspondente Participação Obrigatória, levou a que fosse efetuado, já em 2017, 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 por forma a apurar o número de beneficiários que usufruíram de subsídio de doença por doença profissional, aos quais não correspondia qualquer processo de certificação aberto.

Em 2018 foram identificados 16.274 beneficiários a receber subsídio por doença profissional, correspondendo a uma despesa de 65.521m€, o que representa aumentos de 34,6% e 38,0%, respetivamente.

**Quadro 19 - Subsídio Doença Profissional**

Unidades: Nº e milhares de euros

Doença	2017		2018		Variação (2017 - 2018)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Doença Profissional	12.088	47.493	16.274	65.521	34,6%	38,0%

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

Situação da BD a 15.fev.19

### 3.1.4. Verificação de Incapacidades

#### 3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias

Tal como no ano anterior, continua a verificar-se um significativo reforço na ação de controlo e verificação das situações de incapacidades para o trabalho, tendo sido convocados para verificação cerca de 218.804 beneficiários com baixa médica a receber subsídio por doença, o que corresponde a um acréscimo de 11,8% face ao número de beneficiários convocados em 2017.

Consequentemente regista-se um aumento de 10,5% no número de exames de verificação realizados face a 2017, o que vem consubstanciar o esforço diligenciado para verificação das situações de incapacidade para o trabalho prolongadas e combater as situações de fraude.

No âmbito das alterações introduzidas ao regime contributivo dos trabalhadores independentes, passam a ser verificadas as situações de incapacidade temporária para o trabalho que se prolonguem por mais de 20 dias.



**Quadro 20 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)**

Unidades: Nº e %

	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
Exames marcados	342.954	373.885	30.931	9,02%
Exames Realizados	299.604	331.063	31.459	10,50%
Taxa de Realização	87,36%	88,55%	0,01	1,36%
Processos Convocáveis	197.193	220.402	23.209	11,77%
Processos Convocados	195.728	218.804	23.076	11,79%
Taxa de Convocatórias (5.º Nível)	99,26%	99,27%	0,00	0,02%

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

Situação da BD a 15.fev.2019

**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 Complemento por Dependência) 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 1.095 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 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 21 - Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)**

Unidades: Nº e %

	2017		2018		Variação % (2017 - 2018)	
	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.	Ent.	Conc.
Pensões de Invalidez	40.604	38.834	35.436	36.100	-12,73%	-7,04%
Complementos por Dependência	56.949	53.931	60.398	58.862	6,06%	9,14%
Pensões de Invalidez e Complementos por Dependência	1.542	1.504	1.197	1.208	-22,37%	-19,68%
Outros	4.233	3.979	4.219	3.673	-0,33%	-7,69%
<b>Total</b>	<b>103.328</b>	<b>98.248</b>	<b>101.250</b>	<b>99.843</b>	<b>-2,01%</b>	<b>1,62%</b>

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

Situação da BD a 01.abr.2019

Numa análise global, verifica-se uma redução de cerca de 2% dos pedidos entrados em 2018, face a 2017. Em movimento inverso e em linha com a tendência de 2017 está o Complemento por Dependência com um crescimento de 6% (5% em 2017).

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

Em 2018, foram concluídos um total 847 processos de fiscalização a beneficiários de várias prestações sociais, na sua grande maioria resultantes de denúncias, diretamente recebidas nos serviços dos

Centros Distritais (85%), e de Pedidos de Intervenção (PEDINT). Relativamente a este conjunto de ações, verifica-se um aumento na taxa de irregularidades de 37% em 2017 para 45% em 2018.

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

Prestação	N.º processos	Taxa de irregularidades
Desemprego	263	45%
RSI	236	41%
Doença	199	55%
Encargos Familiares	82	33%
Pensão de Invalidez	20	10%
Maternidade, Paternidade e Adoção	17	59%
Pensão de Viuvez	18	61%
Pensão de Velhice	9	33%
outros	3	0%
Total	847	45%

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

Situação da BD a 15/fev/19

Tendo em conta as irregularidades detetadas, foram elaborados 152 autos de notícia de contraordenação e 36 autos de notícia crime. Tal como em 2017, a prestação com maior número de autos (de contraordenação e crime), foi o desemprego (31%), seguido do RSI (28%).

Para além das ações atrás referidas, foi ainda efetuado um procedimento extraordinário de cruzamento massivo de dados, abrangendo o controlo de 22.236 agregados/titulares de RSI e um outro procedimento destinado a controlar a manutenção da majoração monoparental do abono de família, face à composição do respetivo agregado familiar. Este segundo procedimento abrangeu um total de 276.410 agregados.

**Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações**



**Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais**



### 3.1.6. Gestão das Contribuições

#### Incentivos ao Emprego

Foram prosseguidas as medidas de apoio e incentivo às entidades empregadoras para contratação de trabalhadores, criadas pelo Decreto-Lei n.º 72/2017, de 21 de junho, que integram a dispensa parcial do pagamento de contribuições no âmbito da contratação de jovens à procura do primeiro emprego e desempregados de longa duração, por períodos de cinco e três anos, respetivamente, ou a isenção total do pagamento da contribuição para os desempregados de muito longa duração por um período de três anos, na parte da responsabilidade da entidade empregadora.

O volume de requerimentos entrados foi de cerca de 36.000, com a seguinte distribuição:

- 79% para acesso à medida de dispensa parcial do pagamento de contribuições na contratação de jovens à procura do primeiro emprego,
- 15% para acesso à medida de redução temporária da taxa contributiva da responsabilidade da entidade empregadora relativamente à contratação de desempregados de longa duração durante um período de três anos
- 7% para acesso à medida de isenção total do pagamento de contribuições na contratação de desempregados de muito longa duração na parte da responsabilidade da entidade empregadora, durante um período de três anos.

### Entidades Empregadoras

Relativamente ao número de Entidades Empregadoras com remuneração declarada em 2018, o total de pessoas ativas regista um acréscimo de 2%, com mais 27.318 entidades.

No que diz respeito à cessação de atividade, e ao contrário do ocorrido de 2016 para 2017, realça-se um significativo aumento com 9.695 pessoas coletivas a cessarem a atividade em 2018.

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

Unidades: n.º e %

Por tipo de Entidades	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
<b>Inscrições</b>	<b>33.368</b>	<b>34.031</b>	<b>663</b>	<b>2%</b>
Pessoa Singular	10.139	11.036	897	9%
Pessoa Coletiva	23.229	22.995	-234	-1%
<b>Cessação de atividade</b>	<b>12.134</b>	<b>21.811</b>	<b>9.677</b>	<b>80%</b>
Pessoa Singular	77	59	-18	-23%
Pessoa Coletiva	12.057	21.752	9.695	80%
<b>Total Ativo</b>	<b>1.171.823</b>	<b>1.199.141</b>	<b>27.318</b>	<b>2%</b>
Pessoa Singular	558.366	572.755	14.389	3%
Pessoa Coletiva	613.457	626.386	12.929	2%

Fonte: DPC

Ao nível de contribuições declaradas e pagas, o valor aumentou 7,8%, de 2017 para 2018, com as contribuições dos Trabalhadores por Conta de Outrem e Membros de Órgão Estatutário, do Seguro Social Voluntário e dos Trabalhadores Independentes a aumentarem, entre 8% e 4%. Ao invés, as contribuições dos Trabalhadores do Serviço Doméstico verificam uma redução de cerca de 21%.

**Quadro 24 - Contribuições Declaradas e Pagas**

Unidade: Euros e %

	2017	2018	Variação (2017 - 2018)		
			N.º	%	
Valor das contribuições associadas a remunerações declaradas	14.741.993.863	15.923.963.652	1.181.969.789	8,0%	
Contribuições Pagas	Serviço Doméstico	56.335.026	44.561.021	-11.774.005	-20,9%
	Seguro Social Voluntário	19.407.561	20.719.482	1.311.921	6,8%
	Trabalhador Independente	332.974.440	347.788.104	14.813.664	4,4%
<b>TOTAL</b>	<b>15.150.710.889</b>	<b>16.337.032.257</b>	<b>1.186.321.368</b>	<b>7,8%</b>	

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

Situação da BD a 15.fev.2019

Com a entrada em vigor da Portaria n.º 21/2018, de 18 de janeiro, que veio atualizar o valor do IAS (428,90€) para o ano de 2018, 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.

Por acréscimo, em janeiro de 2018, com a publicação do Decreto-Lei n.º 156/2017, de 28 de dezembro, foi atualizado o valor da retribuição mínima mensal garantida para 580,00€, passando as entidades empregadoras a aplicar a taxa contributiva tendo por base esse novo valor, nomeadamente os trabalhadores do serviço doméstico que recebem com base no salário real.

### **3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos**

O Plano de Combate à Fraude e Evasão Contributiva e Prestacional - PCFECF (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 (Gc).

Entendeu-se que tal objetivo podia ser atingido através da implementação de um novo modelo de organização e atuação neste domínio, conferindo ao Gc uma autonomia e capacidade acrescidas, criando dessa forma condições para o acompanhamento efetivo e personalizado das maiores entidades empregadoras (EE) do país, tendo sido constituída a Unidade de Contribuintes Estratégicos (UCE).

Tendo em consideração que o âmbito de atuação do Gc é o da relação contributiva, a definição da carteira de contribuintes a acompanhar em 2017 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.

Em 2018, por se considerar essencial, a UCE passou a acompanhar também as entidades que pertenciam ao mesmo grupo empresarial dos que no ano anterior tinham sido considerados estratégicos. A carteira foi alargada, sendo atualmente constituída por 2.187 entidades. Estes contribuintes representam agora 0,5% do total nacional de entidades empregadoras, são responsáveis por 26,2% do total nacional de trabalhadores vinculados (1.005.901 trabalhadores) e por 34,4% do total nacional de contribuições declaradas mensalmente (442.440.233,20€).

Da atividade desenvolvida neste segundo ano, destaca-se o contacto direto e personalizado com as entidades, que continuou a ser uma prioridade, tendo sido abrangidas 991 entidades empregadoras.

O estudo e acompanhamento da relação contributiva dos CE permitiu dotar os Gc de conhecimento da realidade das entidades, o que potenciou a antevisão de problemas/constrangimentos, permitindo minimizar o impacto dos mesmos no relacionamento com a Segurança Social.

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

- A redução dos erros de remuneração de 432.615 (dez.2017) para 127.682 (dez.2018);
- A emissão de 24.691 declarações de situação contributiva;

- O tratamento de 151 pedidos de análise de dívida;
- A execução de 217M€ de dívida (dez.2018).

Foi ainda realizado um inquérito de satisfação global dos Gestores do Contribuinte e dos Contribuintes Estratégicos, cujo nível de satisfação apurado foi de 4,2 e 4,5, respetivamente, numa escala de 1 a 5.

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

No âmbito da prevenção e combate à fraude e evasão contributiva em 2018, foram realizadas 7.600 ações de fiscalização a entidades empregadoras (EE), tendo sido calculado um montante de 24,6 Milhões de euros de contribuições apuradas e anuladas. Do total de ações, 54% (4.118) correspondem a ações proativas, o que representa um aumento de cerca de 7% em relação a 2017.

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

Unidades: N.º, % e milhares de euros

	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
N.º Processos	7.676	7.600	-75	-1,0%
% Irregularidades	45%	40%	-5,61%	-12%
Contribuições Apuradas	34.495	24.568	-9.927	-29%

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

Situação da BD a 15.fev.19

Em termos comparativos, verifica-se uma diminuição de 1,0% no número de ações de fiscalização em 2018, relativamente ao ano de 2017, verificando-se igualmente uma redução de 12% na percentagem de irregularidades detetadas.

No contexto do combate à fraude, relativamente à área de investigação criminal, foram instruídos 3.396 processos, 1.538 dos quais inquérito-crime, envolvendo um valor financeiro de cerca de 75 Milhões de euros, o que representa um acréscimo de 5% em relação ao ano transato, justificado sobretudo pelo reforço dos efetivos nesta área.

**Quadro 26 - Processos-crime**

Unidades: N.º, % e milhões de euros

	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
Processos de pré-inquérito e inquérito concluídos	3.348	3.396	48	1%
Processos de pré-inquérito concluídos	1.373	1.538	165	12%
Processos de inquérito concluídos	1.975	1.858	-117	-6%
Valor financeiro associado aos processos de inquérito instruídos	71	75	4	5%

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

Situação da BD a 15.fev.19

### 3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas

#### 3.1.8.1. Intervenção Social

O subsistema de ação social enquadra-se no sistema de proteção social de cidadania o qual por sua vez, em conjunto com o sistema previdencial e o sistema complementar compõe o sistema de segurança social. Nos termos da Lei n.º 4/2007 de 16/01 que aprova as bases gerais do sistema de segurança social, alterada pela Lei n.º 83-A/2013 de 30/12 e conforme o disposto no n.º 1 do Artigo 29.º, que atualiza o “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”. Acrescenta o n.º 2 do referido artigo que estes subsistemas “assegura ainda especial proteção aos grupos mais vulneráveis, nomeadamente crianças, jovens, pessoas com deficiência e idosos, bem como a outras pessoas em situação de carência económica ou social”. A proteção nestas eventualidades referidas, prevista no artigo 30.º da Lei n.º 83-A/2013 de 30/12, concretiza-se, nomeadamente, através da concessão de prestações sob a forma de:

- a) Serviços e equipamentos sociais;
- b) Programas de combate à pobreza, disfunção, marginalização e exclusão sociais;
- c) Prestações pecuniárias, de carácter eventual e em condições de exceção; e
- d) Prestações em espécie.

O Artigo 31.º define que a ação social é desenvolvida pelo Estado, pelas autarquias e por instituições privadas sem fins lucrativos, conforme as prioridades e os programas definidos pelo Estado e em consonância com princípios e linhas de orientação como a personalização, seletividade e flexibilidade das prestações e dos apoios sociais, de modo a permitir a sua adequação e eficácia (alínea d) do n.º 2).

O ISS, I.P. tem, historicamente, providenciado atendimento/acompanhamento social às pessoas e famílias, de forma direta através dos SLAS – Serviços Locais de Ação Social (atendimento com serviço de Ação Social dinamizado pelos Centros Distritais) e dos serviços de Atendimento Social Integrado (ao abrigo do programa Rede Social em ligação com as autarquias) ou, indiretamente, por acordos (Atípicos para AAS - Atendimento/Acompanhamento Social), protocolos de cooperação (Equipas de RSI - Rendimento Social de Inserção) e programas (RLIS\SAAS, financiada pelo Programa Operacional Inclusão Social e Emprego/ Fundo Social Europeu - POISE/ FSE).

#### **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 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, 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 (CNPDPJ).

O financiamento da RLIS ocorre no âmbito do 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), Tipologia de Intervenção 38 (Serviços e redes de intervenção social e de saúde), Tipologia de Operação 3.23. (Redes Locais de Intervenção Social – RLIS)

Até dezembro de 2016, sob financiamento do POISE foram aprovadas 131 candidaturas para projetos RLIS que executariam ações de atendimento e acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social, em todos os Distritos de Portugal Continental, com exceção de Faro, com a seguinte distribuição de projetos: Porto (39%), Viseu (16%) e Santarém (10%).

A Portaria n.º 235/2018 de 23 de agosto vem alargar o período máximo de execução de 36 para 48 meses, pelo que a generalidade dos projetos foi prorrogada para lá do último trimestre 2018, por mais um ano. No final de 2018 tinham terminado 4 projetos e 2 não avançaram.

#### Quadro 27 – Atendimento e Acompanhamento Social

Unidades: n.º e %

	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
<b>Processos Familiares (dez)</b>	<b>389.170</b>	<b>394.887</b>	<b>5.717</b>	<b>1%</b>
Centro Distrital	249.753	251.013	1.260	1%
Parceria/Protocolo	85.951	81.781	-4.170	-5%
Rede Local de Inserção	53.466	62.093	8.627	16%
<b>Beneficiários (dez)</b>	<b>844.796</b>	<b>819.839</b>	<b>-24.957</b>	<b>-3%</b>
Centro Distrital	530.431	503.975	-26.456	-5%
Parceria/Protocolo	198.363	186.485	-11.878	-6%
Rede Local de Inserção	116.002	129.379	13.377	12%
<b>Atendimentos (ano)</b>	<b>865.670</b>	<b>824.818</b>	<b>-40.852</b>	<b>-5%</b>
Centro Distrital	205.360	200.893	-4.467	-2%
Parceria/Protocolo	412.031	377.231	-34.800	-8%
Rede Local de Inserção	248.279	246.694	-1.585	-1%

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

Situação da BD a 06.jan.19

#### 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.

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 2018 essa situação não se verificou, estando ainda em vigor o Despacho n.º 7197/2016 de 1 de junho.

No decurso do ano 2018, o Despacho n.º 11974-A/2018, de 12 de dezembro, veio fixar o montante das verbas destinadas ao financiamento dos produtos de apoio para 2017, que foram reforçadas através do Despacho n.º 12037-B/2018 de 13 de dezembro.

O reforço substancial da verba destinada ao SAPA no valor de 5.200.000,00 €, veio permitir o financiamento de um elevado número de produtos de apoio, à semelhança do que já tinha ocorrido no ano de 2017, não obstante ainda insuficiente para dar resposta à totalidade dos pedidos de produtos de apoio solicitados junto dos serviços da Segurança Social. No ano 2018 o ISS,IP executou 8.921.173,04€.

**Quadro 28 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio**

Unidades: n.º, € e %

		2017	2018
<b>Pessoas Apoiadas</b>	Masculino	1.836	857
	Feminino	1.774	640
	<b>Total</b>	<b>3.610</b>	<b>1.497</b>
<b>Produtos de Apoio</b>	Centros de Saúde	3.457	15
	Centros Especializados	6.998	5.356
	<b>Total</b>	<b>10.455</b>	<b>5.371</b>
<b>Orçamento Executado (€)</b>		<b>10.743.279,80</b>	<b>8.921.173,04</b>

Fonte: RAISS 2016 e DDS\Mapa Síntese dos Produtos de Apoio Financiados.

Nota: Os dados físicos de 2018 (pessoas e produtos) não incluem os processos tramitados pela SCML Situação da BD a 11.abr.19



## Rede Social

A Rede Social, implementada nos 278 concelhos do território de Portugal continental, tem vindo ao longo dos anos a impulsionar, nas suas diferentes áreas territoriais (freguesia, município e supraconcelhia), estruturas de parceria entre organismos públicos e entidades privadas de diferentes naturezas e áreas de intervenção, incidindo na planificação estratégica da intervenção territorial, de modo a contribuir para a erradicação da pobreza e da exclusão social e para a promoção do desenvolvimento social ao nível local.

Criada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97, de 18 novembro, e regulamentada com a publicação do Decreto-Lei n.º 115/2006, de 14 de junho, a Rede Social 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” e assenta num conjunto de princípios de ação, cada vez mais atuais e de suma importância na promoção da coesão social, como sejam os princípios da subsidiariedade, da integração, da articulação, da participação, da inovação e da igualdade de género.

A Rede Social compreende na sua estrutura orgânica a sua estrutura orgânica as Comissões Sociais de Freguesia (CSF), os Conselhos Locais de Ação Social (CLAS) e, ainda, as Plataformas Supraconcelhias (PSC), com variadas competências, entre as quais:

- sinalizar situações graves e proceder ao seu encaminhamento;
- promover a articulação da intervenção social das várias entidades com intervenção no território;
- promover ações de informação, de formação e outras iniciativas;
- dinamizar a adesão de novos parceiros;
- criar grupos de trabalho temáticos para o tratamento de assuntos específicos;
- promover e garantir a realização participada do Diagnóstico Social, Plano de Desenvolvimento Social e dos Planos de Ação anuais;
- promover a participação dos parceiros;
- estimular a colaboração ativa das entidades públicas ou privadas;
- apreciar questões e procurar as melhores soluções;
- elaborar relatórios;
- elaborar pareceres sobre candidaturas a programas nacionais e comunitários e sobre a criação de serviços e equipamentos sociais.

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. A Segurança Social é um dos parceiros obrigatórios nas Redes Sociais, com uma participação ativa dos Centros Distritais da Segurança Social, através dos seus técnicos e dirigentes, que, quer nos grupos de trabalho quer nos núcleos executivos e nas reuniões plenárias, assumem várias funções e responsabilidades na concretização das várias atividades desenvolvidas. Ao nível das 28 Plataformas Supraconcelhias, a coordenação é assegurada pelos Diretores dos Centros Distritais, com forte implicação dos Centros Distritais da Segurança Social na sua organização e dinamização.

No âmbito dos CLAS, no ano de 2018 estiveram envolvidas 12.063 entidades parceiras as quais foram responsáveis pelo funcionamento de 296 grupos de trabalho, 479 reuniões plenárias e 956 reuniões dos Núcleos Executivos. No que respeita aos Instrumentos de Planeamento dos CLAS, encontram-se atualizados 132 Diagnósticos Sociais, 126 Planos de Desenvolvimento Social e 129 Planos de Ação anuais.

**Quadro 29 - Monitorização da elaboração e atualização dos instrumentos de Planeamento dos CLAS em 2018**

Ponto de situação	Diagnóstico Social	Plano de Desenvolvimento Social	Plano de Ação Anual
Existe, está atualizado	132	126	129
Existe, está desatualizado	45	50	45
Existe, está desatualizado, mas em atualização	48	45	30
Não existe	2	3	11
Não existe, está em elaboração	0	3	12
Em branco/sem resposta	51	51	51

Fonte: DDS

Situação da BD a 10.abr.19

No ano de 2017 existiam um total de 248 Comissões Sociais de Freguesia ou Interfreguesias em funcionamento, as quais foram responsáveis por 531 reuniões de trabalho.

No que diz respeito à atividade das Plataformas Supraconcelhias da Rede Social (PSRS), 15 dispõem de Grupo de Apoio Técnico (54%) e são identificados 29 Grupos de Trabalho em funcionamento. No domínio dos Instrumentos de Planeamento, 5 PSRS afirmam ter Referencial Estratégico - instrumento de planeamento pensado para o nível de planeamento supraconcelhio das PSRS. O Plano de Ação Anual é o instrumento de planeamento apresentado, pela maioria das PSRS, conforme quadro seguinte.

**Quadro 30 - Monitorização dos instrumentos de Planeamento das PSRS em 2018**

N.º PSRS	Diagnóstico Social	Plano de Desenvolvimento Social	Plano de Ação	Referencial Estratégico	Outro(s)
Existe	7	9	15	5	5
Não existe	19	17	11	21	21
Sem informação	2	2	2	2	2
Total	28	28	28	28	28

Fonte: DDS

Situação da BD a 10.abr.19

## 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 multissetorial 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 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 153 CLDS-3G.

A execução dos mesmos estava prevista para uma duração máxima de 36 meses, desde o ano 2015 até ao ano 2019.

No entanto, por alteração legislativa efetuada ao Regulamento Específico do Domínio da Inclusão Social e Emprego, foi permitido que os CLDS-3G tivessem a possibilidade de prorrogar a sua execução por mais 12 meses, tendo uma duração máxima de 48 meses.

No seguimento desta alteração legislativa, dos 150 CLDS-3G, 70 submeteram pedido de alteração, no ano 2018, com o objetivo de solicitar a prorrogação da execução do respetivo projeto.

Ainda no ano 2018, dos 150 CLDS-3G, 79 concluíram a sua execução, pelo que transitam para 2019 apenas 74 CLDS-3G.

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

O Fundo Europeu de Auxílio aos Carentes (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 carentes, 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 e pela Portaria n.º 232/2018, de 2018, de 20 de agosto.

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 com subvenção global 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 que visam 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) Pólo 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 Instituto de Segurança Social, I.P. 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 de 2018, foram realizadas 12 entregas de produtos, uma por cada mês do ano, conforme previsto, o que significa um total acumulado de 15 entregas de produtos realizadas até dezembro deste ano.

Tal como aconteceu no ano 2017, nestas 12 entregas também não foi possível distribuir os 18 produtos previstos no cabaz, pelo facto de alguns dos procedimentos concursais terem sido impugnados judicialmente, designadamente brócolos e espinafres (apenas distribuídos a partir de fevereiro 2018), cereais de pequeno-almoço (apenas distribuído a partir de maio de 2018), azeite (apenas distribuído a partir de julho 2018), mistura de vegetais (apenas distribuído nos meses de março a abril 2018).

Assim, apenas 13 dos 18 produtos foram distribuídos em todas as entregas no ano transato

No que se refere aos destinatários finais abrangidos, no ano 2018, foram considerados elegíveis 90.962 pessoas carenciadas das 60.005 previstas (151,6 % da meta definida). Dos destinatários elegíveis, 77.506 receberam géneros alimentares, os quais representam 129% do número previsto. O número total de destinatários apoiados corresponde a 29.508 agregados familiares.

Quanto aos produtos distribuídos, foram entregues cerca de 12.643 toneladas de géneros alimentares, correspondentes a cerca de 279.843 cabazes alimentares.

Não obstante o FEAC ser financiado através de verbas comunitárias, 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 a realizar por parte das entidades responsáveis pela distribuição de géneros alimentares e pelo desenvolvimento de ações de acompanhamento, como é o caso de despesas de armazenagem, refrigeração, transporte e distribuição de géneros alimentares, foi necessário implementar um programa de apoio financeiro complementar à execução do PO APMC, o qual se designa por Programa de Apoio Complementar (PAC). Este Programa

foi criado pelo Despacho n.º 8230-A/2017, de 20 de setembro, da Secretária de Estado da Segurança Social e define o regime de acesso ao apoio financeiro complementar à execução do PO APMC.

O PAC concretiza-se mediante protocolos de colaboração celebrados entre o ISS, IP e as entidades coordenadoras e mediadoras com candidaturas em desenvolvimento no âmbito do Aviso n.º POAPMC-F2-2017-01 e nos quais este Instituto assume a atribuição de uma comparticipação financeira a estas entidades, com o objetivo de fazer face a despesas decorrentes das características dos produtos que compõem os cabazes nutricionais definidos para o PO APMC, bem como da periodicidade de distribuição e acondicionamento dos mesmos. A gestão do PAC é da competência do ISS, IP.

O prazo de execução do PAC é equivalente ao prazo de execução estabelecido para as candidaturas aprovadas no âmbito da tipologia 1.2.1 do PO APMC e o PAC é financiado nos termos da alínea a) do n.º 5 do Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de março.

No ano de 2018, no âmbito do PAC foram aprovadas 35 candidaturas e foram celebrados 77 protocolos com 647 entidades, pelo que durante este ano, as 135 candidaturas previstas estiveram todas em plena execução.

#### **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 no seu domicílio.

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 selecionados 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 às famílias de acolhimento com contrato de prestação de serviços com a Segurança Social e às respetivas pessoas acolhidas é realizado, na sua maioria, pela área da ação social dos Centros Distritais do ISS, IP e pelos Serviços Locais de Ação Social.

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

- Acompanhar a execução da medida no contexto nacional;
- Articular com os Centros Distritais, no sentido de apoiar e acompanhar a operacionalização das suas competências ao longo de todo o do processo de Acolhimento Familiar (Famílias de Acolhimento e Pessoas Acolhidas);
- 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;
- Articular com outras áreas do ISS, IP, sempre que se verifique necessário ou sempre que solicitado, por forma a garantir a implementação / qualificação da resposta e o cumprimento das obrigações decorrentes da legislação e orientações.

A organização e regularidade do acompanhamento é diversificado ao longo do país, no entanto, de uma forma geral, verifica-se que todas as famílias de acolhimento e as pessoas acolhidas são alvo de acompanhamento técnico, através de visitas domiciliárias ou outros contactos, com periodicidade variável (de acordo com a necessidade, motivo de acompanhamento e disponibilidade).

No que respeita à execução física desta resposta social em 2018, destaca-se:

- Em dezembro de 2018 existiam 484 famílias de acolhimento;
- Do total das 992 pessoas acolhidas, 56,5% são pessoas idosas e 43,5% são pessoas adultas com deficiência;
- A resposta social está implementada em 12 distritos: Aveiro, Braga, Bragança, Coimbra, Faro, Guarda, Lisboa, Porto, Santarém, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu.
- A resposta tem maior expressão no norte do país, com destaque para os distritos de Vila Real, Braga e Viana do Castelo.
- O Centro Distrital de Leiria é o único, em território nacional, que detém um acordo de cooperação atípico com a IPSS, Centro Social e Paroquial de S. Simão de Litém, sendo esta entidade que procede ao acompanhamento das famílias e pessoas acolhidas naquele distrito.

#### **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.

No que se refere ao desenvolvimento das atividades previstas para o ano 2018 destaca-se:

- o funcionamento regular e articulado entre os vários órgãos e estruturas;
- a realização do 1º Encontro Nacional dos NPISA que teve como principal objetivo apresentar a Estratégia e promover a sua efetiva implementação no território nacional a partir dos contributos de todas as entidades envolvidas na integração das pessoas em situação de sem-abrigo;
- a elaboração de vários instrumentos para a promoção da qualidade técnica da intervenção, destacando-se o Modelo de Intervenção e Acompanhamento Integrado e o Referencial de Formação;
- a celebração de um Protocolo Habitação entre o ISS, IP, o IGFSS, IP e o IHRU, IP que tem por finalidade fomentar o aumento de soluções de alojamento, em permanência, dirigidas a pessoas em situação de sem-abrigo, através da celebração de contrato de arrendamento;
- a realização do primeiro inquérito, a nível nacional, com vista a quantificar as diferentes categorias do conceito de pessoa em situação de sem-abrigo, do qual resultou o relatório “Inquérito aos conceitos utilizados e aos sistemas locais de informação – 2018 (Disponível em [www.ENIPSSA.pt](http://www.ENIPSSA.pt)), lançado em fevereiro de 2018 e que teve uma taxa de resposta de 99% dos concelhos de Portugal Continental. Destacamos como principais conclusões desse relatório:
  - 70% dos concelhos refere conhecer a ENIPSSA 2017-2023;
  - 81% das organizações que integram os NPISA/CLAS utilizam o conceito de pessoa em situação de sem-abrigo adotado na Estratégia;
  - 12% utiliza um software destinado à recolha de informação específica sobre pessoas em situação de sem-abrigo, no âmbito do sistema local.

Considera-se pessoa em situação de sem-abrigo aquela que, independentemente da sua nacionalidade, origem racial ou étnica, religião, idade, sexo, orientação sexual, condição socioeconómica e condição de saúde física e mental, se encontre:

- sem teto, vivendo no espaço público, alojada em abrigo de emergência ou com paradeiro em local precário; ou
- sem casa, encontrando -se em alojamento temporário destinado para o efeito.

Nos primeiros meses de 2018, existiam em Portugal Continental 3.396 pessoas sem teto ou sem casa. A maioria das situações verificava-se nas áreas metropolitanas de Lisboa (44% do total) e do Porto (24% do total).

Destaca-se, ainda, no âmbito da realização do inquérito nacional o papel relevante dos Interlocutores dos Centros Distritais do ISS, IP para a ENIPSSA na articulação com os CLAS e na agilização do processo de resposta ao inquérito.

Para além da intervenção realizada no âmbito da ENIPSSA 2017-2023, o ISS, IP:

- assegurou a manutenção das respostas sociais dirigidas, direta ou indiretamente, a esta população;
- realizou um diagnóstico social e identificou como prioritários em termos das necessidades de alojamento de emergência social, os distritos de Lisboa, Porto, Setúbal, Faro e Vila Real;



- reforçou a equipa técnica e aumentou da comparticipação financeira dos alojamentos de emergência social, na sequência do acompanhamento e avaliação efetuado;
- garantiu a manutenção do número de refeições, no âmbito dos Protocolos de Emergência Alimentar nos distritos/concelhos onde se identificou um maior número de pessoas em situação de sem-abrigo.

### 3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação

#### Apoio Técnico a Equipamentos Sociais

Cabe à Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia (UTAE), criada em 2017, as atividades da área de arquitetura e engenharia relativas às Respostas Sociais, anteriormente integradas nos Centros Distritais, e as relativas às instalações e edifícios do Instituto.

O ano de 2018 foi um ano de consolidação da organização e atividade da Unidade, identificando-se de seguida os indicadores de intervenção mais relevantes desta área, entre os quais se destacam os Pareceres Técnicos para licenciamento de Respostas Sociais, que registaram um volume de 3.240 pedidos entrados, correspondentes a 3.666 Respostas Sociais.

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

**Quadro 31 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais**

Área de Intervenção		Resposta Social	Pedidos entrados
População Adulta	Pessoas Idosas	Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.346
		Centro de Dia	508
		Serviço de Apoio Domiciliário	481
		Centro de Noite	18
		Centro de Convívio	50
	Pessoas Adultas com Deficiência	Centro de Atividades Ocupacionais	126
		Lar Residencial	92
		Residência Autónoma	7
		Serviço de Apoio Domiciliário	15
	Doenças do Foro Mental ou Psiquiátrico	Unidade de Vida Apoiada	6
		Unidade de Vida Autónoma	1
		Unidade de Vida Protegida	2
		Forum Sócio Ocupacional	8
Infância e Juventude	Crianças e Jovens	Creche	638
		Centro de Atividades de Tempos Livres	242
	Crianças e Jovens com Deficiência	Lar de Apoio	5
		Lar de Infância e Juventude	21
	Crianças e Jovens em situação de perigo	Centro de Acolhimento Temporário	15
		Centro Apoio Familiar Aconselhamento Parental	21
Família e Comunidade	Família e Comunidade em Geral	Comunidade de Inserção	6
		Centro de Alojamento Temporário	5
		Refeitório / Cantina Social	6
		Centro Comunitário	15
	Violência Doméstica	Casa de Abrigo	6
Outros		26	26
TOTAL			3.666

Fonte: UTAE

- No âmbito do Fundo de Socorro Social, durante o ano de 2018, deram entrada 71 pedidos, tendo sido emitidos 64 pareceres técnicos.
- No âmbito dos Programas de Investimento, foram emitidos em 2018 um total de 198 Pareceres Técnicos e /ou Relatórios de Acompanhamento, com a seguinte distribuição:

**Quadro 32 - Pareceres emitidos Programas de Investimento**

Programa	Pareceres emitidos
POPH	8
PARES	162
PIDDAC	28
TOTAL	198

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.

O financiamento no âmbito do PARES, com verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais, destina-se a:

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

Podendo 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.

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.

**Quadro 33 - PARES – Execução**

Aviso	Contratos de Participação Financeira	Desistências/Rescisões Ocorridas	Contratos Ativos	Encerrados
PARES I	258	26	232	182
PARES II	267	38	229	158
PARES III	75	20	55	25
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>84</b>	<b>516</b>	<b>365</b>

Fonte: UAP

Situação da BD a 31.dez.18

No âmbito destes contratos, foram apresentadas desistências por parte das entidades promotoras e formalizadas rescisões aos Contratos de Participação Financeira, 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.

Até ao final do ano de 2018, foram encerrados administrativamente, dados acumulados, 365 projetos dos 516 Contratos ativos, distribuídos pelos 3 avisos de abertura, tendo maior peso o número de projetos encerrados atinente ao PARES I, representando cerca de 35,72% dos projetos ativos, seguido pelo encerramento de projetos ocorrido no PARES II, com um peso equivalente a 30,62%. No que concerne ao PARES III, o seu peso representa somente 4,84% do total de projetos encerrados.

**Quadro 34 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados)**

Execução		PARES I	PARES II	PARES III	TOTAL
Contratualizado 31/12/2018	Investimento Público (€)	88.922.635,77	91.864.888,53	15.203.626,27	<b>195.991.150,57</b>
	Projetos	232	229	55	<b>516</b>
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	392	467	55	<b>914</b>
	Lugares a Abranger	14.062	15.660	3.042	<b>32.764</b>
	Novos Lugares	12.515	14.298	2.756	<b>29.569</b>
	Postos de Trabalho a Criar	3.404	4.051	819	<b>8.274</b>
Execução Financeira 31/12/2018	Investimento Público Executado (€)	-	-	-	<b>187.233.933,75</b>
	Taxa de Execução Financeira	-	-	-	<b>95,53%</b>
Executado (Encerrados) 31/12/2018	Projetos Concluídos	182	158	25	<b>365</b>
	Taxa de Execução Física	78,45%	69,00%	45,45%	<b>70,74%</b>
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	345	329	20	<b>694</b>
	Lugares Abrangidos	10.585	10.710	1.411	<b>22.706</b>
	Novos Lugares	9.491	10.081	1.447	<b>21.019</b>
	Postos de Trabalho Criados	2.345	2.628	349	<b>5.322</b>

Fonte: UAP

Situação da BD a 31.dez.18

Salienta-se ainda que no âmbito do PARES e no que se refere ao Despacho n.º 10145-B/2015, de 08 de setembro, que veio permitir a avaliação técnica e conseqüente deferimento dos pedidos de alteração de projetos apoiados neste programa sinaliza-se o facto de terem sido elaboradas 36 adendas aos contratos de comparticipação financeira.

Os lugares criados/remodelados dos projetos encerrados em 2018 ascendem a 22.706.

**Quadro 35 - PARES – Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados)**

	Crianças e Jovens		Pessoas com Deficiência				Pessoas Idosas		
	Creche	Reconversão CATL em Creche	CAO	Lar Residencial	Residência Autónoma	SAD	Centro Dia	Lar	SAD
N.º Lugares	10.041	33	265	460	144	210	3.803	3.550	4.200
<b>Total</b>	<b>10.074</b>		<b>1079</b>				<b>11.553</b>		
<b>Total Geral</b>	<b>22.706</b>								

Fonte: UAP

Situação da BD a 31.dez.18

#### **Programa orçamental P-012 - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social**

O Programa orçamental P-012 - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (ex-PIDDAC, Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central) assume, no âmbito das políticas de Segurança Social 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 Instituto da Segurança Social, I.P., (ISS, I.P.) o acompanhamento, controlo e avaliação do respetivo Programa.

Em 2018 estiveram em execução 3 projetos sendo que não será expectável a celebração de novos protocolos de financiamento.

Salienta-se ainda que em 2018 foi permitido às entidades, que cujos equipamentos e respostas sociais foram, em tempo, financiadas pelo Programa, equacionarem a sua reconversão, alteração e/ou ampliação, as quais, à data da elaboração do projetos de investimento, iriam responder a necessidades

identificadas no seio das comunidades, pressupostos esses que, fruto da atual conjuntura socioeconómica, podem ter sofrido alteração, resultantes numa procura deficitária por parte dos utentes e no levantamento de novas necessidades. Tal situação, configura uma reprogramação física do projeto de investimento financiado e que pode pressupor alterações ao edificado e carece de autorização prévia pelo Conselho Diretivo do ISS, I.P. enquanto entidade responsável pela gestão deste Programa de investimento.

#### **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 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, I.P., permitindo que parte do investimento seja suportado com o equipamento social em funcionamento.

Salienta-se que o prazo de vigência do contrato de apoio ao investimento decorre entre a data da sua assinatura até 15 anos após a data do licenciamento do equipamento.

Este Programa vigora no território continental e no ano de 2018 estiveram em execução 13 projetos sendo que relativamente a 3 projetos já foi emitido o último pagamento.

Um dos fatores que acompanha a longa execução deste programa é o facto de a Entidade promotora ter que prestar, obrigatoriamente, garantia efetiva que assegura a restituição do montante de apoio ao investimento no caso de rescisão do contrato sendo que no período de amortização do empréstimo, e até à sua integral amortização, a prestação da garantia pode ser efetuada através de garantias bancárias ou seguro caução, de hipoteca sobre o imóvel objeto do apoio ao investimento (livre de ónus) ou outro imóvel propriedade da entidade promotora (livre de ónus) ou outra garantia especial.

No período que decorre entre a amortização integral do empréstimo e o fim de prazo de vigência do contrato de apoio ao investimento a garantia a prestar é de montante igual ao apoio concedido e efetuada mediante hipoteca sobre imóvel objeto de apoio ao investimento ou, quando legalmente não seja possível, através de outra garantia especial, admitida em direito e considerada adequada.

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

**Quadro 36 - 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

Situação da BD a 31.dez.18

### 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.

**Quadro 37 – Cooperação**

	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
Acordos	13.032	13.075	43	0,3%
Utentes	456.306	458.284	1.978	0,4%
Despesa	1.340.373	1.371.630	31.257	2,3%

Fonte: GPE

Situação da BD a 18.jan.19

Em 31.12.2018 estavam em vigor 13.075 acordos de cooperação, valor superior ao registado em 2017. A cooperação também abrangia, no final de 2018, mais utentes relativamente ao ano anterior, num total de 458.284 lugares, com reflexo no aumento do montante investido, que ascendeu a 1.371.630 m€.

**Quadro 38 - 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>4.526</b>	<b>206.581</b>	<b>460.384</b>
Ama e Creche Familiar	58	2.358	6.018
Creche	1.861	73.497	234.573
Educação Pré-escolar	1.393	80.420	186.210
Centro de Atividades de Tempos Livres	1.214	50.306	33.583
<b>Crianças e Jovens com deficiência</b>	<b>155</b>	<b>8.231</b>	<b>15.533</b>
Intervenção precoce	135	7.674	12.593
Lar de Apoio	18	257	1.964
Transporte de pessoas com deficiência	2	300	976
<b>Crianças e Jovens em situação de perigo</b>	<b>473</b>	<b>12.404</b>	<b>72.496</b>
Centro de apoio familiar e aconselhamento parental	157	4.389	6.532
Equipa de rua de apoio a crianças e jovens	3	84	709
Acolhimento familiar	3	80	323
Centro de acolhimento temporário	117	2.111	26.562
Lar de infância e juventude	180	5.677	38.024
Apartamento de Autonomização	13	63	345
<b>Total</b>	<b>5.154</b>	<b>227.216</b>	<b>548.414</b>

Fonte: GPE

Situação da BD a 18.jan.19

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 2018 existia um total de 4.526 acordos para estas respostas, que abrangeram 206.581 utentes, o que se traduziu numa despesa de 460.384 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 2018 cifrou-se em 15.533 milhares de euros, mediante 155 acordos, que beneficiaram cerca de 8.231 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 72.496 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 12.404 utentes, num total de 473 acordos.

**Quadro 39 - Cooperação na área das Pessoas Adultas**

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
<b>Pessoas Idosas</b>	<b>6.403</b>	<b>180.787</b>	<b>591.311</b>
Serviço de Apoio Domiciliário	2.402	69.107	227.048
Centro de Convívio	389	10.296	6.439
Centro de Dia	1.957	40.186	51.057
Centro de Noite	9	89	297
Acolhimento Familiar	1	8	39
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.645	61.101	306.432
<b>Pessoas Adultas com Deficiência</b>	<b>878</b>	<b>23.127</b>	<b>170.574</b>
Centro de Atendimento/ Acompanhamento e Reabilitação Social	44	1.980	6.671
Serviço de Apoio Domiciliário	27	612	1.502
Centro de Atividades Ocupacionais	451	13.953	86.987
Lar Residencial	286	6.190	71.366
Transporte de Pessoas com Deficiência	3	33	141
Residência Autónoma	67	359	3.907
<b>Pessoas em Situação de Dependência</b>	<b>64</b>	<b>1.451</b>	<b>3.759</b>
Serviço de Apoio Domiciliário	27	1.028	2.016
Apoio Domiciliário Integrado	34	378	1.484
Unidade de Apoio Integrado	3	45	260
<b>Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico</b>	<b>52</b>	<b>889</b>	<b>4.165</b>
Forum Sócio-Ocupacional	29	712	2.875
Unidade de Vida Protegida	17	99	809
Unidade de Vida Autónoma	3	17	38
Unidade de Vida Apoiada	3	61	443
<b>Pessoas Sem-Abrigo</b>	<b>2</b>	<b>95</b>	<b>466</b>
Equipa de Rua para Pessoas Sem-Abrigo	2	95	466
<b>Total</b>	<b>7.399</b>	<b>206.349</b>	<b>770.275</b>

Fonte: GPE

Situação da BD a 18.jan.19

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

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 2018 num total de 6.403 acordos, abrangendo 180.787 utentes e com uma despesa global de 591.311 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 2018, 878 acordos neste âmbito originaram uma despesa de 170.574 milhares de euros, o que permitiu abranger aproximadamente 23.127 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 64 acordos existentes apoiaram 1.451 utentes, representando uma despesa 3.759 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 52 acordos nesta área abrangeram 889 utentes em 2018, representando uma despesa de 4.165 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 2018 foi de 466 milhares de euros.

## 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.

**Quadro 40 - PROCOOP - 1º aviso de 2017**

Unidade: n.º

Respostas Social	Acordos Celebrados		Lugares Abrangidos	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Centro de Atividades Ocupacionais	6	61	241	667
Centro de Dia	28	170	592	1.372
Creche	11	52	156	435
Estrutura Residencial para Pessoas idosas	4	7	94	33
Lar Residencial		8		27
Total	49	298	1.083	2.534
	347		3.617	

Fonte: GPE

Situação da BD a 28.fev.19

Salvaguardando assim os princípios da transparência, da igualdade e da concorrência, em 2018, tal como no ano anterior, a celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes com acordo, foi concretizada no âmbito do Orçamento Programa (OP), através da implementação de Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para 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.

Em 2018 procedeu-se assim à celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes com acordo das candidaturas aprovadas no âmbito da 1.ª fase de candidaturas ao PROCOOP, aberta em 15.05.2017, com a publicação em Diário da República do Despacho nº 4145-A/2017, de 11 de maio.

No âmbito do 1.º aviso foram submetidas 1.170 candidaturas, 219 pedidos de novos acordos de cooperação e 951 pedidos de alargamento de acordos em vigor, tendo sido celebrados em 2018, 347 acordos de cooperação, dos quais 49 novos e 298 alargamentos de acordos em vigor.

O impacto financeiro destes acordos no orçamento da cooperação ascenderá em 2019 a 13.842 milhares de euros.

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, foram admitidos em candidatura 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), tendo sido aprovados 69 acordos em 2018. Destes, 46 correspondiam a novos acordos de cooperação (17 Atípicos e 29 Típicos) e 23 a alargamentos de acordos em vigor (11 Atípicos e 12 Típicos). Dos aprovados, em 2018 foram executados 52 acordos, 39 novos acordos de cooperação (11 Atípicos e 28 Típicos) e 13 alargamentos de acordos em vigor (4 Atípicos e 9 Típicos).

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.

As candidaturas apresentadas encontram-se ainda em fase de apreciação. Foram já avaliadas do ponto de vista de pertinência social e potencial inovador das propostas, perspetivando-se a conclusão da análise técnica a curto prazo e a notificação das decisões que vierem a ser proferidas. Não obstante tal facto, ainda se encontram com análise pendente, atenta a necessidade de, no imediato, serem equacionadas fontes de financiamento.



**PARES Cooperação-Programa**

Conforme despacho nº 5920-A/2018, publicado a 15 de junho de 2018, 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 2018 uma dotação de 1.500.000€. Os 37 acordos celebrados no PARES – Programa registam uma capacidade de 433 lugares. O impacto destes compromissos no fundo PARES – Corrente 2019 poderá ser, no máximo, de 1.406.086€, tendo em consideração as participações em vigor em 2018.

**Quadro 41 - PARES Cooperação-Programa**

Resposta Social	Nº de Acordos Novos ou Revistos	Nº de Novos Utentes	Impacto Ano seguinte
Centro de Dia	13	136	184.661 €
Creche	13	143	454.071 €
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	2	48	220.700 €
Lar Residencial	1	24	295.785 €
Residência Autónoma	8	82	250.870 €
<b>Total Geral</b>	<b>37</b>	<b>433</b>	<b>1.406.086 €</b>

Na desagregação dos acordos celebrados pelas diferentes respostas sociais destaca-se a Creche e o Centro de Dia, com 32% dos acordos cada, seguindo-se o Serviço de Apoio Domiciliário, com 22%, a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, com 5% e finalmente o Lar Residencial, com 3%.

Da distribuição dos utentes abrangidos pelos acordos de cooperação celebrados no âmbito do PARES – Programa 2018 sobressai um maior peso relativo da creche, que assume 33% dos lugares financiados através deste fundo. Seguem-se as respostas para pessoas idosas: o Centro de Dia representa cerca de 31% da capacidade contratualizada, o Serviço de Apoio Domiciliário 19% e a Estrutura Residencial aproximadamente 11%. O Lar Residencial tem uma menor expressão, tal como se verifica na distribuição do número de acordos celebrados.

Quanto ao impacto financeiro em 2019, a creche representa 32% do montante global, seguindo-se o Lar Residencial com 21%, o Serviço de Apoio Domiciliário com 18%, a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com 16% e o Centro de Dia com 13%.

**Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais**

Durante o ano 2018, foram acompanhadas 7.006 das 15.559 respostas sociais existentes, correspondendo a uma execução de 45%.

Apesar do acompanhamento técnico às respostas sociais ser desenvolvido, de forma mais sistematizada, desde 2007, em 2018 deu-se continuidade à implementação de 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 âmbito foi concebido o Modelo de Acompanhamento Integrado às Respostas Sociais (MAIRS), o qual pressupõe a implementação de estratégias específicas com vista à qualificação e valorização dos recursos humanos, 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.

A reestruturação da metodologia de acompanhamento assegura 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.

O modelo irá abranger, num primeiro momento, acordos de cooperação e estabelecimentos licenciados das seguintes respostas: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Lar Residencial e Casa de Acolhimento (Lar de Infância e Juventude, Centro de Acolhimento Temporário e Apartamento de Autonomização).

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) implique, em média 2 a 3 dias de duração.

No que respeita ao grau de cumprimento da regulamentação na área da cooperação, verifica-se em 2018 a seguinte execução:

- disponibilização de documentação relativa ao edificado: licença de utilização emitida pela Câmara Municipal: 81%;
- disponibilização de documentação relativa ao edificado: Certificado de Segurança emitido pela ANPC: 73%;
- disponibilização de documentação relativa ao edificado: Declaração relativa às Condições Higió sanitárias, emitida pela Autoridade de Saúde: 76%; e
- adequação do quadro de pessoal da resposta social à regulamentação em vigor: 63%.

### Apoios Financeiros Extraordinários

Os apoios financeiros enquadrados pelo Fundo de Socorro Social globalmente aumentaram 102,9% face a 2017, quanto a montantes atribuídos. Verifica-se igualmente um aumento significativo no número de entidades apoiadas, representando uma variação positiva de 31,6% face a 2017 (+30 entidade do que em 2016).

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

Unidade: N.º e euros

Tipologia	2017		2018		Variação (2017 - 2018)			
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	38	2.634.000	61	5.867.400	23	60,5%	3.233.400	122,8%
Equipamento e obras	12	382.000	12	887.600	0	0,0%	505.600	132,4%
Viatura	39	675.500	47	895.800	8	20,5%	220.300	32,6%
Outros	6	302.700	5	453.700	-1	-16,7%	151.000	49,9%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>3.994.200</b>	<b>125</b>	<b>8.104.500</b>	<b>30</b>	<b>31,6%</b>	<b>4.110.300</b>	<b>102,9%</b>

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

Analisando por rubrica, verificamos que o acréscimo mais significativo se registou na rubrica “Equilíbrio Financeiro”, com um aumento de 60,5% no número de entidades apoiadas e 122,8% no montante atribuído.

Também a rubrica “Viatura” registou um aumento face a 2017, de 20,5% no número de entidades apoiadas e 32,6% no montante atribuído. Contudo, não obstante, na rubrica “Equipamento e obras” não se ter verificado uma alteração no número de entidades apoiadas, o montante atribuído foi bastante mais elevado do que o apurado em 2017, representando assim um acréscimo de 132,4%.

Igual situação se observou na rubrica “Outros, apesar do decréscimo de 1 entidade face a 2017, o montante atribuído aumentou 49,9 % respetivamente.

### 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.

**Quadro 43 - Respostas Sociais Certificadas**

Respostas Sociais	Nível de Qualificação			
	A	B	C	Total
Creche	11	7	9	27
Centro de Dia	6	2	9	17
Estrutura Residencial para Idosos <sup>(a)</sup>	9	4	10	23
Serviço Apoio Domiciliário	9	3	6	18
Centro de Atividades Ocupacionais	3	1	1	5
Lar Residencial	2	1	0	3
Centro de Acolhimento Temporário	3	1	1	5
Lar de Infância e Juventude	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>101</b>

Fonte: GAQGR

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

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 2018 por três entidades: APCER Portugal, EIC – Empresa Internacional de Certificação, S.A. e SGS Portugal.

Os resultados acumulados em 2018, relativamente às respostas sociais certificadas pelas três entidades certificadoras, revelam uma diminuição do número de Respostas Sociais certificadas relativamente a 2017 (Existem menos oito Respostas Sociais certificadas relativamente a 2017), conforme o quadro em anexo - Q28 – Respostas Sociais Certificadas, motivado pela redução do nível C. Contudo, regista-se um aumento no número de entidades certificadas com os níveis de maior exigência (A e B).

### 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, na sequência de episódio de doença aguda ou da necessidade de prevenção de agravamentos de doença crónica, centrados na reabilitação, readaptação, manutenção e ações paliativas a pessoas que se encontram em situação de dependência, com vista à sua reintegração sociofamiliar.

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, que se inserem na Rede Nacional de Cuidados Paliativos) e Equipas de Cuidados Continuados Integrados (ECCI). As tipologias de UC, UCP, Unidade Pediátrica e ECCI são da responsabilidade exclusiva do Ministério da Saúde. A partir de 2017 foram integradas as tipologias de cuidados continuados integrados de saúde mental (CCISM), enquanto experiências piloto.

**Quadro 44 - RNCCI - Execução física**

Unidade: n.º, euros e %

		2017	2018	Variação (2017 - 2018)		
				N.º	%	
<b>Lugares</b>	Unidades de Convalescença	811	935	124	15%	
	Unidades de Média Duração e Reabilitação	2.548	2.674	126	5%	
	Unidades de Longa Duração e Manutenção	4.703	4.794	91	2%	
	Unidades de Cuidados Paliativos	169	168	-1	-1%	
	<b>Total</b>	<b>8.231</b>	<b>8.571</b>	<b>340</b>	<b>4%</b>	
<b>Instituições por Titularidade</b>	IPSS	SCM	113	105	-8	-7%
		Outras	58	64	6	10%
	SNS	5	8	3	60%	
	Privadas	34	35	1	3%	
	<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>212</b>	<b>2</b>	<b>1%</b>	

Fonte: ACSS e DDS

Em 2018, a execução física da RNCCI foi a seguinte:

- O n.º de lugares de internamento contratados, em funcionamento em 31 de dezembro de 2018, foi de 8.571, das quais 2.674 em Unidades de Média Duração e Reabilitação (UMDR) e 4.794 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 56% do total de lugares de internamento existentes na RNCCI;
- Comparativamente a 2017 houve acréscimo na totalidade de lugares;
- Foram ainda autorizados mais 208 lugares (79 na tipologia de UMDR e 129 na tipologia de UMDR) através do Despacho n.º 12541-B/2018, de 28 de dezembro, no entanto não foi possível outorgar os contratos ainda durante o ano de 2018;
- Manutenção da experiência Piloto de Unidade Pediátrica com 10 lugares em internamento e 10 lugares em ambulatório.

Em 2018 manteve-se o acompanhamento das experiências piloto das tipologias de Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental (CCISM), que permitiu 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), Residência de Treino de Autonomia Sub-tipo A e Unidade Sócio-Ocupacional na área da Infância e Adolescência.

**Quadro 45 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física**

Unidade: n.º

		2018	
<b>Lugares</b>	Residência de Treino de Autonomia (RTA)	19	
	Residência Autónoma (RA)	27	
	Residência de Apoio Moderado (RAMo)	28	
	Residência de Apoio Máximo (RAMa)	48	
	Unidade Sócio Ocupacional (USO)	85	
	Unidade Sócio Ocupacional (USO) IA	30	
	Residência de Treino de Autonomia (RTA) Subtipo A	18	
	Equipa de Apoio Domiciliário (EAD)	24	
	<b>Total</b>	<b>279</b>	
<b>Instituições por Titularidade</b>	IPSS	SCM	1
		Outras	11
	Privadas	0	
	<b>Total</b>	<b>12</b>	

Fonte: ACSS e DDS

Em 2018, 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 2018, foi de 279, o que representa aproximadamente 76% da totalidade de lugares previstos;
- A tipologia que regista o maior número de lugares é a unidade sócio ocupacional;
- Existiram 6 contratos que resultaram de reconversões de acordos de cooperação no âmbito do 407/98, 18 de junho.

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 global de 39.849.283,91 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, mantém-se a necessidade de promover a cobertura das necessidades alimentares pelas medidas que mais se adequam às características do público em presença, pelo que, para esse efeito, 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**

	2017	2018	Unidade: n.º, euros e %	
			Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
Protocolos	807	643	-164	-20,3%
Refeições diárias	29.238	16.497	-12.741	-43,6%
Montante executado *	31.376.824 €	15.546.552 €	-15.830.272	-50,5%

Fonte: RAISS 2017; DDS, DGCF \* dados provisórios

No primeiro semestre de 2018 foi definido o número máximo de refeições a protocolar mensalmente em cada distrito, tendo como referência o número de refeições fornecidas nas Cantinas Sociais no mês de dezembro de 2017 e a informação da base de dados dos processos familiares de janeiro de 2018.

Este perfil de diminuição foi efetivado nos 3 últimos meses do semestre (abril, maio e junho), sendo que o número de refeições fornecidas nos primeiros três meses de 2018 (janeiro a março) se mantém igual ao definido para dezembro de 2017.

Para o 2º semestre de 2018, no sentido de dar cumprimento ao estipulado no Compromisso de Cooperação 2017/2018, foi estabelecido um perfil de diminuição do número de refeições a ser fornecidas pelas instituições, tendo em consideração o apoio efetivo a cidadãos e famílias que comprovadamente detêm carência económica, com necessidade de usufruir de apoio alimentar, por não reunirem as condições necessárias para a confeção das refeições. O 3.º trimestre de 2018 (julho, agosto e setembro) manteve o mesmo valor de refeições protocoladas estabelecido para o mês de junho de 2018.

No 4º trimestre de 2018 (outubro, novembro, dezembro) foi definido um número de refeições mensal, tendo em conta a análise resultante do perfil de beneficiários das Cantinas Sociais no 1º semestre de 2018 e a sua situação de carência económica, à semelhança do critério utilizado para acesso ao Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC).

#### 3.1.8.3. Infância e Juventude

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

A Assessoria Técnica aos Tribunais é uma área de atuação do Instituto de Segurança Social, IP, a qual tem como finalidade emitir pareceres técnicos e acompanhar a execução de decisões em processos judiciais no que diz respeito à Promoção e Proteção de Crianças/ Jovens (PP) e 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.

No último triénio, o enfoque tem sido na efetiva implementação destas alterações legislativas, as quais trouxeram 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.

Neste contexto, após diagnóstico, definiram-se as seguintes linhas estratégicas de atuação:

1. (Re)Organizar e reforçar as equipas;
2. Promover a qualificação dos intervenientes;
3. Definir e implementar plano de comunicação, monitorização e articulação intra e interinstitucional.

No que concerne à reorganização das equipas foi definida uma matriz para o modelo organizativo das equipas, um padrão de serviço /case load para a afetação técnica, bem como, regras de segregação de funções. De acordo com o previsto na legislação, tem vindo a ser privilegiada a constituição de equipas de proximidade com os Tribunais, organizadas por via de uma especialização processual, a par com uma especialização por tipologia de recursos.

A par desta reorganização, mantém-se a implementação do Sistema de Informação de suporte à atividade, que desde o início de 2018 está em produção, em todo o território nacional na vertente de promoção e proteção (PP), permitindo a desmaterialização completa dos pedidos remetidos pelos Tribunais, 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 assinatura digitalizada.

#### **Acolhimento Especializado - Resposta Acolhimento de Crianças e Jovens em situação de Perigo**

As Casas de Acolhimento Especializado – CAE surgem, em 2007, pela constatação de existência de um largo número de situações de jovens com problemáticas comportamentais complexas às quais os Lares de Infância e Juventude e Centros de Acolhimento Temporário não estavam a conseguir dar resposta

adequada, não se enquadrando também no âmbito estrito da Lei Tutelar Educativa. Estes jovens, sem uma devida resposta protetora, ficavam assim em situação de perigo acrescido, permanecendo em contextos desviantes ou vivendo na rua. Um dos objetivos secundários que presidiu à sua criação foi o de promover a prevenção da delinquência juvenil.

Entre 2007 e 2012, foram criados três CAE, antigos centros educativos que foram convertidos para esta tipologia de resposta de promoção e proteção, mas com um tipo de intervenção, por todo o contexto e circunstâncias, ainda muito direcionada para o controlo comportamental, e não tanto para uma intervenção reabilitativa do ponto de vista de intervenção psicossocial no âmbito do sistema de promoção e proteção.

A partir de 2012, a gestão desta resposta de acolhimento especializado foi aberta à rede solidária, o que permitiu a introdução de uma componente terapêutica na abordagem a estes jovens, consentânea com os princípios de intervenção e de promoção e proteção de direitos consagrados na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo.

O ISS, I.P. tem estado assim particularmente empenhado na qualificação contínua das Equipas das CAE e numa gestão criteriosa das vagas disponíveis. Trata-se de respostas com um funcionamento de elevada complexidade, recentes ainda no sistema de promoção de direitos e proteção das crianças e jovens em perigo, que necessitam de um acompanhamento de proximidade, intensivo, consistente e qualificado, de forma a possibilitar o desenvolvimento de uma intervenção adequada às necessidades dos jovens acolhidos, bem como a promoção de práticas inovadoras no contexto do acolhimento residencial.

As CAE atualmente existentes têm como idade de admissão, jovens entre os 12 e os 18 anos, com uma situação psicossocial problemática e complexa: pelas condições iniciais de vida a que os mesmos estiveram sujeitos (negligências e maus tratos graves, abandonos precoces, abusos frequentes) e/ou pelas dificuldades e incapacidades de vários interventores para prestar um tipo de apoio que garantisse condições de crescimento saudável, longe da insegurança e do perigo.

A rede de cooperação do ISS, I.P., conta atualmente com 6 CAE destinadas à população com graves dificuldades emocionais e comportamentais, com capacidade instalada de acolhimento para 117 jovens, destinando-se 50 (43%) para jovens do sexo feminino e 67 (57%) para jovens do sexo masculino. Em matéria de abrangência territorial as Casas localizam-se nos distritos do Porto, Coimbra, Lisboa, Portalegre, Évora e Beja.

Os pedidos de integração em CAE têm vindo a manifestar um aumento significativo, destacando um aumento de 63% face a 2017, com entrada de 121 novos pedidos de acolhimento no ano e 90 pedidos transitados de anos anteriores, resultando assim um fluxo de 211 pedidos, no ano de 2018.

No que diz respeito à atividade desenvolvida neste âmbito em 2018 destaca-se:

- Dos 211 pedidos considerados no ano entraram em acolhimento 39 jovens, o que corresponde a 18,5% dos pedidos elegíveis;
- Elaboração do Manual Técnico de Intervenção em Contexto de Acolhimento Especializado: Processo de sinalização, Critérios de seleção, Gestão de vagas, bem como instrumentos de suporte;
- Realização de 43 ações de acompanhamento técnico que abrangeram todas as CAE;



- Execução de 5 planos de acompanhamento intensivo na sequência de queixas de alegados maus tratos sobre crianças e jovens e outras dificuldades de intervenção e de organização,
- Desenvolvimento do Plano de Formação Inicial e Contínua, destacando-se um curso de Formação inicial, a pedido do Instituto de Segurança Social dos Açores, destinado à Equipa Técnica e Educativa de nova CAE localizada naquele território e um curso de formação contínua, "Acolhimento Terapêutico - Intervenção em Contexto Especializado", que abrangeu técnicos e educadores das seis CAE.
- Diagnóstico de necessidades de acolhimento especializado e definição do plano de alargamento da rede de CAE, na região norte do país e em Lisboa e Vale do Tejo, onde aguardam acolhimento 18 e 19 jovens, respetivamente.

### Adoção

O Regime Jurídico do Processo de Adoção (RJPA) entrou em vigor em dezembro de 2015 com a Lei nº 143/2015, de 8 de setembro.

No âmbito da adoção nacional foram decretadas 145 sentenças de adotabilidade. No final do ano encontravam-se 150 crianças em situação de pré-adoção e 212 a aguardar proposta. Foram formalizadas 389 novas candidaturas, selecionadas 314 e rejeitadas 13. No final do ano estavam a aguardar proposta 1.598 candidaturas, das quais 309 eram singulares e 1.298 conjuntas.

No que respeita à adoção internacional foram integradas 14 crianças em famílias adotivas, sendo a maior parte delas residentes no estrangeiro. Os países de destino das crianças foram a Alemanha, Bélgica, França, Holanda, Itália, Luxemburgo, Malta e Itália, o que implica um trabalho de articulação próximo com outras Autoridades Centrais e/ou entidades mediadoras na área da adoção.

No âmbito do Conselho Nacional para a Adoção -CNA (e também do seu Gabinete de Apoio Técnico - GAT) o ISS;IP participou em 32 reuniões, onde foram analisadas 236 propostas de encaminhamento de crianças para famílias. Destaca-se ainda implementação do "Manual da Intervenção dos Organismos de Segurança Social na Adoção de Crianças", bem como das Orientações Técnicas nº.2, 3, 4, 5, 7, e 10, todas de 2018, e ainda a ações de formação dinamizadas.

No âmbito da implementação do Plano de Formação para a Adoção (PFA) dirigido aos candidatos, que, no atual enquadramento legal, tem caráter de obrigatoriedade, destaca-se a realização de 149 sessões de formação abrangendo um total de 1806 participantes. O plano abrange três tipos de Sessões (A, B e C) com os seguintes objetivos:

- Sessão A: desenvolve-se na fase de pré-candidatura e visa apoiar os potenciais candidatos na decisão pessoal e/ou conjunta relativa ao projeto de adotar e inerentes implicações sociais e psicológicas. Todos os processos de candidatura incluem a frequência de uma sessão informativa em grupo onde se procura transmitir todas as informações necessárias ao desenvolvimento do projeto de adoção.
- Sessão B: visa fazer participar os candidatos no seu próprio processo de seleção ou rejeição. Enfoque especial nas questões da parentalidade adotiva e das práticas educativas por forma a coresponsabilizar os candidatos na tomada de decisão de aceitação ou rejeição da sua própria candidatura, face ao perfil da criança desejada e às suas reais necessidades.
- Sessões C: incluem vários módulos que, globalmente, pretendem fornecer estratégias educativas para os pais adotivos lidarem com as especificidades das crianças adotadas.

No âmbito da formação interna promovida e direcionada para dirigentes e equipas de adoção salienta-se a dinamização de ações de formação relevantes:

- Realização de 3 sessões de formação de 7 horas, abrangendo 48 psicólogos das equipas de adoção de todos os organismos de segurança social no âmbito da “Administração de testes psicológicos na avaliação de candidatos à adoção – Apresentação do Eysenck Personality Questionnaire”
- Realização de 5 sessões de formação de 7 horas, abrangendo 111 formandos de todas as equipas de adoção dos Centros Distritais no âmbito do “Manual da Intervenção dos Organismos de Segurança Social na Adoção de Crianças”:
- Realização de 1 ação de formação de 28 horas, abrangendo 31 formandos das equipas de adoção no âmbito da “Formação da fase C do Plano de Formação para a Adoção (PFA) - formação dos técnicos com vista à preparação dos candidatos para a identificação de estratégias para consolidar os laços de filiação pela parentalidade adotiva”.

Por último, destaca-se a finalização do desenho e modelação do processo de adoção nacional, possibilitando a disponibilização de notação gráfica específica para todo o processo de adoção nacional, bem como a comunicação uniformizada e de fácil perceção sobre este processo.

### 3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais

No ano 2018 realizaram-se 1.678 processos de fiscalização a equipamentos sociais, o que representa um acréscimo de 12%, relativamente a 2017, justificado pelo aumento do número de efetivos que se verificou no ano em análise. 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 %

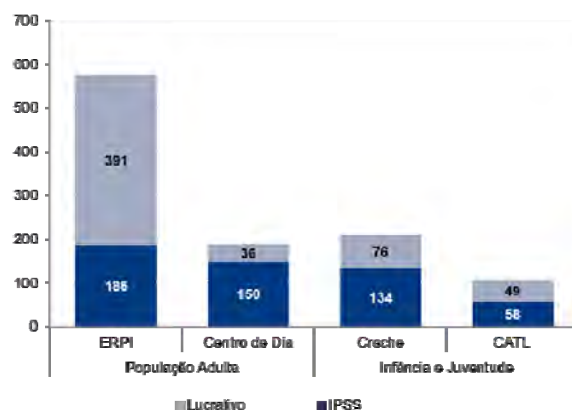
Área de Intervenção	Nº Processos Concluídos		Variação (2017 - 2018)	
	2017	2018	N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	379	422	43	11,3%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	923	1.026	103	11,2%
Auditoria Financeira/ Jurídica	185	230	45	24,3%

Fonte: RAISS 2017 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Situação da BD a 15.fev.19

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

**Figura 6 - Fiscalização a Equipamentos Sociais**



Fonte: DF

O Departamento de Fiscalização realizou, ainda, um total de 136 processos de encerramento em equipamentos sociais todos de natureza lucrativa e ilegal, com grande incidência na área de idosos (86%), sobretudo na resposta de ERPI.

Dos processos concluídos, 63% (1.062) correspondem a ações realizadas a IPSS, e 37% (616) correspondem a ações realizadas a entidades de natureza lucrativa. Destes processos ainda se destacam as auditorias financeiras (127) e as auditorias jurídicas (103).

Das referidas ações 164 tiveram aplicação de sanção acessória de encerramento do estabelecimento e suspensão do alvará, 62 resultaram na aplicação da interdição de exercer atividade em qualquer estabelecimento e 9 deram origem à privação do direito a subsídio ou benefício outorgado.

**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		2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
				N.º	%
Pedidos	Pessoa Singular	199.289	182.920	-16.369	-8,2%
	Pessoa Coletiva	2.970	2.297	-673	-22,7%
	<b>Total</b>	<b>202.259</b>	<b>185.217</b>	<b>-17.042</b>	<b>-8,4%</b>
Deferidos	Pessoa Singular	146.076	129.874	-16.202	-11,1%
	Pessoa Coletiva	1.546	1.159	-387	-25,0%
	<b>Total</b>	<b>147.622</b>	<b>131.033</b>	<b>-16.589</b>	<b>-11,2%</b>
Deferimentos Tácitos	Pessoa Singular	74	62	-12	-16,2%
	Pessoa Coletiva	0	0	0	0,0%
	<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>62</b>	<b>-12</b>	<b>-16,2%</b>

Fonte: RAISS2017 e Indicadores de Gestão Mensais

Situação da BD: dia 10 de cada mês

Em 2018 verificou-se um decréscimo de Pedidos de Proteção Jurídica (-8,4%), por relação a 2017, tanto no que respeita a pessoa singular (-8,2%) com no que respeita a Pessoa Coletiva (-22,7%).

De acordo com os dados recolhidos, deram entrada, a nível nacional, 182.920 processos referentes a pessoas singulares e 2.297 apresentados por pessoas coletivas, num total de 185.217 processos.

Na primeira tipologia, 42.607 tiveram por finalidade a instauração de ações; 14.633 a contestação de ações e 106.595 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 116.955, seguida da nomeação e compensação de honorários de patrono, num total de 55.832 pedidos.

Foram expressamente deferidos 131.033 processos e indeferidos 47.051.

Verificou-se um ligeiro aumento dos processos a aguardar decisão no final do ano, 43.370, face ao mesmo período do ano anterior, 42.770.

Registaram-se 2.453 impugnações judiciais das decisões proferidas, das quais 707 foram de sentido favorável ao ISS, IP e 417 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 e determinação da Legislação Aplicável, 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.

Assim e no sentido promover a livre prestação de serviços no Espaço da União Europeia foi disponibilizada, em Abril de 2018, uma nova funcionalidade na Segurança Social Direta (SSD), no âmbito do Sistema e Gestão de Relações Internacionais, a qual veio permitir que as entidades empregadoras, de uma forma ágil, eficaz e segura, pudessem efetuar diretamente os seus pedidos de destacamento de trabalhadores e apresentar a documentação necessária à respetiva instrução, sem terem que se deslocar aos diversos serviços locais de atendimento presencial.

Com o mesmo objetivo de facilitação e maximização da interação com empresas e cidadãos foram ainda encetadas diligências no sentido de, em 2019, alargar aquela funcionalidade a situações de exercício de atividade em dois ou mais Estados Membros, designadamente à determinação da Legislação Aplicável aos trabalhadores do Setor do Transporte Internacional, (aqui se incluindo módulos relativos aos trabalhadores do transporte internacional rodoviário e aos os membros de tripulação de voo e cabine) e aos restantes trabalhadores por conta de outrem, excluindo-se, por ora, os Membros de Órgãos estatutários, atenta a especificidade do seu Regime.

Com vista a reforçar a garantia da manutenção dos direitos dos trabalhadores e suas famílias, através de uma certificação mais célere e eficaz, e em observância do previsto nos Regulamentos Europeus em matéria de Coordenação de Sistemas de Segurança Social que estabelecem que a troca de informação entre as Instituições dos EM seja feita por via eletrónica, o ISS,IP executou as tarefas necessárias à implementação nacional do Projeto EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information ) de acordo com o planeado para 2018, processo que se prolongará em 2019.

**Quadro 49 - Destacamento de Trabalhadores**

Unidades: n.º e dias

2018	
Total de Pedidos de Trabalhadores	51.169
Deferidos	23.836
Indeferidos	11.655
Tempo Médio Conclusão (dias)	31,4

Fonte: DLA (abr a dez).

Situação da BD a 01.jan.19

### 3.1.12. Medidas de apoio às vítimas dos incêndios florestais (2017/2018)

#### 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 de agosto de 2018, deram entrada nos serviços 86 requerimentos para pedido de isenção total do pagamento de contribuições. A maioria obteve decisão de deferimento (84%), de que resultou um apoio global, na ordem dos 749m€ a 50 Entidades Empregadoras e 22 Trabalhadores Independentes.

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 de agosto de 2018, foram atribuídos 467 apoios no valor total 98m€, correspondentes a 122 famílias e 250 beneficiários. A estes subsídios eventuais acrescem 652.163€, que correspondem a 1.268 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 de novembro de 2018, deram entrada 697 requerimentos, a grande maioria relativos a pedido de isenção total do pagamento de contribuições (57% de entidades empregadoras e 39% de trabalhadores independentes). A maioria obteve decisão de deferimento (91%), de que resultou um apoio global, na ordem dos 8M€.

Na intervenção social, foram 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;
- Disponibilização de Linha telefónica distrital específica, de apoio para agendamento de atendimento e informação;
- Atendimento permanente nos SLAS, por marcação e espontâneo;
- 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;
- 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 novembro de 2018, foram atribuídos 627 apoios no valor total de 157m€, correspondentes a 305 famílias e 757 beneficiários. A estes subsídios eventuais acrescem 3.983.087€, que correspondem a 6.340 apoios a agricultores

### **Incêndios de agosto de 2018 - Monchique**

Em agosto de 2018, em virtude de mais um gravoso incêndio, verificado na Serra de Monchique, foi ativado o Protocolo de Intervenção da Segurança Social em Cenários de Exceção, sendo que, desde a primeira hora, estiveram presentes operacionais do ISS, IP no teatro de operações.

No âmbito do apoio de continuidade que compete à Segurança Social, na sequência da análise do levantamento de necessidades e perdas e do mapeamento das zonas afetadas, reforçou-se e diferenciou-se a intervenção junto das populações mais afetadas, a qual foi assegurada, de um modo geral, da seguinte forma:

- Equipas operacionais de Atendimento e Acompanhamento Social, constituídas por Técnicos da Segurança Social, que tiveram como responsabilidade:
- Atendimento e acompanhamento sociais;
- Disponibilização dos apoios previstos nos termos e nas condições definidos para a sua atribuição, nomeadamente subsídios de carácter eventual e prestações sociais;
- Articulação interinstitucional.

Foram igualmente definidas tipologias de intervenção, 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, Agência para a Modernização Administrativa, Direção Regional de Agricultura e Pescas do Algarve, Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, IP, Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP e Instituto dos Registos e do Notariado, IP - junto das populações dos concelhos mais afetados que tinham mais dificuldade em deslocar-se aos serviços e puderam assim tratar de vários assuntos;
- Disponibilização de Linhas Temporárias de Apoio às populações afetadas pelos incêndios, nos concelhos de Monchique, Silves e Portimão.

## **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 2018 prestaram serviço no ISS, IP 7.909 trabalhadores, mais 309 do que em 2017, traduzindo um acréscimo de 4,1% no total de efetivos ao serviço.

As principais características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- Predominância do sexo feminino com 6.559 trabalhadoras ..... 83%



- Predominância da carreira de assistente técnico, com 3.563 do total de efetivos .....45%
- A carreira técnica superior contou com 2.729 efetivos .....35%
- A carreira assistente operacional situou-se em terceiro lugar com 425 efetivos, .....5%
- Os dirigentes superiores e intermédios totalizam 851 efetivos, .....11%

Quadro 50 - Evolução do número de recursos humanos

Unidades: n.º e %

Recursos Humanos	2017			2018			Variação (2017 - 2018)					
	Fem	Masc	Total	Fem	Masc	Total	Feminino		Masculino		Total	
							N.º	%	N.º	%	N.º	%
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	2.725	512	3.237	3.028	535	3.563	303	11,1%	23	4,5%	326	10,1%
Técnico Superior	2.326	396	2.722	2.331	398	2.729	5	0,2%	2	0,5%	7	0,3%
Assistente operacional	342	112	454	317	108	425	-25	-7,3%	-4	-3,6%	-29	-6,4%
Dirigentes	629	227	856	627	224	851	-2	-0,3%	-3	-1,3%	-5	-0,6%
Outros	242	89	331	256	85	341	14	5,8%	-4	-4,5%	10	3,0%
<b>Total</b>	<b>6.264</b>	<b>1.336</b>	<b>7.600</b>	<b>6.559</b>	<b>1.350</b>	<b>7.909</b>	<b>295</b>	<b>4,7%</b>	<b>14</b>	<b>1,0%</b>	<b>309</b>	<b>4,1%</b>

Fonte: Balanço Social 2018

### 3.2.2. Gestão Financeira

No quadro económico-financeiro vigente, a execução do orçamento aprovado para 2018 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 2018, apresenta um valor global na ordem dos 23.240.538 milhares de euros, a que corresponde um acréscimo de 3,8% face ao ano anterior (+846.653m€). A estrutura da despesa é a que se apresenta no quadro abaixo, sendo através deste possível avaliar a evolução da mesma, por agrupamento de despesa.

Quadro 51 - Estrutura da Despesa Global

Unidades: milhares de euros

Despesa por Agrupamento Económico	2017		2018		Variação (2017 - 2018)	
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	197.640	0,9%	203.037	0,9%	5.397	2,7%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	28.925	0,1%	42.724	0,2%	13.798	47,7%
03 - Juros e Outros Encargos	60	0,0%	152	0,0%	92	152,6%
04 - Transferências Correntes	22.162.343	99,0%	22.991.567	98,9%	829.224	3,7%
05 - Subsídios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
06 - Outras Despesas Correntes	908	0,0%	585	0,0%	-323	-35,6%
07 - Aquisição de Bens de Capital	1.436	0,0%	1.644	0,0%	208	14,5%
08 - Transferências de Capital	2.572	0,0%	829	0,0%	-1.743	-67,8%
<b>Total</b>	<b>22.393.885</b>	<b>100%</b>	<b>23.240.538</b>	<b>100%</b>	<b>846.653</b>	<b>3,8%</b>

Fonte: DGCF

#### Custos com pessoal

A taxa de variação das despesas com o pessoal apresenta um acréscimo de 2,7% face ao ano 2017, refletindo essencialmente o efeito das alterações de posicionamento remuneratório que iniciaram o descongelamento em 2018 (Q53). Também contribuiu para este acréscimo a entrada dos trabalhadores via PREVPAP, no total de 216 trabalhadores – 31 técnicos superiores, 182 assistentes técnicos e 3

assistentes operacionais. As rubricas de contribuições para a CGA e TSU, que constituem encargos sobre vencimentos, contribuíram igualmente para a variação registada (+1,8%).

**Quadro 52 - Rubricas Custos com pessoal**

Unidades: milhares de euros

Rubrica	Designação	2017	2018	Variação (2017 - 2018)
D.01.01.04	Pessoal dos quadros	91.243.056	93.669.597	2,7%
D.01.01.05	Pessoal além quadros	18.575.712	18.389.240	-1,0%
D.01.01.14	Subsídio de Férias e Natal	19.669.880	20.188.323	2,6%
D.01.02.12	Indemnização por cessação funções	120.844	57.063	-52,8%
D.01.03.05	Contribuições p/segurança social	34.517.958	35.130.103	1,8%

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 2017, na ordem dos 13.798 milhares de euros, correspondente a uma variação positiva de 47,7%.

**Quadro 53 - Rubricas aquisição de bens e serviços**

Rubrica	Designação	2017	2018	Variação (2017 - 2018)
D.02	Aquisição de bens e serviços	28.925.457	42.723.792	47,70%
D.02.01	Aquisição de bens	2.765.640	17.946.619	548,91%
D.02.01.02	Combustíveis e lubrific.	591.230	617.383	4,42%
D.02.01.04	Limpeza e higiene	155.853	144.975	-6,98%
D.02.01.05	Aliment.-Ref. confeccionadas	219.518	200.491	-8,67%
D.02.01.08	Mater.de escritório	854.054	661.361	-22,56%
D.02.01.21	Outros bens	759.570	16.199.044	2032,66%
D.02.02	Aquisição serviços	26.159.817	24.777.172	-5,29%
D.02.02.01	Encargos instalações	3.573.809	3.231.765	-9,57%
D.02.02.02	Limpeza e higiene	2.633.531	2.987.610	13,45%
D.02.02.03	Conservação de bens	928.935	919.697	-0,99%
D.02.02.04	Locação de edifícios	1.744.927	3.188.307	82,72%
D.02.02.05	Locação material informático	1.538	615	-60,00%
D.02.02.09	Comunicações	6.804.663	5.835.788	-14,24%
D.02.02.18	Vigilância e segurança	2.762.360	2.732.422	-1,08%
D.02.02.20	Out. trabalhos especializados	538.559	2.553.077	374,06%
D.02.02.25	Outros Serviços	6.114.812	2.257.318	-63,08%

Fonte: DGCF

As variações mais significativas ocorreram nas seguintes rubricas (Q54):

- 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 16.199.044€.
- A rubrica de locação de edifícios apresenta um aumento de cerca de 1,4M€, decorrente do contrato de arrendamento da nova sede dos Serviços Centrais do ISS, IP, localizada na Av. 5 de outubro, nº175, 175A e B.
- Por outro lado, assistiu-se a uma redução das rubricas de material de escritório e outros serviços, este último resultante na transição do contrato de emissão de vales dos CTT para pagamento de prestações sociais para a responsabilidade e titularidade do IGFSS, IP.

### Juros e Outros Encargos

A despesa com juros e outros encargos apresenta um total de 152m€ tendo aumentado face a 2017, 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 3,7%, face ao exercício de 2017.

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 (-4,7%) face a 2017, traduzindo a redução na despesa nas seguintes prestações:

- Pensão Social de Invalidez do Regime não contributivo, com um decréscimo de despesa em cerca de 146,5M€, em resultado da transição desta prestação para a Prestação Social para a Inclusão;
- Pensões por Antecipação da Idade de Reforma na sequência de Desemprego de Longa Duração, com um decréscimo de despesa em cerca de 63,9M€, confirmando-se a tendência decrescente do último triénio;
- Pensões Regime Especial de Segurança Social das Atividades Agrícolas com -8,8% (-35,2M€), tratando-se de um grupo fechado com tendência para decréscimo gradual;
- Subsídio Social de Desemprego com -16,9% (-27,7M€).

Por outro lado, à semelhança do que aconteceu em 2017, o Orçamento do Estado para 2018 previu a atualização extraordinária de pensões da Segurança Social e da Caixa Geral de Aposentações (CGA), para concluir a compensação pela perda do poder de compra causada pela suspensão das atualizações anuais entre 2011 e 2015 e para aumentar as pensões mais baixas. Em resultado, a despesa neste subsistema ascendeu a 63M€. 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.

Durante o ano 2018, assistiu-se igualmente a um aumento do Rendimento Social de Inserção (RSI) e do Complemento Solidário para Idosos (CSI) na ordem dos 4,5% e 2,9% respetivamente, decorrente das Portarias de atualização dos valores destas Prestações.

Relativamente ao Subsistema de Proteção Familiar, o valor das prestações do âmbito familiar apresenta um acréscimo de 23,8% (272,8M€). 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 (+39,4M€);
- Subsídios Proteção Familiar – Deficiência (+229,7M€);

- Subsídios Proteção Familiar – Dependência (+4,1M€).

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 246,7M€.

No Subsistema de Ação Social verificou-se um acréscimo global na despesa de cerca de 1,6% correspondente a 23,9M€. Este acréscimo decorre essencialmente do aumento na despesa nos acordos de cooperação com +31,6M€, em resultado da atualização do Protocolo de Cooperação em 2,2%, no Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas e Programa de Apoio Complementar ao POAPMC, com uma despesa superior em cerca de +18M€ e nos contratos programa no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Integrados com +2,8M€.

Confirmando a tendência do último ano, o Programa de Emergência Alimentar (PEA) sofreu uma redução de despesa de cerca de -15,8M€, justificado pelo desenvolvimento do Programa POAPMC.

A execução de despesa do Sistema Previdencial apresenta em 2018 um acréscimo de 5,2% (+765.3M€). Esse aumento decorre das alterações legislativas que ocorreram no ano de 2018, 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 prestações por incapacidade permanente para o trabalho e por morte decorrentes de doença profissional.

Para este facto contribui essencialmente o aumento da pensão de velhice com +470M€ (+5,3%) e da pensão de sobrevivência com +70,5M€ (+3,7%).

O impacto da parcela de atualização extraordinária de pensões no sistema previdencial traduziu-se num acréscimo da despesa global de 143,9M€.

De registar igualmente o aumento da despesa com o subsídio de doença e o subsídio de parentalidade que registaram uma variação de 9,6% (+46,3M€) e 10,5% (+47,3M€), respetivamente. Destaca-se ainda o acréscimo da despesa com o subsídio por doença profissional com uma variação de 32% (+16,1M€).

As pensões antecipadas deste sistema assistiram a um aumento da despesa, com uma variação de cerca de 9,7%, ou seja, +38,4M€, face a 2017. Cumpre notar que esta variação positiva foi contrária ao ano anterior.

Por último, é de registar o decréscimo acentuado na despesa com o subsídio de desemprego, que registou uma variação de -2,8%, face a 2017, que se traduziu numa diminuição de cerca de 26M€.

### **Subsídios**

No que 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 2018.

### **Outras Despesas Correntes**

A rubrica Outras Despesas Correntes regista, em termos globais, um decréscimo de despesa na ordem dos 35,6%, associado à diminuição de processos de regularização final de litígios.

### **Aquisição de Bens de Capital**

O acréscimo de despesa verificado nas rubricas de aquisição de bens de capital, na ordem dos 16,8%, traduz o aumento da despesa registada com a aquisição de equipamento para a nova sede. A rubrica de construções diversas registou uma diminuição de despesa com um diferencial face a 2017 de cerca de 246m€.

### **Transferências de Capital**

Relativamente às Transferências de Capital, o decréscimo observado em 2018, deve-se essencialmente à diminuição das transferências no âmbito do Programa PARES, com uma variação de -57,7% (-923m€ face a 2017). Relativamente a verbas de projetos PIDDAC o valor de 2018 totaliza 149,5m€.

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

As candidaturas a fundos europeus em execução no ISS, IP, no ano 2018, têm enquadramento na legislação aplicável ao Programa Operacional (PO) e Fundo Europeu no âmbito dos quais são cofinanciadas.

Durante o ano 2018 estiveram em execução 9 candidaturas, designadamente:

- *Assistência Técnica PO ISE 2016-2018;*
- *Assistência Técnica POR Lisboa 2018-2019;*
- *Assistência Técnica PO APMC 2017-2019;*
- *Aquisição de géneros alimentares 2017-2019 (Tipologia 1.1.1 do PO APMC);*
- *AGORA 2016-2019 (SAMA 2020 - POCI);*
- *Declarações de Remunerações Oficiosas e Parentalidade - DROP 2017-2019 (SAMA 2020 - POCI);*
- *Implementação do Modelo de Autoavaliação CAF na Administração Pública 2017-2019 (SAMA 2020 - POCI);*
- *CerteSA – Certificação e Eficiência dos Serviços de Atendimento da Segurança Social 2018-2000 (SAMA - POCI);*
- *Programa Transformação 2017-2019 (SAMA - POCI).*

As candidaturas de Assistência Técnica constituem uma forma do ISS, IP financiar as despesas com pessoal, bem como as despesas com a gestão das Tipologias de Operações dos PO em que o Instituto assume a função de Organismo Intermédio, como é o caso do CLDS-4G (PO ISE e POR Lisboa), RLIS (PO ISE) e Distribuição de Géneros Alimentares (PO APMC).

A candidatura de Aquisição de géneros alimentares cofinancia a aquisição dos produtos distribuídos no âmbito da Tipologia de Distribuição de Géneros Alimentares do PO APMC.

As candidaturas em desenvolvimento no âmbito do SAMA, permitem ainda cofinanciar despesas de consultoria, divulgação e comunicação das operações de modernização administrativa.

Em 2018, a execução financeira apurada no desenvolvimento destas candidaturas corresponde a 4.461.275,45 euros.

### 3.2.3. Administração, Património e Obras

#### Documentação e arquivo

Em 2018, deu-se continuidade à execução do projeto AGORA a nível nacional, com recurso à digitalização de suportes de informação (microfilmes, microfichas e documentos em papel, estimando-se uma produção de 80.000.000 de imagens digitalizadas, tendo em vista a reconstituição das carreiras contributivas assente no “Processo de Confirmação da Informação de Remunerações e Períodos Contributivos”. 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 melhorar a informação disponível no simulador de pensões

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, centraliza os seguintes acervos documentais:

- O acervo documental dos Serviços Centrais e Conselho Diretivo;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist Évora;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist Setúbal;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Beja;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Lisboa;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist de Braga;
- O acervo documental do Arquivo do Cdist do Porto;
- O acervo documental do Arquivo do Centro Nacional de Pensões;
- O acervo documental das Caixas de Previdência que foram integradas (Bancários, EPAL, EDP, Marconi; Cimentos, Jornalistas e TLP).

Esta concentração de acervos documentais corresponde a cerca de 30.000 metros lineares de documentação, ou seja, cerca de 123.000.000 de documentos.

De destacar em 2018 com a centralização dos Serviços do ISS, IP da cidade de Lisboa num único Edifício (Av. 5 de outubro, 175), implicando:

- transferência dos arquivos correntes e intermédios de 13 Edifícios num total de cerca 8.875 metros lineares de documentação, correspondente a 36.386.632 de documentos;
- dotação do Edifício da Nova Sede do ISS,IP de espaços de arquivo corrente/ intermédio e aquisição e montagem de estanteria, com a capacidade para acondicionar mais de 36.000.000 de documentos;

- centralização dos serviços de Expediente dos Serviços Centrais e Conselho Diretivo, Centro Nacional de Pensões, Centro Distrital de Lisboa, com os consequentes ganhos de produtividade e racionalização de meios humanos, materiais e de espaço;
- incremento do Sistema de Gestão Documental (Smartdocs) 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.

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 2.500.000 fotogramas
- transferência de mais 10.000 bobines c para a Casa Forte da Quinta da Luz

Ainda em 2018, foi concluída a implementação do projeto Smartdocs V4, cujo objetivo é expandir o sistema a nível nacional e avançar pela desmaterialização de processos e de circuitos.

Por fim, de salientar a Conclusão do Projeto Rede ASIA – Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística, patrocinado pelo Sr. 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**

No que diz respeito à gestão do património imobiliário do ISS,IP, é de realçar que, no fim de 2018, se deu início ao processo de reinstalação num único edifício de todos os serviços localizados na cidade de Lisboa. Destacam-se como vantagens deste processo de centralização:

- rentabilização dos equipamentos;
- diminuição da aquisição de equipamento de apoio geral;
- redução dos custos de manutenção de equipamentos inerentes à estrutura dos edifícios (elevadores, aparelhos de ar Condicionado);
- rentabilização dos recursos humanos pela eliminação de processos redundantes e de tempos de deslocação permitirá libertar recursos humanos para reforço de áreas deficitárias;
- agilização das comunicações em termos de tempo/resultado;
- maior capacidade de coordenação e cooperação entre os serviços, resultado da proximidade.

Para além destas vantagens, o ISS,IP irá transferir em 2019, 12 edifícios, património próprio para o Instituto de Gestão Financeira, para efeitos de rentabilização.

No que respeita à regularização patrimonial, é de realçar que no início de 2018, o património próprio deste Instituto era constituído por 450 imóveis, encontrando-se regularizados na Autoridade Tributária 427 (95%) desses imóveis e na conservatória do Registo Predial 344 imóveis (73%). No final de 2018, o número de imóveis de património próprio deste Instituto, fixou-se nos 437 imóveis, encontrando-se 420 (96%) imóveis regularizados na Autoridade Tributária e na Conservatória dos Registo Predial 371 (85%).

### **Intervenções no Edifício do ISS, IP**

As dotações nas rubricas de investimento tinham em vista a manutenção e reparação dos mais de 400 imóveis titulados pelo ISS, IP, 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 dos edificadados ao longo do tempo tem degradado muito os imóveis.

A execução financeira global da rubrica de investimento fixou-se nos 48,44 % conforme quadro abaixo.

**Quadro 54 - Despesas de Investimento: execução financeira**

Fundos	Dotação inicial	Unidades: euros e %	
		Execução	
Instalações do ISS, IP	1.150.00,00	659.873,70	57,38%%
Estabelecimento Integrados	691.500,00	237.387,42	34,33%
TOTAL	<b>1.852.500,00</b>	<b>897.261,12</b>	<b>48,44%</b>

Fonte: DAP.

A baixa execução resulta da dificuldade de conclusão dos projetos nomeadamente em algumas especialidades, cujos recursos humanos são escassos.

Foi atribuído ao ISS, IP em 2018 o montante de 1.150.000,00€ para investimento nas instalações do ISS,IP. A execução fixou-se em 57,38% do valor orçamentado, representando uma despesa de 659.873,70€.

Foram concluídas intervenções em diversos distritos sendo que as de valor mais significativo, acima dos 100.000€, ocorreram no edifício sede de Aveiro, em Bragança, no SL de Aguiar da Beira, bem como, a nas sedes dos Centros distritais para fornecimento e instalação de postos de carregamento no âmbito do sistema de alimentação de veículos elétricos. As restantes obras foram essencialmente de reabilitação e recuperação.

No que respeita a intervenções nos Estabelecimentos Integrados para conservação e manutenção dos edificadados, destaca-se:

- a execução de 154.449,13€ na obra de beneficiação do Centro Infantil da Marinha Grande;
- a execução de 82.938,29€, na obra de beneficiação e reabilitação da cobertura do CAT de Tercena;
- o concurso para a empreitada de revisão da rede de águas das instalações sanitárias e reparação pontual do revestimento de paredes interiores do Colégio D. Dinis (Internato Masculino de Leiria). Não obstante a conclusão do concurso, por dificuldades em alojar as crianças, a empreitada ainda não se iniciou tendo transitado para o ano 2019.

Da dotação total atribuída ao ISS, I.P. para despesas de investimento, no valor de 1.852.500€, foram desenvolvidas e planeadas empreitadas com um valor total de 1.075.235,12€ que se traduziram numa execução financeira de 897.261,10€, 48,44% da dotação, consagrando 21 empreitadas desenvolvidas.

#### **Projeto Nova Sede**

Com o objetivo de definir uma estratégia de otimização da utilização do património imobiliário do Instituto, 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 ISS,IP realizou 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.



Os Serviços do Centro Distrital de Lisboa, dos Serviços Centrais e do Centro Nacional de Pensões (CNP), num total de 1.536 trabalhadores, funcionavam em espaços desconcentrados em 12 edifícios dispersos pela cidade, sendo 11 desses edifícios propriedade do Instituto e 1 arrendado.

Considerando que o Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social detinha um edifício sito na Av 5 de outubro n.º. 175-175<sup>a</sup> e 175-B em Lisboa, que possuía as características pretendidas para centralizar todos os serviços, apresentou a este Instituto uma proposta de arrendamento.

Este edifício é composto por 22 pisos (16 em altura e 6 abaixo do solo) e tem uma superfície total de 45 000m<sup>2</sup>, 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 localizados na Cidade de Lisboa (CNP, Departamento de Proteção Contra os Riscos Profissionais e Centro Distrital de Lisboa: SVI. Atendimento Geral, Tesouraria e Balcão da Inclusão).

De realçar a existência de claras vantagens na centralização dos serviços do ISS, IP, sediados no concelho 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), 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 reorganização de alguns serviços, por motivo de sobreposição de funções, em áreas de administração geral – expediente, recursos humanos, património), a agilização das comunicações em termos de tempo/resultado e uma maior capacidade de coordenação e cooperação entre os serviços, resultado da proximidade.

A necessidade imediata e premente de reinstalação dos serviços deveu-se ao facto das atuais instalações não cumprirem os normativos legais e regulamentares em matéria de segurança, saúde e higiene no trabalho uma vez que os edifícios existentes, foram na sua maioria, construídos para uso habitacional. As obras de adaptação necessárias em todos os edifícios teriam, custos elevadíssimos.

No decorrer do ano de 2018 foi aprovado o plano estratégico da mudança e foram desenvolvidos todos os procedimentos prévios de forma a operacionalizar uma operação desta dimensão.

Foram desenvolvidas as obras de adaptação do espaço no decurso de 2018 tendo o processo iniciado com a mudança de alguns serviços de apoio no final de dezembro de 2018.

### **3.3. Relacionamento com o Cidadão**

O ISS, IP dispõe de um atendimento multicanal constituído pelos Serviços de Atendimento presencial, a Segurança Social Direta- SSD (canal web transacional) e a Linha Segurança Social (atendimento telefónico e respostas a emails oriundos da SSD).

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 2018, 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 uma redução de 0,04% face a 2017.

A Segurança Social Direta é a que tem maior peso percentual (76,6%), seguindo-se o Atendimento Presencial com 19,3% e com 4,1% a Linha Segurança Social.

**Quadro 55 - Número de atendimentos por tipo de canal**

Unidades: n.º e %

Canal	2017		2018		Variação (2017 - 2018)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Presencial (a)	8.933.184	19,4%	8.856.375	19,3%	-76.809	-0,9%
SSDireta	35.796.646	77,8%	35.235.670	76,6%	-560.976	-1,6%
Centro de Contacto (b)	1.282.369	2,8%	1.899.737	4,1%	617.368	48,1%
<b>Total</b>	<b>46.012.199</b>	<b>100,0%</b>	<b>45.991.782</b>	<b>100,0%</b>	<b>-20.417</b>	<b>0,0%</b>

Fonte: DCGC

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

(b) O ano 2018 não inclui atendimento automático que foi considerado no ano 2017, por não estar disponível essa informação. Ambos os anos incluem chamadas atendidas e emails respondidos.

Comparativamente com o ano 2017 verificou-se um aumento do peso da Linha Segurança Social face aos restantes canais sendo o único canal a crescer (48,1%) em 2018. Tal deve-se à implementação em novembro de 2017 do Centro de Contacto, medida através da qual se assegura a manutenção de níveis de atendimento mais ajustados à procura.

No que diz respeito à Segurança Social Direta, em 2018, manteve-se o ritmo de lançamento de novas funcionalidades que permitiram praticamente manter o mesmo nível de contactos, mantendo-se o volume em mais de 35M.

Por último, no Portal Informativo da Segurança Social, no ano de 2018, verificaram-se 14M 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 310 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 informação e apoio 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 deficiência e incapacidade. Na maioria dos Serviços de Atendimento existem tesourarias e atendimento técnico de ação social.

Em 2018, os 990 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 738.031 atendimentos, que denota uma diminuição de 0,9% face a 2017 (744.432 de atendimentos/mês). Os Centros Distritais de Porto, Lisboa, Braga, Aveiro e Setúbal, no seu conjunto, são responsáveis por cerca de 56% do total de atendimentos realizados.

**Quadro 56 - Número de Atendimentos presenciais**

Unidades: n.º e %

Atendimentos	2017		2018		Variação (2017 - 2018)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	6.536.830	73,2%	6.502.486	73,4%	-34.344	-0,5%
Tesouraria (a)	2.396.354	26,8%	2.353.889	26,6%	-42.464	-1,8%
<b>Total</b>	<b>8.933.184</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.856.375</b>	<b>100,0%</b>	<b>-76.808</b>	<b>-0,9%</b>

Fonte: Indicadores de Gestão

Nota: (a) N.º de registos em GT

O atendimento denominado diferido consiste na entrega de documentos através de envelope de entrega direta, com vantagens para o cliente, na medida em que lhe permite 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. Registou um valor próximo de 200.000 no ano de 2018, demonstrando uma procura crescente também porque tem sido incentivada a sua utilização pelos serviços de atendimento com maiores tempos de espera.

**Quadro 57 - Temas mais procurados no atendimento presencial**

Campanha	Atendimentos
Pagamento de Contribuições	1.354.933
Abono Família para Crianças e Jovens	995.676
Pensão de Velhice	618.941
Subsídio de Desemprego	526.112
Registo de Remunerações	429.865
Subsídio de Doença	420.537
Rendimento Social Inserção	305.363
Proteção Jurídica Pessoa Singular	288.344
Subsídio Parental	249.829
Trabalhadores Independentes	244.329
Trabalhadores Conta Outrem	202.796
Identificação na Segurança Social	192.562
Notas de Reposição	177.928
Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)	155.949
Pensão de Invalidez	153.814
Prestações por Morte (Pensão de Sobrevivência e/ou Subsídio por Morte)	134.895
Complemento por Dependência	123.014
NIB/IBAN	119.934
Outros Pagamentos	110.276
Prestação Social para a Inclusão	97.312

Fonte: DCGC

A análise da evolução dos canais de atendimento da Segurança Social tem evidenciado uma transferência de procura do canal presencial para os canais não presenciais (Linha segurança Social e Site transacional – Segurança Social Direta), registando-se um decréscimo de 0,9% no número de atendimentos presenciais, face a 2017. Apesar de se ter verificado um decréscimo é de salientar que o mesmo foi bastante inferior ao registado no ano anterior que foi de 12,7%. Pode-se afirmar que o canal presencial registou em 2018 relativa estabilidade face a 2017.

No canal presencial os temas mais procurados são os relacionados com Pagamento de contribuições, Abono de família para Crianças e Jovens, Pensão de Velhice e Subsídio desemprego. Neste âmbito, registou-se a entrada do tema de Pensões no topo dos mais atendidos.

O Atendimento por Marcação (VMP) tem-se revelado uma boa solução para gerir a procura nos Serviços de Atendimento e 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 2018, que regista um aumento de 3,3% face a 2017.

Dos 137 serviços de atendimento com VMP, 15 funcionaram com atendimento exclusivo por marcação.

O sistema de marcação do atendimento tem como grande objetivo proporcionar um serviço de melhor qualidade ao Cliente, ao disponibilizar um acesso cómodo e sem tempos de espera.

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.

Em 2018, a integração do VMP no sistema integrado de gestão de atendimento, SIGA, permitiu melhorar a eficiência da sua utilização ao nível dos serviços de atendimento, bem como adequar a duração do atendimento prevista para cada temática.

**Quadro 58 - Evolução das marcações por VMP**

Unidades: n.º

Ano	Serviços	Marcações	Observações
2012	11	2.032	Piloto
2013	35	93.441	Início da generalização 6 serviços com atendimento exclusivo por marcação
2014	52	152.276	Disponibilização do Portal
2015	61	291.333	8 serviços com atendimento exclusivo por marcação
2016	116	315.862	14 serviços com atendimento exclusivo por marcação
2017	138	371.125	16 serviços com atendimento exclusivo por marcação
2018	137	383.386	15 serviços com atendimento exclusivo por marcação Integração do VMP no SIGA Novo portal da marcação

A disponibilização de um portal de marcações em 2018 que partilha a tecnologia com diversas entidades, vem também promover o seu uso de forma simples, sem custos para os Clientes.

Os Serviços de Atendimento disponibilizam 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 61% em 2018, num total de 164 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.

A formação contínua dos técnicos tem sido um desafio encarado sistematicamente, pretendendo-se capacitar os colaboradores do atendimento para realização atendimentos cada vez mais complexos, orientando-os para a sua resolução num primeiro e único contacto, evitando deslocações posteriores. Esta formação tem passado muito pelo recurso a sessões de informação e formação através de videoconferência, permitindo chegar a muitos serviços de forma eficiente, e pelo trabalho permanente na

gestão do conhecimento, tendo sido fortemente promovida a utilização da base do conhecimento - Saber, constituindo-se a mesma como o grande repositório de informação de apoio ao atendimento, consolidando os suportes de atualização permanente, “Alertas do Atendimento”, “Guiões de Atendimento” e “Notas Informativas”.

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

Este é serviço multicanal (telefone e email) de atendimento do ISS, IP, de âmbito nacional. Para além de informar sobre Prestações e Subsídios, Identificação, Enquadramento, Gestão de remunerações e Contribuições, Pensões e Complementos e prestar Apoio informático na Segurança Social Direta, mediante autenticação, os Clientes podem solicitar que lhes: marquem atendimento presencial; enviem declarações como as que solicita nos serviços de atendimento presencial; atualizem/corrijam os seus dados; suspendam algumas prestações.

Em fevereiro de 2018 foi operacionalizada a 2ª linha de atendimento, implementando-se na totalidade o novo modelo de gestão da Linha Segurança Social. Trata-se de um serviço multicanal, de abrangência nacional, cujo atendimento de 1ª linha é assegurado por um *outsourcer* 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 opção 5 apoio informático foi atendida na íntegra pelo Instituto de informática, IP. Até outubro 2018.

Durante 2018, em novembro, a 1ª linha de atendimento do Apoio informático passou a ser atendida pelos recursos do ISS acumulando com a 2ª linha de atendimento. Criou-se uma 2ª linha de atendimento de Apoio informático, passando a II a atender apenas esta fila.

Em outubro de 2018, o IVR passou a dispor de mais uma opção denominada Trabalhadores Independentes, no sentido de especializar o atendimento deste regime para preparação da entrada em vigor do novo Regime de Trabalhadores independentes a partir de janeiro de 2019.

Com base nas horas trabalhadas por cada equipa (tempo de conversação + tempo de trabalho + tempo de pronto), no número de dias úteis do ano e considerando um dia de trabalho de 6 horas e 30 para atendedores do ISS.IP e II.IP, e 7 horas e 30 minutos para colaboradores do *outsourcer*, foi calculado o número diário de atendedores equivalentes a trabalhar a tempo inteiro de cada equipa, perfazendo em média um total de 92,9 FTE, o que comparativamente com 2017 representa um aumento de 26 FTE, ou seja 38,9%. Em termos de recursos humanos associados diretamente ao atendimento, efetuaram atendimento em média por mês 159 atendedores (53 internos + 8 Instituto de Informática e 98 do *outsourcer*). Trabalharam em média 30,2 FTE em 2018, sem inclusão do *outsourcer*.

**Quadro 59 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social**

Ano	Cham. Recebidas	Cham. Atendidas*	Unidades: n.º e %
			% Cham. Atendidas
2017	2.072.741	1.108.122	53,5%
2018	2.071.453	1.753.049	84,6%

Fonte: Indicadores de Gestão

Nota: Não inclui atendimento automático

Ao longo do ano de 2018, foram atendidas 1.753.049 chamadas telefónicas (excluindo os atendimentos telefónicos referentes ao Apoio Informático e Atendimento Automático, neste caso porque desde que foi disponibilizada a nova infraestrutura informática, a informação do nº de chamadas autenticadas ainda

não foi disponibilizada) o que representa um acréscimo de 58,2% do número total de chamadas atendidas, face a 2017.

No atendimento telefónico da Linha da Segurança Social os temas mais procurados foram os relacionados com Subsídios e Contribuições.

**Quadro 60 - Temas mais procurados no Atendimento telefónico da LSS**

Campanha	Unidades: n.º	
	Atendimentos	
1L Subsídios	738.026	
1L IQC	519.097	
1L Pensões	369.722	
1L Apoio Informático	197.450	
1L Trabalhadores Independentes	45.564	
2L Subsídios	34.746	
2L IQC	26.283	
2L Pensões	19.525	
2L Apoio Informático	5.277	
2L IGFSS	87	

Fonte: DCGC

Ao longo do ano de 2018, foram respondidos 146.699 e-mails com origem na Segurança Social Direta, mais 29.753 e-mails do que em 2017.

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, nas Contribuições, Pensões e Complementos e no Desemprego.

**Quadro 61 - Temas mais procurados no atendimento por e-mail da LSS**

Assunto	Unidades: n.º	
	e-mails	
Prestações Familiares	39.959	
Contribuições	20.171	
Pensões e Complementos	18.791	
Desemprego	18.581	
Parentalidade	17.981	
Doença	13.322	
Trabalhadores Independentes	11.743	
Gestão de Remunerações	11.590	
Trabalhadores por Conta de Outrém	7.864	
Rendimento social de Inserção	3.599	
Membro de Órgãos Estatutários	2.688	
Segurança Social Direta	2.363	
Relações Internacionais	2.297	
Inscrição/Identificação na Segurança Social	2.289	
Medidas de Incentivo ao Desemprego	1.390	
Seguro Social Voluntário	1.235	
Serviço de Verificação de Incapacidades	1.014	

Fonte: DCGC

Notas: Um e-mail pode ter mais do que um assunto

### 3.3.3 Segurança Social Direta

A Segurança Social Direta (SSD) é o portal transacional 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 e telefónico 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.

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 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, quer para o ISS, IP.

Em 2018 foram disponibilizadas novas funcionalidades que permitem aos Cidadãos e às Empresas estarem mais informados e atuantes, das quais destacamos com impacto no cliente: a disponibilização da componente Agregado Familiar e Rendimentos, Simulador de Pensões, alargamento de Destacamento de trabalhadores para o estrangeiro a novos países, Histórico da conta de utilizador, Senha na Hora, Trabalhadores Independentes com contabilidade organizada (opção pela Declaração trimestral), Parentalidade, Prestações familiares (Abono de família pré-Natal).

**Quadro 62 - Acessos à Segurança Social Direta**

Unidades: n.º e %

	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
N.º de acessos à SSD	35.796.646	35.235.670	-560.976	-1,6%

Fonte: II,IP.

Em dezembro de 2018 registou-se um número total de 4.101.341 Pessoas Coletivas e Pessoas Singulares entre os 16 e os 65 anos de idade com senha de acesso à SSD, mais 10,3% que em 2017, em que esse valor ascendia a 3.716.829 inscritos, considerando o mesmo universo.

Em 2018, foram registados 35M acessos, representando uma quebra de -1,6%, face a 2017. Não existem razões significativas, do nosso ponto de vista que fundamentem essa redução que eventualmente se deve a fatores externos ao ISS relacionados com dinâmicas económicas e sociais.

Os serviços com maior procura na SSD e respetivos números de acessos foram os constantes do quadro seguinte.

Importa finalmente destacar que o Portal da Segurança Social, [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt), 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 compreensão.

**Quadro 63 - Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço**

Serviços	Acessos
Comunicar admissão de trabalhadores	1.942.496
Cessar atividade de trabalhadores	1.925.517
Alterar opções de alertas na Segurança Social Direta	1.597.269
Gerir Frequências Mensais de Utentes (acordos de cooperação)	1.395.137
Imprimir declaração de situação contributiva (DSC)	1.384.117
Alterar palavra-chave	1.201.754
Consultar dívidas e emitir documento de pagamento	1.153.786
Alterar dados de registo	1.039.478
Pedir declaração de situação contributiva (DSC)	763.086
Consulta/Emissão de declaração situação - prestações familiares	536.001
Aderir à Segurança Social Direta	449.243
Aderir a alertas na Segurança Social Direta	434.770
Enviar documentos de prova	305.479
Fazer e consultar a prova Escolar	285.047
Pedir esclarecimento	205.646
Alterar número de identificação bancária (NIB)	179.196
Pedido de Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)	175.998
impressao de cartas	166.752
Consulta/Emissão de declaração de prestações pagas pela Segurança Social	104.444
Pedir declaração de situação contributiva (DSC)	99.253
Pedir ou alterar código de acesso ao atendimento telefónico	72.276
Consulta/Emissão de declaração situação - sub. doença e prest. parentalidade	70.882
Emitir segunda via de documento de pagamento	69.434
Pedir segunda via da palavra-chave	68.358
Consultar contribuições à Segurança Social	54.540
Consulta/Emissão de declaração situação - subsídio de desemprego	53.704
Pedir sub. parentalidade ou de assistência a Filho ou Neto	36.348

Fonte: DCGC

### 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> </ul> |
| 2. Áreas de administração geral | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proteção contra os Riscos Profissionais</li> <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 e encontra-se disponível para consulta no sítio da Segurança Social (<http://www.seg-social.pt/institucionais>).

Esta é a versão do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC), que se encontra ainda em implementação no que se refere às medidas preventivas. Considerando as medidas cuja implementação ainda se encontra em curso, foi proposta a manutenção do acompanhamento para 2019.

A avaliação das medidas PPRCIC é objeto de uma avaliação anual em relatório autónomo. O quadro seguinte apresenta um resumo da implementação das medidas.

**Quadro 64 - PPRCIC - Medidas e Resultados por Área Funcional**

Grupo	Área Funcional Atualizada		N.º de Medidas previstas	N.º medidas aplicáveis em 2018	Resultados			Avaliação Global
					Em curso	Implementado	Calendarização para 2019	
Áreas Operacionais	CGC	Comunicação e Gestão do Cliente	4	4	3	1	3	25%
	DS	Desenvolvimento Social	41	35	35	0	35	0%
	UAP	Unidade de Apoio a Programas	5	5	5	0	5	0%
	FISC	Fiscalização	3	3	0	3	0	100%
	PC	Prestações	10	10	10	0	10	0%
		Contribuições	19	17	17	0	17	0%
	UCE	Unidade de Contribuintes Estratégicos	1	1	1	0	1	0%
	UCI	Unidade de Coordenação Internacional	0	0	0	0	0	-
	PD	Prestações Diferidas	6	6	6	0	6	0%
RP	Riscos Profissionais	4	4	4	0	4	0%	
Áreas de Administração Geral	AP	Administração, Património	21	20	20	0	20	0%
	UTAE	Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia	6	6	6	0	6	0%
	GCF	Gestão e Controlo Financeiro	14	14	14	0	14	0%
	RH	Recursos Humanos	25	25	25	0	25	0%
Áreas de Apoio Especializado	AGI	Análise e Gestão da Informação	7	6	6	0	6	0%
	AQGR	Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco	6	1	1	0	1	0%
	JC	Jurídico e Contencioso	16	16	16	0	16	0%
	PE	Planeamento e Estratégia	3	3	3	0	3	0%
Gestão			6	6	6	0	6	0%
<b>Total</b>			<b>197</b>	<b>182</b>	<b>178</b>	<b>4</b>	<b>178</b>	<b>2%</b>

Fonte: GAQGR e Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC)

### 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 no ISS, IP sofreram um acréscimo de

volume em 2018, nomeadamente, na despesa de capital associada às rubricas de equipamento informático e software informático.

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

Económicas	Descrição	Dotação inicial	Execução da Despesa ano 2018	Unidades: euros e %	
				Percentagem Exec. Despesa	
D.02.02.05	Locação Material Informático	7.000,00	615,00	8,79%	
D.07.01.07	Equipamento Informático	49.500,00	36.735,18	74,21%	
D.07.01.08	Software Informático	565.333,00	41.057,41	7,26%	

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 2018 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, no Mapa de Prioridades 2018, 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 2018**

	Concluídos	Em curso	Suspensão/ adiado	Não executado	Total
Lista de projetos	44	36	2	0	82
Outros projetos/alterações planeados	122	10	0	0	132
Total	166	46	2	0	214
Total de projetos/alterações geridos e monitorizados	212				

Fonte: GAGI

Dos projetos de maior dimensão, impacto social e estratégico destacam-se os seguintes:

- - Novo Regime de TI
- - Nova aplicação Prestações Familiares
- - Nova Aplicação Parentalidade
- - Nova aplicação GADI – Prestação Social para a Inclusão

- - Nova aplicação Gestão de Relações Internacionais
- - Medidas Simplex
- - Nova aplicação Sistema Integrado de Pensões

Neste contexto, foram desenvolvidos os projetos que se encontravam em curso no início do ano e iniciados/reiniciados projetos, tendo sido concluídos os que se indicam no Quadro seguinte.

**Quadro 67 - Projetos concluídos em 2018**

Grupo	Projetos 2018
<b>Grupo I</b>	Medida Simplex 145/2017 - Declaração de Remunerações Certa
<b>Grupo II</b>	Medida Simplex 105/2018 - Parentalidade mais Simples - Desmaterialização e automatização do processo de negócio Parentalidade - DROP (Candidatura SAMA2020) - Fase 1
	Medida Simplex 142/2017 - SIGA + (Integração de SIGA e VMP)
	Medida Simplex 143/2017 - Novo Simulador de Pensões
	Medida Simplex 153/2017 - SSDireta +
	Medida Simplex 154/2017 - App Segurança Social mais próxima
	Medida Simplex 158/2017 - Senha de acesso à SSDireta na Hora
	Medida Simplex 189/2016 - Portal Cidadão +
	Medida Simplex 216/2016 - Registo Eletrónico de CIT
	PF+Simplex 199 - Simplex Desmaterialização e automatização do processo de negócio Prestações Familiares - AGORA - Fase 1 (Candidatura SAMA2020)
<b>Grupo V</b>	Gestão de Relações Internacionais (GRI)- DLA- Destacamentos – Fase 1 (Candidatura SAMA2020)
	Medida Simplex 12/2016 - Espaço Óbito
	Medida Simplex 161/2017 - Novo módulo de Agregados e Rendimentos Familiares - visão utilizador interno
	Medida Simplex 35/2017 - Morada Única Digital

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 2018, 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 101 novas versões aplicacionais durante o ano 2017.

### Projetos de disponibilização de Serviços Eletrónicos e de Atendimento ao Cidadão

Em 2018 foram desenvolvidos dois serviços eletrónicos, um na Internet e outro na Intranet, os quais puderam contribuir significativamente para inovar os processos internos, nomeadamente através: da desmaterialização e centralização de processos, do aumento do desempenho dos serviços do ISS e da simplificação da relação com os Cidadãos.

Concurso externo de admissão de trabalhadores no ISS, IP:

Respondendo a um pedido de criação de um sistema informático que permitisse a submissão de candidaturas através da Internet, desenvolveu um formulário acessível a partir da Internet, através do qual os candidatos puderem submeter as suas candidaturas.

Como principais benefícios diretos resultantes deste serviço identificam-se a dispensa de impressão de documentos em papel e seu envio por correio; a diminuição dos tempos de análise das candidaturas através da validação eletrónica das condições de admissão a concurso; e a dispensa de arquivo físico para armazenamento de documentação enviada pelos concorrentes.

O sistema de submissão de candidaturas através da Internet desenvolvido mostrou-se inovador e de impacto extremamente positivo e relevante nos processos internos e de relacionamento com os cidadãos.

#### Portais de colaboração interna em SharePoint

Em 2018 o II,I.P. implementou no MTSSS uma infraestrutura tecnológica designada SharePoint, a qual permite aos organismos do Ministério promover a centralização de conteúdos e a colaboração entre os trabalhadores das organizações do Ministério.

No ISS,IP foram implementados 38 Portais (um por cada Centro Distrital, Serviço Central, CNP, Conselho Diretivo e outros Portais temáticos, onde se inclui o da ENIPSSA) que permitiram a centralização de conteúdos dispersos em diversos suportes e a sua publicitação numa plataforma digital, de acesso global por todos os colaboradores.

Foram igualmente desenvolvidos, ao longo de 2018, diversos projetos diretamente relacionados com o Atendimento ao Cidadão, dos quais se destacam:

#### SABER – Portal do conhecimento

Plataforma que reúne várias bases de conhecimento e contribui para a coesão e informação de todos os colaboradores através da intranet, fomentando a eficiência organizacional e a partilha de recursos. Compreende mais de 450 artigos criados, entre Guias, Passo a Passos, Procedimentos, Notícias e Alertas. É atualmente o principal repositório da informação de negócio prestada ao cidadão, contribuindo para a melhoria dos fluxos de trabalho, uniformização da informação, eficiência e otimização de recursos.

#### SSDIRETA

A partir de setembro de 2018, a Segurança Social Direta passou a disponibilizar a funcionalidade de envio de documentos anexos nos pedidos de esclarecimento remetidos pelo Cidadão/Empresa para o Centro de Contacto da Segurança Social.

Para os projetos que são simultaneamente Medidas Simplex, ver ponto 4. Do Capítulo 2. Modernização Administrativa.

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

O Portal “ajudã”, criado em 2016, 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 “ajudá” 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.

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 2018 entraram no TEC-AJUDA um total de 19 741 pedidos, foram tratados 19 142 pedidos que corresponde a 97% dos pedidos entrados. Foram tratados 3 363 pedidos rececionados nas caixas institucionais de suporte à informação.

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

	Total Pedidos Entrados	Total Pedidos Fechados	Tempo médio resposta (dias)	% resolução
1. Pedidos Internos	3 363	3 304	3	97%
2. Pedidos de Suporte Aplicacional	19 741	19 142	3	97%
2.1 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de IQC – Identificação e Qualificação e Contribuições	3 663	3 400	2	93%
2.2 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de PA – Prestações e Atendimento	4 244	4 158	5	98%
2.3 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de DS – Desenvolvimento Social	7 987	7.820	3	98%
2.4 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de AE – Apoio Especializado	1 792	1 751	3	97%

Fonte: GAGI

Para além do Suporte Aplicacional, os Técnicos e os Gestores de Suporte Aplicacional realizaram em 2018 testes a 265 versões aplicacionais/sistemas e identificaram 70 novas melhorias a implementar. Foram ministradas 27 ações de formação aplicacional com um total de 670 formandos

#### Qualidade de Dados

Em 2018 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**

Em 2018 foram colocados em produção novos perfis de acesso no âmbito de diversas aplicações, (ASCD, ASGB, GRI-DLA, SIP, SID, SVI e GR) tendo a área de Segurança de Dados participado na definição de requisitos destes perfis, em articulação com a Gestão Aplicacional e as 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 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%.

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 749 pedidos no decorrer do ano, com tempos de resposta reduzidos.

### **Suporte à Decisão**

No ano de 2018 decorreram projetos de especificação de requisitos em articulação com as áreas de negócio e Gestores Aplicacionais, para os datamarts da RNCC- Rede Nacional de Cuidados Continuados e GRI-DLA – Gestão de Relações Internacionais Determinação da Legislação Aplicável. A implementação do datamart da RNCC foi adiada por adiamento da respetiva aplicação. A implementação do datamart de GRI-DLA, está prevista para 2019.

Foram ainda desenvolvidos novos relatórios, no âmbito do datamart de GESRISP - Gestão de Riscos Profissionais e freeforms no âmbito de COOP - Cooperação e GR - Gestão de Remunerações.

Os pedidos de listagens por parte dos diversos serviços do ISS, IP mantiveram um volume muito elevado em 2018. 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.

- **Etapas de Avaliação:**

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 2017, deu-se início aos trabalhos de planeamento para 2018, com a reavaliação do Plano Estratégico do ISS, IP, para o triénio 2017-2019, e subsequentemente a preparação da versão 0.0 dos Planos de Atividades das áreas funcionais para 2018.

A estrutura do Plano Estratégico, inclui 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 outubro de 2017, foi aprovada pelo Conselho Diretivo e remetida ao GEP, em 30/10/2017, para a competente validação técnica, a proposta de QUAR para 2018. O parecer técnico do GEP foi remetido em 15/02/2018 para a Tutela com vista à respetiva aprovação, que ocorreu em 05/06/2018.

A proposta de PAISS para 2018 foi aprovada pelo Conselho Diretivo em 15/03/2018, tendo sido remetida à Tutela em 16/03/2018. Para o PAISS 2018 foram selecionados os indicadores e as iniciativas do Plano Estratégico 2017-2019 (PEISS) com metas definidas para o ano 2018 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis.

No final de janeiro de 2018, 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.

A elaboração dos PAF e o desdobramento de metas pelos CDist para 2018 ficou concluído em maio de 2018, tendo sido disponibilizados nessa altura na intranet do ISS, IP.

A versão final do PAISS 2018 foi aprovada, por despacho de S. Exa. a Secretária de Estado da Segurança Social, datado de 5 de junho de 2018.

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

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade mantém-se em curso a implementação de uma Abordagem por Processos a toda a organização. Neste sentido, em 2018 deu-se continuidade à modelação dos Processos do ISS,IP tendo sido modelados 7 novos Processos e revista a modelação de 5 Processos decorrente de alterações legislativas, revisão de procedimentos ou implementação/alteração de sistema de informação:

- 7 Novos processos modelados:
  - P03 - Planeamento Estratégico - Pedidos de Dados
  - P02 - Gestão de Parcerias - Gestão de Protocolos
  - P07 - Contribuições - Instrumentos Internacionais (EU+EEE+Suíça)
  - P07 - Prestações e Pensões - Rendimento social Inserção (prestacional)
  - P07 - Gestão de Infraestruturas - Gestão de Arquivos
  - P11 - Gestão de Infraestruturas - Apoio Técnico à Gestão de Financiamentos Extraordinários de IPSS e Equiparados
  - P07 - Gestão Jurídica - Proteção de Dados
- 5 Processos cuja modelação foi revista:
  - P02 - Prestações e Pensões - Verificação de Incapacidades Permanentes
  - P08 - Prestações e Pensões - Pensão de Velhice e Pensão Social de Velhice
  - P09 - Prestações e Pensões - Complemento solidário para idosos
  - P10 - Prestações e Pensões - Pensão de Invalidez e Pensão Social de Invalidez
  - P02 - Gestão de Infraestruturas - Gestão de Infraestruturas

A disponibilização dos manuais de Processo, Subprocesso e Instruções de Trabalho será efetuada num repositório comum, desenvolvido em SharePoint, o Portal de Processos do ISS, I.P. No Portal serão ainda associados os documentos que constam da Intranet do Instituto: manuais de procedimentos, regulamentos, manuais aplicacionais e Orientações Técnicas.

### 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 2018, foram realizadas ações de diferente natureza, num total de 57 intervenções/avaliações em todos os serviços do ISS, IP (Serviços Centrais, CNP e Centros Distritais), com relevo para:

- 26 Ações de auditoria (1 das quais de acompanhamento/follow up);
- 14 Ações de averiguação;
- 1 Processo de Inquérito.

O quadro seguinte mostra as auditorias internas em curso durante 2018 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 2018**

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2019	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria ao sistema de isenções/alterações de base contributiva de TI			x
Auditoria ao sistema de adoção em Viseu			x
Auditoria aos serviços de atendimento			x
Auditoria ao CSI			x
Auditoria de acompanhamento ao SAPA			x
Auditoria aos fundos fixos			x
Auditoria à emissão de DSC manuais			x
Auditoria ao sistema de atribuição de NISS's a estrangeiros			x
Auditoria ao sistema de adoção em Vila Real			x
Auditoria ao processo de licenciamento de respostas sociais			x
Auditoria às prestações de social desemprego			x
Auditoria à gestão da formação			x
Auditoria ao sistema de atribuição de subsídios ao fundo especial da ex-caixa de previdência de pessoal dos telefones de Lisboa e do Porto			x
Auditoria ao Centro Gráfico			x
Auditoria à celebração e suspensão de acordos de cooperação			x
Auditoria aos fundos fixos			x
Auditoria à atribuição e controlo de apoios económicos a requerentes e beneficiários de proteção internacional		x	
Auditoria ao sistema de gestão da proteção jurídica		x	
Auditoria às propostas de atribuição pecuniária no âmbito de pedidos de institucionalização em lares privados		x	
Auditoria à emissão de formulários A1	x		
Auditoria processos adoção Lisboa	x		
Auditoria ao registo e revisão da carreira dos armadores	x		
Auditoria às propostas de atribuição de prestações pecuniárias de carácter eventual	x		

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2019	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria às prestações por morte	x		
Auditoria ao sistema de registo de equivalências por sinistro	x		
Auditoria ao controlo de frequências	x		
Auditoria ao processo de aplicação de CO a IPSS	x		

Fonte: GAQGR

### Auditorias externas

Em 2018 o ISS, I.P 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:

- 9 relatórios preliminares, para exercício de contraditório;
- 16 relatórios finais.

As ações externas realizadas incidiram maioritariamente sobre as áreas de missão do ISS, I.P, particularmente na área da ação social e prestações (imediatas e diferidas).

As entidades inspetivas externas também solicitaram pedidos de atualização de informações anteriormente prestadas no âmbito das respetivas ações de auditoria, ou outros elementos adicionais, relativos a ações realizadas em anos anteriores.

No âmbito da colaboração com o Ministério Público/Polícia Judiciária, registaram-se, em 2018, pedidos de informação/articulação no âmbito de ações em investigação naquele órgão e/ou decorrentes de participações do próprio ISS, IP (em matéria de fraude interna e externa) ou de outros processos em curso.

**Quadro 70 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2018**

Ação de Auditoria	Entidade Auditora	Fases da ação		
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros
Auditoria subsídios sociais prentalidade	IGMTSSS	x	x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo das creches no distrito de Leiria	IGMTSSS	x		
Auditoria ao Sistema de Gestão, acompanhamento e controlo de ERPI Guarda	IGMTSSS		x	
Auditoria ao Sistema de Gestão, acompanhamento e controlo de ERPI Beja	IGMTSSS		x	
Auditoria ao Sistema de Gestão, acompanhamento e controlo de ERPI Portalegre	IGMTSSS		x	
Auditoria ao Sistema de Gestão, acompanhamento e controlo de ERPI Castelo Branco	IGMTSSS		x	
Auditoria aos processos de licenciamento e de gestão de contraordenações dos estabelecimentos sociais	IGMTSSS		x	
Parecer Conta Geral do Estado	TC		x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo das creches no distrito de VReal	IGMTSSS	x		
Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social à SCM do Entroncamento	IGMTSSS		x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo das creches no distrito de Santarém	IGMTSSS		x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo das creches no distrito de Braga	IGMTSSS		x	
Inspeção à Raríssimas	IGMTSSS		x	
Auditoria aos procedimentos de análise das respostas sociais em sede de processo executivo	IGMTSSS	x		
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo das creches no distrito de Viseu	IGMTSSS	x		
Auditoria em operações no âmbito do POISE 2017/2019	AD&C			x
Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social à SCM da Maia	IGMTSSS	x		

Ação de Auditoria	Entidade Auditada	Fases da ação		
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros
Auditoria aos apoios concedidos na área da deficiência e da reabilitação por organismos do MTSSS	IGMTSSS		x	
Auditoria ao CSI Braga	IGMTSSS		x	
Auditoria ao CSI Setúbal	IGMTSSS		x	
Auditoria ao CSI Lisboa	IGMTSSS		x	
Auditoria ao CSI Évora	IGMTSSS		x	
Auditoria à medida contrato emprego inserção +	IGMTSSS	x		
Auditoria ao Fundo de Garantia de Alimentos devidos a Menores	IGMTSSS	x		
Auditoria às subvenções públicas na ação social	IGF	x		
Auditoria às prestações por morte do sistema previdencial	TC	x		

Fonte: GAQGR

### 3.4.6. Gestão Financeira

Durante o ano 2018 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 aplicacionais 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 2018 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 2018, verificou-se uma recuperação de cerca de 238M€, o que representa 34% do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações sociais indevidamente pagas.

Tendo em vista 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 2018, a participação de dívida para SEF atingiu o montante de 21,7M€.

#### **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.

No decurso do ano deu-se continuidade à melhoria nos processos controlo interno, através de sensibilização aos vários intervenientes para a devida instrução dos processos, assim como através de registo e envio de mapa de faturas a aguardar a respetiva confirmação e registo de unidades de mercadorias em SIF, permitindo finalizar o ano de 2018 sem pagamentos em atraso.

#### **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 2018, foram realizadas análises mensais à execução orçamental, considerando as várias atividades existentes no ISS, IP e as condições externas que podem condicionar a mesma, tornando-se essencial o controlo orçamental periódico, e o seu desempenho ao longo do tempo.

Desde a elaboração do orçamento global, a comparação contínua e periódica do desempenho real versus os resultados orçamentados, de forma a serem detetados desvios ocorridos, a tomada de medidas corretivas adequadas aquando de desvios consideráveis do desempenho real relativamente ao desempenho planeado e desejado, a revisão dos orçamentos tendo em consideração as alterações significativas das circunstâncias, sejam estas internas e/ou externas, permitiu efetuar uma eficaz gestão dos recursos.

#### **Regularização de saldos no âmbito dos Regulamentos Comunitários**

No decurso do ano 2018, 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 7,7€.

#### **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, no ano de 2018, foram implementadas alterações aplicacionais à plataforma de submissão de contas das IPSS – OCIP, o que permitiu a prestação das contas, relativas ao exercício económico de 2017, por parte das IPSS, já nos moldes dos normativos em vigor.

Adicionalmente foram definidos os requisitos aplicacionais para a análise das contas relativas ao ano de 2017, e seguintes, em conformidade com as regras contabilísticas atuais, assim como os requisitos que vão permitir aferir o equilíbrio financeiro das instituições, com base na prestação de contas efetuada.

### **3.4.7. Recursos Humanos**

Em 2018 foram implementadas melhorias no Nexus-NG – sistema de gestão de assiduidade em todo o país, bem como no GRH, ao nível da parametrização do módulo “mapas de pessoal” no GRH.

### **3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso**

Quanto à atividade da área de Assuntos Jurídicos e Contencioso ao longo do ano 2018, importa salientar que sendo este um serviço de apoio jurídico especializado, transversal a todas as áreas de intervenção do ISS,IP, as matérias sobre as quais foi chamado a pronunciar-se foram de índole muito diversificada como a seguir se referenciam: emissão de pareceres e de informações, análise de recursos hierárquicos e preparação de propostas de decisão, acompanhamento e intervenção em ações judiciais instauradas contra este Instituto, elaboração das respetivas peças processuais e requerimentos vários, bem como a intervenção em audiências de julgamento e noutras diligências judiciais, colaboração na 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.

#### **Emissão de pareceres jurídicos**

No decurso do ano 2018 foram analisados e elaborados um total de 57 pareceres, alguns registados em anos anteriores, muitos deles de especial complexidade jurídica, versando sobre as mais variadas matérias, nomeadamente, as que dizem respeito a prestações do sistema previdencial, prestações do subsistema de proteção familiar e de solidariedade e aos regimes contributivos do sistema previdencial de segurança social.

#### **Recursos Hierárquicos**

No que concerne aos recursos hierárquicos, foram registados em 2018, 746 novos processos, representando um decréscimo face ao ano de 2017 de cerca de 16% (menos 139 processos). Estes processos respeitam a processos de impugnações gratuitas deste tipo, intentadas de atos praticados pelos Centros Distritais e pelos Serviços Centrais.

Considerando, por um lado, o elevado número de recursos hierárquicos pendentes, desde 2012, e por outro, a circunstância dos processos judiciais, em geral, seguirem o seu curso nos tribunais durante vários anos registam-se os seguintes indicadores da atividade desenvolvida em 2018:

- Análise e conclusão de 501 processos pendentes pela Equipa de Projeto de Agilização da Decisão Oportuna de Recursos Hierárquicos (EPADO).
- No âmbito de processos ainda em curso, anteriores a 2018, num total de 782, foram assegurados 200 prazos judiciais relevantes (contestações, alegações complementares e alegações de recurso, não se contabilizando outros impulsos processuais) e diversas diligências judiciais (audiências prévias e de julgamento, em todo o território nacional). 172 processos findaram no ano em causa, por decisões transitadas em julgado.
- Análise e conclusão de 242 processos do ano em análise.

### **Contencioso**

No que respeita aos processos na área de contencioso, o número de processos registados em 2018 não sofreu variação face a 2017 (183 processos judiciais), tendo no ano em análise sido registados 185 novos processos, das mais variadas tipologias, com especial destaque para as ações administrativas (78) e as impugnações judiciais (44), a correr termos em diversas jurisdições (administrativa, tributária, laboral e penal).

A entrada de processos novos pressupõe a citação do ISS,IP para apresentar a sua defesa e determina o início da contagem de prazos perentórios para a prática do respetivo impulso processual, em alguns casos de 10 e de 15 dias, circunstância que se traduz num incremento muito significativo da taxa de esforço, empenho e dedicação de todos os colaboradores.

### **Contraordenações**

Em matéria de contraordenações, cuja coordenação a nível nacional é da responsabilidade do GAJC, destaca-se o trabalho de validação de requisitos para adequação da aplicação informática à tramitação processual aprovada pela Lei nº 107/2009, de 14 de setembro, com a última alteração introduzida pela Lei nº 55/2017, de 17 de julho.

Em consequência da delegação de competências do Conselho Diretivo nos dirigentes dos Centros Distritais para, no âmbito geográfico da sua atuação, aplicarem coimas e outras sanções às contraordenações praticadas por beneficiários, contribuintes e estabelecimentos de apoio social, deram entrada 21 processos no ano de 2018 no serviço central.





## **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 e a Declaração anual do Regime Público de Capitalização 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.”

A partir de 2018 passaram a estar disponíveis na Segurança Social Direta (SSD) todas as declarações anuais de rendimentos emitidas pelo CNP. Em 2019, foram disponibilizadas 2.462.121 declarações. Destas, 249.591 não foram enviadas via postal, por cumprirem com os requisitos definidos (estarem inscritos na SSD e terem efetuado um acesso nos últimos 36 meses) necessários para que a declaração em suporte de papel não fosse enviada por correio. Este valor aumentou em cerca que 61% relativamente ao ano anterior (152.540).

Relativamente à declaração anual do regime público de capitalização, através do projeto ASCD foram desmaterializadas 8.890 declarações. Ainda assim, foram enviados em suporte de papel 2.934 declarações.

No âmbito do sistema de gestão de relações internacionais, em abril de 2018, entrou em produção o módulo de Determinação da Legislação Aplicável - vertente Destacamentos. Este módulo veio permitir que no Portal da SSD, ficassem disponíveis as seguintes funcionalidades:

- Registrar os pedidos de destacamentos;
- Remeter os documentos necessários para análise dos pedidos de destacamento;
- Consultar o estado dos pedidos de destacamento;
- Cancelar um pedido e cessar destacamentos;
- Emitir comprovativos.

No sentido de divulgar o novo módulo de forma a que as entidades empregadoras passassem a privilegiar este canal para a entrega de pedidos de destacamento de trabalhadores, foram enviados cerca de 570.000 email's para o universo EE com qualificações ativas e trabalhadores ao serviço (TCOs e/ou MOEs) e 671.000 mensagens para as EE com qualificações ativas e trabalhadores ao serviço (TCOs e/ou MOEs).

### **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.

A metodologia REVER adotada pelo ISS, assenta em um conjunto de regras de simplificação da linguagem que consolidam o tom de voz da SS/ISS.

A implementação da metodologia materializa-se no objetivo “Uniformizar e Simplificar os Suportes de Informação do ISS” com um grau de cumprimento do projeto de 100%.

Nesse sentido para cada um dos sub-projetos foram obtidos os seguintes resultados:

- “Criar/alterar em SISS 90% dos templates propostos pelo II para implementação” – O ISS desenhou 257 suportes de um universo de 281, correspondendo a uma taxa de implementação de 91%.
- “Uniformizar e simplificar 90% dos suportes de informação de acordo com a metodologia REVER” – em articulação com a DGSS e áreas de negócio, uniformizou 990 suportes de um universo de 1080, correspondendo a uma taxa de simplificação de 92%.

- “Uniformizar as regras para a emissão das 2as vias e reemissão nos subsistemas de PF, DES, SVI, ITPT, FGS e SIP” – em articulação com o GAGI e áreas de negócio foram definidas regras uniformes para todos os subsistemas de SISS tendo o projeto sido concluído em junho de 2018;
- “Uniformizar/agregar os modelos de declarações emitidas pelo ISS” – Por indisponibilidade do II o projeto foi suspenso, transitando para 2019.

**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 durante o ano 2018 em vários Protocolos para Trocas Eletrónicas de Dados com outros organismos externos.

A elaboração dos protocolos passa pelas fases de análise de viabilidade legal, elaboração do documento para formalização da troca dos dados, definição dos requisitos para desenvolvimento de Webservices para a troca dos dados, testes de aceitação técnica e de negócio e aprovação e assinatura do mesmo por todas as entidades envolvidas.

Destacam-se, em seguida, os Protocolos de Trocas Eletrónicas de Dados trabalhados, e os objetos a que se referem, bem como as entidades intervenientes e o estado em que se encontram.

**Quadro 71 – Protocolos de trocas diretas de dados entre organismos da Administração Pública**

Protocolo	Objeto	Estado	Entidades Intervenientes
Ação Social Escolar	Prova de matrícula em estabelecimento de ensino para atribuição de abono de família por parte da Segurança Social; Prova de posicionamento em escalão de abono de família para atribuição de apoios da Ação Social Escolar (ASE).	Em Elaboração	ISS;II;AMA
RNCCI	Gestão de episódios e cálculos do processo de comparticipação do utente e da Segurança Social no âmbito da RNCCI.	Em Elaboração	ISS;II;ACSS;SPMS
Óbitos	Comunicação de óbitos via Webservice para substituir o atual envio por ficheiro.	Em Elaboração	ISS;II;AMA;IRN;MJ
ADSE	Verificação das condições de inscrição e de manutenção de beneficiários da ADSE e consulta de Situação Contributiva dos Prestadores de serviços à ADSE.	Em Vigor	ISS;II;ADSE;AMA

Protocolo	Objeto	Estado	Entidades Intervinentes
Tarifa Social de Águas	Tratamento automatizado de dados para controlo das condições de atribuição da tarifa social da água.	Em Vigor	ISS;II;AMA;DGAL
IEFP	Consulta Situação Contributiva, Qualificações, Contribuições e Prestações pagas.	Em Vigor	ISS;II;IEFP
Capitania Online (COL+)	Capitania Online (COL+): Obtenção das contagens de tempo de embarque; Cessação de pagamento de Pensão.	Em Elaboração	ISS;II;DGAM
Pensões CGA	Fixar o montante das pensões mencionadas no nº 1 do artigo 110.º da Lei n.º 114/2017.	Em Vigor	ISS;II;CGA
AT	Adenda ao Protocolo de Cooperação e Coordenação de procedimentos.	Em Aprovação	ISS;II;AT
Infrações Laborais	Controlo do cumprimento do normativo laboral no âmbito das relações laborais e a promoção da segurança e saúde no trabalho.	Em Elaboração	ISS;II;ACT
Educação Especial	Desmaterialização da interoperabilidade entre a Segurança Social e o Ministério da Educação, em processos de Educação Especial	Em Elaboração	ISS;II;AMA
Faturação Doenças Profissionais	Troca de informação sobre faturação de medicamentos prescritos no âmbito de Doenças Profissionais	Em Elaboração	ISS;II;ACSS;SPMS
Segurança Privada	Troca de informação sobre vínculos e Qualificações de Trabalhadores que exercem a atividade de Segurança Privada	Em Elaboração	ISS;II;PSP
Portal do Cidadão+	Consulta de informação sobre a situação na segurança social o agendamento online de atendimento nos serviços da Segurança Social	Em Elaboração	ISS;II;AMA
Apoios ao empreendedorismo	Apoios ao empreendedorismo. Avaliação das medidas ativas de emprego	Análise de Viabilidade	ISS;IEFP
Nascimento e Óbito	Troca de informação, entre o IRN e a Segurança Social, por via eletrónica, relacionada com a situação de nascimento e/ou óbito do beneficiário.	Em Elaboração	ISS;II;AMA;IGFEJ;IRN

Fonte: GAGI

## 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 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), amplamente divulgado por todos os serviços, que permite assegurar um tratamento uniforme das comunicações recebidas.

O objetivo do tratamento de reclamações visa promover a satisfação do Cliente e desenvolver medidas corretivas que evitem a sua recorrência, em benefício da melhoria organizacional.

O tratamento das reclamações envolve 5 fases distintas: receção, registo, análise, resposta ao cliente e ações corretivas. As mesmas são desenvolvidas, de acordo com os procedimentos e modelos de suportes definidos.

A responsabilidade de resposta ao cliente, com a 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 remeter ao/à Cliente a informação intercalar sobre o estado em que se encontra a análise da reclamação apresentada.

Os procedimentos referentes ao tratamento de reclamações “Tratamento de Reclamação” estão definidos no ISS,IP e disponibilizados na Base do conhecimento - Saber, na Categoria> Procedimentos> Presencial- Geral.

As exposições (reclamações, louvores e sugestões) do Livro Amarelo são registadas na aplicação Gestão Integrada Exposição do Atendimento (GIEC), tendo sido rececionadas em 2018 um total de 9.313 reclamações, representando um crescimento de 12% face a 2017 (8.333). Destas, 8.582 foram respondidas dentro do prazo legal.

O ISS,IP tem participado no desenvolvimento da plataforma do Livro Amarelo Eletrónico para implementação do piloto funcional. A medida prevê 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 e está inserida no programa Simplex + 2016, da responsabilidade da AMA,IP.

Em 25 de setembro, o ISS,IP iniciou o projeto-piloto da plataforma do Livro Amarelo Eletrónico, com a utilização do Quiosque de Atendimento ao Cidadão, no Serviço de Atendimento do Entroncamento (Santarém). Em meados de dezembro, introduziu-se o Serviço de Atendimento de Samora Correia (Santarém) no piloto com a finalidade de testar a funcionalidade “reencaminhamento”, de grande importância para o ISS,IP.

Nesta fase, o ISS,IP aguarda a estabilização por parte da AMA,IP da plataforma do Livro Amarelo Eletrónico para avançar com o plano de generalização interno.

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. Encontra-se disponível na Base do conhecimento-Saber, na Categoria> Procedimentos> Presencial- Geral, o procedimento “Elogios de Clientes à prestação de serviços da Segurança Social”. Também na Linha Segurança Social são registados os elogios, sendo sistematizados num suporte apropriado criado para o efeito e remetido à Unidade de Comunicação que os partilha através do ISS-Diário.

Em 2018, foram registados no Livro Amarelo 915 elogios, representando um crescimento de 40% face a 2017, ano em que se verificaram 653 elogios. Foram também registadas 35 sugestões, evidenciando um crescimento de 25% face a 2017.

Em 2018, apesar de se registar um aumento do nº de reclamações de 12% face a 2017, verificou-se um aumento mais significativo do nº de registos de elogios, que se situou nos 40%, obtendo-se um saldo positivo do crescimento destes face ao das reclamações.

### 3. Divulgação de informação administrativa

#### Portais e sítios na internet

O ISS,IP 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 expectativas.

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 objetivo direto ou indireto de promover iniciativas ou de difundir uma mensagem relacionada com os seus fins ou as suas atribuições”*.

Neste âmbito, o ISS, I.P. realizou uma campanha sobre o Novo Regime dos Trabalhadores Independentes, que decorreu entre 2 de novembro a 31 de dezembro de 2018, e que englobou os seguintes meios de comunicação, nos termos a seguir apresentados.

**Quadro 72 - Campanha TI 2018**

MEDIA / SUPORTE		FORMATOS	Nº inserções / impressões
RÁDIO	TSF	20"	24
	Rádio Renascença	20"	85
	RFM	20"	80
	Rádio Comercial	20"	48
	M80	20"	240
REDE	960 caixas	Spot	cobertura nacional
MULTIBANCO		10"+3"+3"	
PUBLICIDADE	Público	M-Rec, Billboard, Half Page, Intra, Manchete, Mobile	2.005.050
ONLINE	ECO		207.576
	Expresso		722.362
	SIC Notícias		714.688
	Notícias ao Minuto		215.374
	Observador		1.588.548
MUPIS DIGITAIS	Centros Comerciais	--	30 faces



Com início no dia 2 de novembro de 2018, foram monitorizados os impactos desta campanha durante todo o período de vigência, até ao dia 31 de dezembro de 2018, tendo-se observado que gerou um aumento significativo da procura nos serviços de atendimento presencial e atendimento telefónico, comparando os períodos homólogos, tendo sido obtidos os seguintes resultados:

#### **Atendimento presencial**

- Verificou-se no atendimento presencial, a nível nacional, cerca de 55.181 atendimentos sobre a temática da campanha;
- Foi criado um balcão especializado em todas as sedes de distrito, denominado Balcão do Trabalhador Independente, onde se verificou no mesmo período, cerca de 4.176 atendimentos;
- Obtemos assim um total de 59.357 atendimentos relativos ao tema da campanha.

#### **Atendimento telefónico**

- Relativamente à linha de atendimento telefónico geral (300 502 502), centrando-nos na opção 4 – Fila Trabalhadores Independentes, durante o período em que a campanha decorreu, registou-se um total de 38.274 chamadas oferecidas sobre o tema, com um total de 32.223 atendidas, resultando numa taxa de atendimento de 84,2%;
- No que respeita à linha de atendimento telefónico dedicada (300 513 131), no mesmo período, registou-se um total de 4.300 chamadas oferecidas, com um total de 3.973 atendidas, resultando numa taxa de atendimento de 92,4%.

O ISS, I.P. 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 1.569 seguidores, cidadãos e jornalistas afetos a órgãos de comunicação social.

## **4. Simplex**

No âmbito do Simplex+2018, 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+2018 da responsabilidade MTSSS com intervenção do ISS, IP**

<b>Denominação da Medida</b>	<b>N.º Medida</b>	<b>Principais destinatários da medida</b>	<b>Descrição</b>
Prestações Familiares + simples	#141 (2017)	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.
+ Funcionalidades na Segurança Social Direta	#163	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.
Declaração de Remunerações Certa	#145 (2017)	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 (2017)	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.
Informação ao Tribunal + Direta	#157	Administração Pública	Promover a interoperabilidade de dados entre o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e o Ministério da Justiça, para análise e avaliação de pedidos, no contexto de processos dos Tribunais Tutelar Cível e Proteção de Crianças e Jovens, através da plataforma de Interoperabilidade na Administração Pública (IAP).
Novo Simulador de Pensões	#143 (2017)	Cidadãos	Criar um novo simulador de pensões na Segurança Social Direta.

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Penhoras integradas	#161	Administração Pública	Desenvolver funcionalidades que permitam uma melhor e mais adequada gestão das penhoras na segurança social, que envolva a integração eletrónica de dados com a Justiça, permitindo a tribunais ou agentes de execução realizar, nomeadamente, as seguintes operações: a) Registo, alteração e consulta de Penhoras; b) Consulta de Informações relativas a Beneficiários (Pessoas Singulares); c) Consulta de Informações relativas a Contribuintes (Pessoas Coletivas); d) Consulta de Envio de Informação de Processamento de uma Ordem de Penhora; e) Gestão e levantamento de penhoras bancárias.
Prova escolar automática para abono de família	#155	Administração Pública	Criar um webservice para automatizar a prova escolar de estudantes do ensino público, para efeitos de abono de família.
Seg21	#149 (2017)	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 (2017)	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.
Fundo de Garantia Salarial + Ágil *	#153	Cidadãos   Empresas	Disponibilizar, no Citiús, a data de propositura da ação de insolvência das empresas.
App Segurança Social + Próxima	#153	Cidadãos   Empresas	Criar uma aplicação (app) para dispositivos móveis que permite, de uma forma intuitiva, prática e segura, efetuar as principais tarefas decorrentes da relação do cidadão com a Segurança Social, como sejam a consulta de pagamentos, a agenda de obrigações e os respetivos direitos. Pretende-se, disponibilizar um novo canal digital de comunicação da Segurança Social com os cidadãos.
Subsidio por Educação Especial *	#158	Administração Pública	Criar um sistema eletrónico que permita gerir os requerimentos relativos ao subsidio de educação especial que transitam atualmente em papel, entre a Segurança Social e a Educação. Pretende-se eliminar a troca de informação processual em papel, com reflexos diretos na diminuição dos tempos processuais e agilização dos Serviços.
Apoios Sociais	#156	Cidadãos	Uniformizar o conceito de insuficiência económica para efeitos de atribuição de apoios sociais e desenvolvimento dos sistemas de informação necessários que permitam uma atribuição imediata dos mesmos. Pretende-se promover a igualdade, a celeridade e a certeza na atribuição de apoios sociais, combatendo a fraude e reduzindo a burocracia associada a estes processos.
Senha acesso à Segurança Social Direta na hora	#159	Cidadãos   Empresas	Emissão de senha de acesso à Segurança Social Direta no momento da inscrição online ou num atendimento presencial.
Evolução MB serviço especial	#139(2017)	Cidadãos	Alargar a possibilidade de pagamento de juros de mora nas caixas ATM ou homebanking, para as entidades não empregadoras, através da funcionalidade "pagamentos ao estado-Segurança Social da SIBS".
SIGA +	#142(2017)	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.
eDoc@MTSSS	#146(2017)	Administração Pública	Alargar a plataforma de gestão documental a todo o Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), com possibilidade de interoperar com outros organismos da Administração Pública. Pretende-se a uniformização de processos de circulação eletrónica de documentos, desmaterializando desta forma os processos administrativos entre todas as entidades do Ministério, cumprindo-se todos os requisitos de interoperabilidade semântica, de forma a garantir-se a conexão com as plataformas de outros setores.
Penhoras +eficientes na Caixa Geral de Aposentações *	#147(2017)	Empresas	Criação de funcionalidade que permite aos agentes de execução submeter a informação necessária para a criação das penhoras sobre as pensões pagas pela Caixa Geral de Aposentações.
Alargamento SIATT ao Tutelar Cível	#168	Cidadãos	Alargar o atual Sistema de Informação de Assessoria Técnica aos Tribunais (SIATT), em utilização no âmbito da Proteção de Crianças e Jovens, ao Regime Geral do Processo Tutelar Cível.
Parentalidade + Simples	#176	Cidadãos	Implementar serviço online que visa facilitar, agilizar e potenciar a interação entre o Cidadão e a Segurança Social, numa perspetiva automatizada, melhorando significativamente a qualidade dos serviços e otimizando os tempos de resposta associados aos processos de atribuição e manutenção de prestações no âmbito da parentalidade.
Novo Portal da Segurança Social	#152	Cidadãos   Empresas	Criar um novo Portal da Segurança Social que facilite a prestação de informações a todos os cidadãos e agentes económicos de uma forma simples, eficaz e eficiente.

## 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 maior expressão 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 subseqüentes.

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 2018 iniciou-se a primeira fase de exploração (04-12-2018), com a disponibilização na SSDireta, para o cidadão e para as instituições com crianças e jovens a cargo, das seguintes funcionalidades: pedir Abono de Família para Crianças e Jovens; pedir Abono Pré-Natal; pesquisar Prestação para Beneficiário; Detalhe da Prestação; Situação Atual da Prestação.

É assim possível 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 para a aplicação em SISS.

#### **+ 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.

No que respeita à Gestão online de vínculos e cessação de trabalhadores, o projeto encontra-se suspenso.

#### **Gestão de Comparticipações na Doença Profissional**

Em articulação com o Instituto de Informática e a saúde (SPMS) estão a ser desenvolvidos trabalhos, com vista à comunicação da prescrição eletrónica dos medicamentos destinados aos doentes profissionais, de forma a aumentar a eficiência na validação das faturas no âmbito do reembolso da comparticipação de medicamentos aos beneficiários de doença profissional.

#### **Declaração de Remunerações Certa**

Durante o ano 2018, a “Declaração de Remunerações Certa” entrou em produção e está disponível para utilização desde junho de 2018. 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, é 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. Foi ainda disponibilizada uma funcionalidade online para justificar a não inclusão desses trabalhadores.

#### **Segurança Social Direta-Senha na Hora**

Os processos de Adesão e Recuperação de palavra-chave da “SSDireta Senha na Hora” foram alterados para garantir agilidade na disponibilização da palavra-chave através de canais alternativos à Carta-PIN (endereço eletrónico e SMS), ficando disponíveis em outubro de 2018.

#### **Novo Simulador de Pensões**

O Novo Simulador de Pensões foi disponibilizado ao cidadão em maio 2018.

## **Parentalidade +Simple**

Esta medida visa implementar um serviço online que visa facilitar, agilizar e potenciar a interação entre o Cidadão e a Segurança Social, numa perspetiva automatizada, melhorando significativamente a qualidade dos serviços e otimizando os tempos de resposta associados aos processos de atribuição e manutenção de prestações no âmbito da parentalidade.

Em dezembro de 2018 entrou em exploração a 1ª fase do projeto: registo e consulta do requerimento de subsídio por risco clínico, subsídio por interrupção da gravidez e subsídio por riscos específicos (inclui os sociais).

## **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.

Os atuais Serviços de Atendimento estão instalados em edifícios muito diferentes, pelo que o modelo desenvolvido no âmbito desta medida tenderá a ser modular ao longo do país, de forma a adequar-se às várias realidades.

Assim, e aproveitando as sinergias da integração num mesmo edifício do ISS, IP dos Serviços Centrais, do Centro Distrital de Lisboa e do Centro Nacional de Pensões, este modelo foi ensaiado no Piso 0 desse Edifício, concentrando assim tipos de SA diferentes, até agora dispersos na cidade de Lisboa, a saber: Serviço de Atendimento do CDist de Lisboa (Atendimento Geral, Tesouraria, Balcão da Inclusão e Serviço de Verificação de Incapacidades para o Trabalho); Centro Nacional de Pensões e Proteção Contra os Riscos Profissionais.

A aplicação do modelo Seg. 21 operacionalizou-se no projeto experimental na Nova Sede do ISS, em Lisboa. Os Serviços foram abertos ao público em março de 2019, tendo sido realizadas as principais fases do processo no ano de 2018, nomeadamente a identificação das necessidades tecnológicas e de adaptação do espaço; elaboração de um Plano de Comunicação Interno; estudo sobre as necessidades de RH face aos postos de atendimento físicos previstos; definição da estratégia de mudança e organização do Seg.21.

## **Segurança Social Direta +**

Foram desenvolvidos os trabalhos no âmbito do projeto Apuramento de Situação Contributiva e Documentos - ASCD – e em janeiro 2018 foi disponibilizada a Declaração Anual de Rendimentos aos Pensionistas através da SSDireta. Esta nova forma de disponibilização da Declaração Anual de Pensões veio trazer uma redução na despesa relacionada com Portes de Correio e uma maior celeridade na obtenção da mesma por parte dos Pensionistas.

Entrou em fase de exploração em abril 2018 a “Comunicação e consulta de destacamento de trabalhadores para outro Estado-Membro”. Nesta primeira fase serão contemplados os processos que envolvem apenas os Estado-Membros abrangidos pelos regulamentos comunitários, sendo que até

05/09/2018 foram registados 14563 pedidos DLA abrangendo 3031 Entidades e 37817 trabalhadores. Até aquela data os pedidos entravam nos Serviços de Atendimento em papel e com um tratamento totalmente manual.

No que respeita à Prestação Social para a Inclusão (PSI), em 2018 a aplicação evoluiu para o diferimento e consulta do estado do processo por parte do beneficiário na SSDireta. Em outubro 2018 foi disponibilizada a funcionalidade de requerer a componente complemento da PSI na SSD. Assim, os números indicados passaram a incluir requerimentos da PSI - base e PSI - complemento. A funcionalidade que permite a decisão de requerimentos do complemento só será disponibilizada na 2ª quinzena de 2019.

#### Siga+

Nova versão do SIGA que visa a integração do anterior sistema VMP (Visita por Marcação Prévia), bem como a disponibilização de um novo Portal de Marcação de Atendimento para o cliente, reunindo todas as funcionalidades que anteriormente estavam divididas entre duas plataformas distintas sem qualquer tipo de comunicação entre si. O SIGA PLUS veio assim melhorar significativamente a eficiência e gestão de todo o atendimento prestado pela Segurança Social. Os colaboradores e Coordenadores beneficiam assim na uniformização das aplicações, passando a usar uma aplicação, reduzindo a pressão sobre o Atendedor e permitindo ao Coordenador fazer uma melhor gestão dos recursos.

## 4.2. Projetos em que o MTSSS colabora

**Quadro 74 - Medidas Simplex+2018 em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP**

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
M. da Presidência e da Modernização Administrativa	Livro Amarelo Eletrónico	#17 (2017)	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	Portal de Cidadão +	#28 (2017)	Cidadãos   Empresas	Renovar o Portal de Cidadão no sentido de organizar as informações e serviços eletrónicos em torno de eventos de vida de cidadão e empresas, criando, sempre que possível, balcões eletrónicos integrados. Neste novo Portal de Cidadão, todos os serviços relevantes para a relação do cidadão com a Administração Pública estarão integrados (tais como reclamações, elogios e sugestões, bolsa de documentos, autenticação eletrónica, etc.). Esta solução vai permitir que os cidadãos e empresas prescindam de mais utilizadores e palavras-chave para submissão de pedidos, além de que os próprios serviços públicos vão reduzir custos por eliminação de sites e páginas eletrónicas. Até ao primeiro trimestre de 2017 pretende-se ter concluído as iniciativas Alteração de Morada uma Só Vez e integração da Bolsa de Documentos. Numa segunda fase, pretende-se integrar outros serviços como o Balcão do Empreendedor +.
M. da Presidência e da Modernização Administrativa	Mapa do Cidadão +	#15	Cidadãos   Empresas	Alargar o universo de senhas eletrónicas disponibilizadas no Mapa do Cidadão, integrando, numa primeira fase, todos os organismos que utilizam o Sistema de Gestão de Filas de Espera do Instituto de Informática, I.P. e, posteriormente, alargando a outras entidades, nomeadamente, da saúde e da administração local. Atualmente, as senhas eletrónicas do Mapa do Cidadão, para além do universo das Lojas de Cidadão, estão disponíveis também para os centros de emprego do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP).
M. da Presidência e da Modernização Administrativa	Morada Única Digital	#35(2017)	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 Economia	+ Fichas Técnicas de Fiscalização	#218	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	#217	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.

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
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.
M. da Saúde	Reconhecimento IPSS Saúde	#181	Associações, Fundações ou Colectividades	Criar uma plataforma de registo, caracterização e partilha de informação sobre as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) do âmbito da Saúde. Este instrumento visa promover o acesso a informação qualificada e a comunicação entre entidades públicas e associativas, de forma a garantir uma maior transparência e articulação com as necessidades reportadas no domínio do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades, nomeadamente nos seguintes domínios: a) Apoio à infância e juventude, incluindo as crianças e jovens em perigo; b) Apoio à família; c) Apoio às pessoas idosas; d) Apoio às pessoas com deficiência e incapacidade; e) Apoio à integração social e comunitária; f) Protecção social dos cidadãos nas eventualidades de doença, velhice, invalidez e morte, bem como em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho; g) Prevenção, promoção e protecção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação e assistência medicamentosa. Pretende-se desmaterializar o processo de reconhecimento do âmbito e da representatividade, o registo e as formas de apoio às associações de defesa dos utentes da saúde, de acordo com a Lei das Associações de defesa dos Utentes de Saúde. Pretende-se estabelecer, ainda, os direitos de participação e de intervenção das associações de defesa dos utentes da saúde junto da administração central, regional e local.
M. da Justiça	Comunicação do óbito automático	#95	Cidadãos   Administração Pública	Desenvolver serviço de interoperabilidade, a partilhar através da framework de serviços comuns, que permita informar de uma forma mais célere e segura os óbitos e as datas de óbito a vários organismos públicos. O serviço pretende cobrir as situações de óbito dos cidadãos ainda portadores de BI.
M. da Justiça	Atualização direta de Classificações da Atividade Económica	#98	Empresas   Administração Pública	Desenvolver serviço de interoperabilidade a partilhar através da framework de serviços comuns, que permita receber online a informação do SICAE, referente a CAE's secundários e atualização de CAE's principais. Pretende-se cobrir as entidades não aderentes ao SICAE.
M. da Presidência e da Modernização Administrativa	ConheSER+ Plataforma Única Refugiados	#25	Administração Pública	Desenvolver uma plataforma única de gestão de acolhimento de refugiados.
M. Adjunto e da Economia	Espaço Empresa Online	#227	Empresas	Agregar informação atualmente dispersa e disponibilizar novos conteúdos informativos para as empresas, no contexto do desenvolvimento da vertente informativa online do projeto "Espaço Empresa", nomeadamente: a) Agregar e divulgar um conjunto de soluções de financiamento em vigor no mercado, direccionadas para as diversas áreas de negócio e de investimento empresarial; b) Criar um espaço de divulgação de empresas e de oportunidades de negócios, dirigido a empresas nacionais ou internacionais; c) Disponibilizar uma plataforma para gestão de oportunidades de compra ou venda de negócios e de ativos de empresas em processos de reestruturação e insolvência, em linha com as melhores práticas internacionais.
M. das Finanças	AT e SS em linha com IPSS	#54	Associações, Fundações ou Colectividades	Desburocratizar os pedidos de reembolso de IVA suportado pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), permitindo que a Segurança Social aceda à informação recolhida pelas Finanças.
M. da Administração Interna	Foreign citizen card	#93	Cidadãos	Agregar no cartão de residência, a informação equivalente ao Cartão de Cidadão e alargar a sua emissão a todos os estrangeiros que o requeiram - incluindo os do Espaço Schengen.

### Livro Amarelo Eletrónico

Esta medida visa 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.

Entre janeiro e maio de 2018 realizaram-se reuniões de trabalho entre o ISS,IP e a AMA,IP com a finalidade de validar os inputs a incluir na plataforma eletrónica para implementação do piloto funcional.

O piloto não arrancou na data inicialmente prevista (6 de junho), dado que a plataforma não respondia às necessidades imediatas do ISS,IP.

Após parte da estabilização da plataforma por parte da AMA,IP, o ISS,IP assegurou as ações necessárias para o piloto, que arrancou em 25 de setembro, com a utilização do Quiosque de

Atendimento ao Cidadão, no Serviço de Atendimento do Entroncamento (Santarém). A AMA,IP disponibilizou os manuais do utilizador e o “passo-a-passo” simplificado, em formato A5.

Em meados de dezembro, introduziu-se o Serviço de Atendimento de Samora Correia (Santarém) no piloto com a finalidade de testar a funcionalidade “reencaminhamento”, de grande importância para o ISS,IP. O plano de generalização da plataforma do Livro Amarelo Eletrónico deverá prosseguir quando a AMA, IP estiver em condições de estabilizar a plataforma com os requisitos inicialmente exigidos.

#### **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.

A sua implementação foi concluída no 2.º trimestre de 2018.

#### **+ 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.

#### **Referenciação eletrónica nos Cuidados Continuados Integrados**

Foi concluída em articulação com a saúde (SPMS) a análise de requisitos macro para identificação dos webservices necessários a desenvolver com GestCareCCI e foram iniciados os trabalhos de desenvolvimento do Módulo de Cálculo.

#### **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.

Os trabalhos decorreram conforme o planeado, tendo a medida sido concluída no 3º trimestre de 2018.





## CAPÍTULO 3

### Autoavaliação

1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP
  - 1.1. Objetivos
  - 1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR
  - 1.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR
  - 1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho
    - 1.4.1. Objetivos de Eficácia
    - 1.4.2. Objetivos de Eficiência
    - 1.4.3. Objetivos de Qualidade
2. Plano de Ação do ISS, IP
  - 2.1. Objetivos
  - 2.2. Resultados
3. Comparação de unidades de produção homogéneas
  - 3.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP
  - 3.2. Plano de Ação do ISS, IP
4. Plano de Formação
  - 4.1. Objetivos
  - 4.2. Resultados
  - 4.3. Análise Evolutiva
  - 4.4. Inquéritos de satisfação com a Formação
5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores
6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes
7. Implementação do Processo de Autoavaliação do ISS, IP



## 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 53% 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 terceiro capítulo do Relatório de Atividades 2018, 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. 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.

### 1.1. Objetivos

O QUAR do ISS, IP 2018, que se anexa, é 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.

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 75 - QUAR do ISS, IP 2018: Principais Características**

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	3	5	38,5%
Eficiência	2	3	23%
Qualidade	3	5	38,5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fonte: QUAR do ISS,IP 2018 v1.2

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 76 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2018

Objetivos Operacionais			Unidade CDist	2018			
				Meta	Tol.	Valor Crítico	
<b>Eficácia</b>						<b>30,0%</b>	
<b>OB 1</b>						<b>Pond. 20%</b>	
Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	Ind 01	% Respostas sociais acompanhadas	X	%	36%	1,5	39%
	Peso 100%						
<b>OB 2</b>						<b>relevante Pond. 40%</b>	
Combater a Fraude e Evasão Contributivas	Ind 02	Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes		N.º	7.500	300	8.250
	Peso 70%						
	Ind 03	Nº de processos inquérito crime concluídos		N.º	1.600	60	1.760
Peso 30%							
<b>OB 3</b>						<b>relevante Pond. 40%</b>	
Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind 04	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)		%	80%		88%
	Peso 50%						
	Ind 05	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	X	%	99%		100%
Peso 50%							

Fonte: QUAR do ISS,IP 2018 v1.2

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 77 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2018

Objetivos Operacionais			Unidade CDist	2018			
				Meta	Tol.	Valor Crítico	
<b>Eficiência</b>						<b>20,0%</b>	
<b>OB 4</b>						<b>Pond. 30%</b>	
Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind 06	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)		%	90%		95%
	Peso 100%						
<b>OB 5</b>						<b>relevante Pond. 60%</b>	
Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Ind 07	Taxa de crescimento do atendimento por marcação	X	%	2%		3%
	Peso 50%						
	Ind 08	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social		%	85%		90%
Peso 50%							

Fonte: QUAR do ISS,IP 2018 v1.2

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 78 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2018

Objetivos Operacionais			CDist	Unidade	2018		
					Meta	Tol.	Valor Crítico
<b>Qualidade</b>					<b>30,0%</b>		
<b>OB 6</b>						<b>Pond. 20%</b>	
<b>Desenvolver o potencial humano</b>	Ind 09 Peso 100%	% colaboradores com formação	X	%	55%		60%
<b>OB 7</b>						<b>Pond. 60%</b>	
<b>Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>	Ind 10 Peso 20%	% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	X	%	90%	3	95%
	Ind 11 Peso 70%	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	X	%	70%	5	80%
	Ind 12 Peso 10%	% de requerimentos RSI deferidos até 30 dias	X	%	75%	5	85%
<b>OB 8</b>						<b>Pond. 20%</b>	
<b>Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>	Ind 13 Peso 100%	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	X	%	72%		75%

Fonte: QUAR do ISS, IP 2018 v1.2

## 1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR

O grau de concretização global do QUAR do ISS, IP 2018 foi de 121%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização positivo.

Quadro 79 - Síntese da Concretização por Parâmetros

Parâmetros	Objetivos				N.º Indicadores	Pond	Execução
	Total	Supera	Cumpre	Incumpe			
<b>Eficácia</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>5</b>	<b>38,5 %</b>	<b>49 %</b>
<b>Eficiência</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>23,0 %</b>	<b>28 %</b>
<b>Qualidade</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>5</b>	<b>38,5 %</b>	<b>44 %</b>
<b>QUAR ISS</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>13</b>	<b>100,0 %</b>	<b>121 %</b>

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Quadro 80 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos

QUAR ISS, IP		M12 / 2018		121 % 	
		Tx Realização	Pond		
<b>Eficácia</b>		<b>128 %</b>	<b>38,5 %</b>		
OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário		175 %	20,0 %		
OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas		112 %	40,0 %		
OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais		121 %	40,0 %		
		Tx Realização	Pond		
<b>Eficiência</b>		<b>122 %</b>	<b>23,0 %</b>		
OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos		140 %	33,0 %		
OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema		113 %	67,0 %		
		Tx Realização	Pond		
<b>Qualidade</b>		<b>114 %</b>	<b>38,5 %</b>		
OB06.Desenvolver o potencial humano		135 %	20,0 %		
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas		104 %	60,0 %		
OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		125 %	20,0 %		

Legenda:  Superado  Cumprido  Recuperável  Incumprido  Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P. calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

A Eficácia, com uma ponderação de 38,5%, agrega 3 objetivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 128%. Regista-se a superação de todos os objetivos operacionais.





Quadro 81 - Objetivos de eficácia – Avaliação

Eficácia		128 % 		38,5 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>					<b>175 %</b>	20,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	36 %	1,5	39 %	45,0 %	175 % 	100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>					<b>112 %</b>	40,0 %
Ind. 02 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	7.500	300	8.250	7.600	100 % 	70,0 %
Ind. 03 Nº Processos inquérito crime concluídos	1.600	60	1.760	1.858	140 % 	30,0 %
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>					<b>121 %</b>	40,0 %
Ind. 04 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo	80 %	0	88 %	85 %	116 % 	50,0 %
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %	0,0	100,0 %	100,0 %	125 % 	50,0 %

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 122%. Regista-se a superação dos 2 objetivos operacionais.

Quadro 82 - Objetivos de eficiência – Avaliação

Eficiência					122 %		23,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						<b>140 %</b>	33,0 %
Ind. 06 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	90 %	0,0	95 %	98,0 %	140 %		100,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						<b>113 %</b>	87,0 %
Ind. 07 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	2,0 %	0,0	3,0 %	3,0 %	125 %		50,0 %
Ind. 08 Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	85 %	0,0	90 %	85 %	100 %		50,0 %

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

A Qualidade, com uma ponderação de 38,5%, suportada por 3 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 114%. Regista-se a superação de todos os objetivos operacionais.

Quadro 83 - Objetivos de qualidade – Avaliação

Qualidade					114 %		38,5 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>						<b>135 %</b>	20,0 %
Ind. 09 % Trabalhadores com formação	55,0 %	0,0	60,0 %	62 %	135 %		100,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						<b>104 %</b>	60,0 %
Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90 %	3	95 %	90 %	100 %		20,0 %
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	70 %	5	80 %	73 %	100 %		70,0 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	5	85 %	91 %	140 %		10,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						<b>125 %</b>	20,0 %
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	72 %	0,0	75 %	75 %	125 %		100,0 %

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

No ponto seguinte é apresentado o resultado da análise efetuada às causas de incumprimento dos indicadores e objetivos operacionais que apresentam uma concretização negativa

### 1.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR

Em 2018 foram alcançados ou superados os resultados de todos os indicadores e objetivos operacionais definidos em sede de QUAR.

### 1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Ao longo do ano 2018 os projetos inscritos em PAISS e QUAR 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 julguem necessárias, mesmo que o desempenho seja favorável.

Assim, considerando a informação mensal de monitorização recolhida ao longo do ano 2018 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 2018. A análise que se segue constitui um extrato da existente, que cobre os 63 indicadores ativos em 31 de dezembro de 2018.



### 1.4.1. Objetivos de Eficácia

#### OB 1 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>					<b>175 %</b>	20,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	36 %	1,5	39 %	45,0 %	175 %	100,0 %

Este objetivo é composto por 1 indicador, com desempenho positivo, e apresenta uma concretização de 175%.

Em 2018 procedeu-se a uma revisão em baixa das metas deste indicador, motivada pela aprovação no final de 2017 do novo modelo de acompanhamento das respostas sociais.

Iniciaram-se em janeiro de 2018 as sessões de trabalho para apresentação do enquadramento, objetivos e metodologias referentes ao novo modelo de acompanhamento das respostas sociais - Projeto MAIRS - com vista a uma reflexão sobre o processo de implementação de um modelo integrado de acompanhamento técnico às Estruturas de Acolhimento Residencial de Pessoais Idosas, Lares Residenciais e Casas de Acolhimento Residencial de crianças e jovens.

Sendo 2018 o ano de implementação deste novo Modelo de acompanhamento haveria necessariamente uma redução dos acompanhamentos. No entanto, a implementação do novo modelo não se veio a concretizar em 2018 uma vez que o MAIRS se encontra pendente de aprovação.

Assim, o acompanhamento das respostas sociais continuou a ser efetuado nos moldes já existentes, resultando no acompanhamento de maior número de respostas sociais do que estaria previsto com o MAIRS e em linha com os resultados de anos anteriores.

#### 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 100% e 140%, encontrando-se um cumprido e outro superado.

O Objetivo apresenta uma concretização positiva de 112%, com um desvio positivo de 12%

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>					<b>112 %</b>	40,0 %
Ind. 02 Nº Processos de fiscalização a contribuintes	7.500	300	8.250	7.600	100 %	70,0 %
Ind. 03 Nº Processos inquérito crime concluídos	1.600	60	1.760	1.858	140 %	30,0 %

A superação excessiva do Objetivo Operacional foi determinada pelo resultado do indicador 03 - N.º de Processos de Inquérito Crime Concluídos.

Em 2018 foram concluídos mais 98 processos crime do que o previsto, resultando numa superação excessiva do indicador, o que se ficou a dever ao reforço de recursos humanos na equipa entre janeiro e setembro de 2018.

**OB 3 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>					<b>121 %</b>	40,0 %
Ind. 04 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo	80 %	0	88 %	85 %	116 %	50,0 %
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %	0,0	100,0 %	100,0 %	125 %	50,0 %

Este Objetivo Operacional é composto por 2 indicadores que registam resultados positivos, encontrando-se ambos superados.

**1.4.2. Objetivos de Eficiência****OB 4 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>					<b>140 %</b>	33,0 %
Ind. 06 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	90 %	0,0	95 %	98,0 %	140 %	100,0 %

Este objetivo é composto apenas por um indicador que apresenta uma execução positiva de 140%.

Os processos de participação automática, de dívida de entidades empregadoras, realizados durante o ano 2018 resultam do conjunto de regras/requisitos definidos para este efeito, que limitam a dívida abrangida e o período aos últimos 5 anos. Em 2018 o processo passou a ser executado por SID – Sistema Integrado de Dívida em substituição de GC – Gestão Contribuições, o que motivou algumas alterações nas fases de execução. Não obstante, a % de participação excedeu o valor crítico definido de 95% situando-se nos 98%, desvio pouco expressivo de 3 pp.

**OB 5 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>					<b>113 %</b>	67,0 %
Ind. 07 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	2,0 %	0,0	3,0 %	3,0 %	125 %	50,0 %
Ind. 08 Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	85 %	0,0	90 %	85 %	100 %	50,0 %

O OB5 é composto por 2 indicadores, encontrando-se um superado e outro cumprido.

**1.4.3. Objetivos de Qualidade****OB 6 Desenvolver o potencial humano**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>					<b>135 %</b>	20,0 %
Ind. 09 % Trabalhadores com formação	55,0 %	0,0	60,0 %	62 %	135 %	100,0 %

Este objetivo, composto por um único indicador, encontra-se superado com uma concretização de 135%.

A superação excessiva do indicador 09 - % de trabalhadores com formação, ficou a dever-se à entrada em vigor de nova legislação aplicável ao Regime de Trabalhadores Independentes, por um lado, e a implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados no ISS, IP, por outro, determinando a introdução de 2 novos cursos não previstos inicialmente no Plano de Formação do ISS, IP para 2018.

A aplicação daqueles cursos envolveu a participação de 3.772 trabalhadores, tendo impacto sobre os resultados alcançados neste indicador.

#### OB 7 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					<b>104 %</b>	80,0 %
Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90 %	3	95 %	90 %	100 %	20,0 %
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	70 %	5	80 %	73 %	100 %	70,0 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	5	85 %	91 %	140 %	10,0 %

Este objetivo é composto por 3 indicadores com desempenho positivo, encontrando-se um superado e dois cumpridos.

A superação excessiva registada no indicador 12 - % de requerimento de RSI deferidos até 30 dias resulta das alterações que se verificaram ao nível da prestação, nomeadamente no que se refere à renovação anual da prestação, que deixou de ser requerida e passou a ser automática. A melhoria nos processos, pelo automatismo na renovação nos processos do primeiro ciclo impactou, já que o anterior processo de renovação implicava um trabalho equivalente ao tratamento de processos novos.

#### OB 8 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>					<b>125 %</b>	20,0 %
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	72 %	0,0	75 %	75 %	125 %	100,0 %

Este objetivo integrava apenas o indicador 13 - % de requerimentos CSI com tempo de deferimento até 30 dias. O objetivo e respetivo indicador registam um resultado positivo de 122%.

## 2. Plano de Ação do ISS, IP

### 2.1. Objetivos

De acordo com o calendário do processo “Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP”, o planeamento para 2018 teve como ponto de partida a elaboração do QUAR, em outubro de 2017, bem como os contributos para o Plano de Atividades do MTSSS. As propostas remetidas foram enquadradas no Plano Estratégico do ISS,IP para 2017-2019 e precedidas de consulta às áreas funcionais.

Em dezembro de 2017 deu-se continuidade ao processo, com a preparação do PAISS 2018, que teve como ponto de partida a última versão de 2017 dos Planos de Atividades da Áreas Funcionais (PAF). Foi solicitada às Áreas Funcionais a validação ou revisão das metas definidas em Plano Estratégico 2017-2019.

Para o Plano de Ação do ISS, IP para 2018 (PAISS 2018) foram selecionados os indicadores e as iniciativas do Plano Estratégico (PEISS) 2017-2019 com metas definidas para o ano 2018 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis:

1.6.2	% Respostas acompanhadas	1.6.2.3	% Respostas sociais com MAIRS acompanhadas
		1.6.2.4	% Respostas sociais sem MAIRS 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

2.1.5	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 17 áreas funcionais, em articulação com o Conselho Diretivo, 67 indicadores, dando resposta a 20 das 23 prioridades estratégicas, organizados em 5 objetivos estratégicos (ver Anexos 1 e 2) e dos quais, 33 indicadores tiveram desdobramento, com metas definidas para os Centros Distritais, conforme quadro seguinte.

**Quadro 84 - 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>9</b>	<b>6</b>
1.1	Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais	-	-
1.2	Reforçar o combate à pobreza	3	2
1.3	Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens	-	-
1.4	Fomentar iniciativas de desenvolvimento social	1	-
1.5	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	-	-
1.6	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	5	4
<b>2</b>	<b>Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>	<b>31</b>	<b>14</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	8	1
2.3	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	6	-
2.4	Promover a regularização de dívidas à segurança social	3	-
<b>3</b>	<b>Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	<b>11</b>	<b>5</b>
3.1	Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	3	1
3.2	Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	5	3
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>5</b>
4.1	Desenvolver o potencial humano	1	1
4.2	Recrutar e reter talentos	2	1
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>10</b>	<b>3</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	-
5.4	Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS	1	-
5.5	Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	3	1
5.6	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	1	-
<b>Total Geral</b>		<b>67</b>	<b>33</b>

Fonte: RMPAISS 2018

O Objetivo Estratégico 2 (Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social) teve o maior número de indicadores (31), seguido do Objetivo Estratégico 3 (Reforçar a confiança na Segurança Social) com 11 indicadores.

## 2.2. Resultados

Em 31 de dezembro de 2018 encontravam-se com monitorização 63 indicadores dos quais 37 superaram a meta, 16 cumpriram e 10 não a alcançaram.

Verifica-se que 84% dos indicadores ativos foram superados ou cumpridos no ano 2018. No que se refere ao Grau de Concretização global do PAISS 2018, o resultado alcançado foi de 123%, mantendo a tendência de crescimento já verificada em 2017 (2016 - 107%; 2017 - 112%).

**Quadro 85 - Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica**

Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas					Total	Conc.
<b>OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social</b>	4	1	2	2	9	101 %
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais						
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	2	1			3	123 %
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens						
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social			1		1	71 %
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário						
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	2		1	2	5	109 %
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>	20	7	1	2	31	118 %
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	7	4	1	2	14	104 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	6	2			8	117 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	5	1			6	116 %
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	2			1	3	134 %
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	5	3	1	2	11	171 %
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	2	1			3	151 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	2	1	1	1	5	108 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	1	1	1		3	254 %
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	4	1	1		6	116 %
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	1				1	113 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos	1	1			2	103 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	1		1		2	114 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	1				1	133 %
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>	4	4	1	1	10	109 %
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	1				1	113 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	1	2			3	116 %
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	1				1	110 %
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS				1	1	
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	1	2			3	115 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			1		1	92 %
<b>PAISS ISS</b>	<b>37</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>67</b>
						<b>123 %</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 67 indicadores, 2 não foram considerados no apuramento das concretizações de OE e RN do PAISS por não terem tido execução durante o ano de 2018 de acordo com informação das áreas responsáveis, a saber:

Indicador	Motivo
2.4.3 - % de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados	Não foi iniciado o processo em 2018.
5.4.2 - Grau Cumprimento dos tempos de execução dos projetos (Segurança Dados)	Não foi iniciado qualquer projeto em 2018

Também não foram apurados resultados para os indicadores 1.6.2.3 - % Respostas sociais com MAIRS acompanhadas e 1.6.2.4 - % Respostas sociais sem MAIRS acompanhadas, não obstante ter sido apurado o resultado do agregador 1.6.2 - % Respostas acompanhadas.

Em outubro de 2018 foi proposta uma reformulação do PAISS, que incluía a exclusão dos indicadores dependentes da aprovação do MAIRS (Modelo de Acompanhamento Integrado das Respostas Sociais). Não foi incluído nesta reformulação o pedido de exclusão dos indicadores 1.6.2.3 e 1.6.2.4, uma vez que se atribuiu o foco ao indicador 1.6.2 - % Respostas acompanhadas, que espelha a atividade da área de negócio, não prejudicando o apuramento dos resultados. O indicador 1.6.2 releva o trabalho de

acompanhamento técnico das respostas sociais, independentemente do modelo de acompanhamento utilizado.

Assim, para apuramento das concretizações foram considerados 63 indicadores ativos a 31 de dezembro de 2018.

Desagregando por objetivo estratégico, verifica-se que o grau de concretização foi positivo, de 123%, oscilando entre 171% do OE3 (Reforçar a confiança na Segurança Social) e 101% do OE1 (Reforçar a inclusão e a coesão social).



### 3. Comparação de unidades de produção homogéneas

#### 3.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP

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 2018.

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.

Nos objetivos 3 e 5, existem indicadores que não desdobram para os Centros Distritais, a saber:

OB3, Indicador 04 - % processos fiscalização a prestações tratados no prazo

OB5, Indicador 08 - Taxa de atendimento da Linha da Segurança Social

Quadro 86 - 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%
<b>OB 02</b> Combater a Fraude e Evasão Contributivas	-	-	-
<b>OB 03</b> Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	1	1	67%
<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	20%
<b>OB 07</b> Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	1	3	60%
<b>OB 08</b> Assegurar os prazos de deferimento das pensões e complementos	1	1	20%
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fonte: QUAR do ISS,IP 2018 v.1.2

As concretizações foram harmonizadas, sendo a taxa de realização limitada ao valor máximo de 125 e mínimo de -25%.

Globalmente, o grau de concretização variou entre 117% em Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora e Leiria e 58% em Faro.

Quadro 87 - Grau de concretização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital

M12 / 2018	QUAR	EFICACIA	OB01	OB02	OB03	EFICIENCIA	OB04	OB05	QUALIDADE	OB06	OB07	OB08
Aveiro	102 % ↑	103 % ↑	107 % ●		101 % ●	125 % →		125 % ●	88 % ↓	93 % ●	83 % ●	102 % ●
Beja	117 % ↑	109 % ↑	125 % ●		101 % ●	n.a.		n.a. ○	125 % ↑	125 % ●	122 % ●	125 % ●
Braga	91 % ↓	109 % →	125 % ●		101 % ●	n.a.		n.a. ○	116 % ↑	125 % ●	116 % ●	109 % ●
Bragança	117 % →	109 % →	125 % ●		101 % ●	n.a.		n.a. ○	125 % →	125 % ●	122 % ●	125 % ●
Castelo Branco	117 % →	109 % →	125 % ●		101 % ●	n.a.		n.a. ○	125 % →	125 % ●	122 % ●	125 % ●
Coimbra	114 % ↓	106 % ↓	112 % ●		101 % ●	n.a.		n.a. ○	123 % ↑	125 % ●	117 % ●	125 % ●
Évora	117 % →	109 % →	125 % ●		101 % ●	n.a.		n.a. ○	125 % →	125 % ●	122 % ●	125 % ●
Faro	58 % ↓	109 % →	125 % ●		101 % ●	-25 % →		-25 % ●	123 % ↑	125 % ●	121 % ●	125 % ●
Guarda	116 % ↓	109 % ↓	124 % ●		101 % ●	n.a.		n.a. ○	122 % ↑	125 % ●	119 % ●	125 % ●
Leiria	117 % ↓	109 % ↓	124 % ●		101 % ●	n.a.		n.a. ○	125 % →	125 % ●	121 % ●	125 % ●
Lisboa	75 % ↓	97 % ↓	92 % ●		100 % ●	n.a.		n.a. ○	102 % ↓	105 % ●	93 % ●	125 % ●
Portalegre	116 % ↑	109 % →	125 % ●		101 % ●	n.a.		n.a. ○	123 % ↑	125 % ●	118 % ●	125 % ●
Porto	103 % ↓	109 % →	125 % ●		101 % ●	125 % →		125 % ●	83 % ↓	64 % ●	99 % ●	54 % ●
Santarém	112 % ↓	104 % ↓	119 % ●		97 % ●	n.a.		n.a. ○	119 % →	125 % ●	114 % ●	125 % ●
Setúbal	114 % ↑	104 % ↑	111 % ●		101 % ●	n.a.		○	123 % →	125 % ●	123 % ●	120 % ●
Viana do Castelo	87 % ↓	95 % ↓	82 % ●		101 % ●	n.a.		n.a. ○	80 % ↓	123 % ●	51 % ●	124 % ●
Vila Real	100 % →	109 % →	125 % ●		101 % ●	n.a.		n.a. ○	90 % ↓	125 % ●	74 % ●	104 % ●
Viseu	116 % ↑	108 % ↑	123 % ●		101 % ●	n.a.		n.a. ○	124 % →	125 % ●	122 % ●	125 % ●

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.Desenvolver o potencial humano

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Objetivos sem desdobramento distrital

OB02.Combater a fraude e evasão contributivas  
 OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

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; Min=-25)

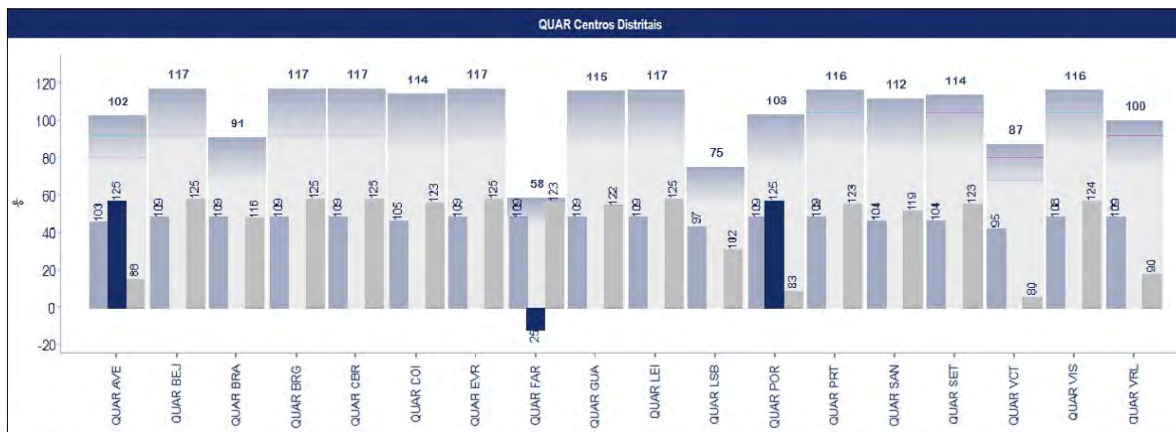
No que diz respeito ao parâmetro Eficácia, a concretização variou entre um máximo de 109%, em 12 dos 18 Centros Distritais - Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Portalegre, Porto, Vila Real e Viseu - e um mínimo de 95% em Viana do Castelo.

No que diz respeito ao parâmetro Eficiência, com metas apenas para 3 dos 18 Centros Distritais, os resultados variaram entre um máximo de 125%, em Aveiro e Porto, e um mínimo de -25% em Faro.

No parâmetro Qualidade a concretização variou entre um máximo de 125% em Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora e Leiria e um mínimo de 80% em Viana do Castelo.

A figura seguinte permite a análise comparativa entre os 18 Centros Distritais, quer no grau de concretização global quer por parâmetro e objetivo

Figura 8 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital



Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

O quadro apresenta os resultados globais e por parâmetro dos 18 Centros Distritais, hierarquizados por ordem de avaliação

Quadro 88 - Ranking global e por parâmetro

Global		Eficácia		Eficiência		Qualidade	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Beja	117%	Beja	109%	Aveiro	125%	Beja	125%
Bragança	117%	Braga	109%	Porto	125%	Bragança	125%
Castelo Branco	117%	Bragança	109%	Faro	-25%	Castelo Branco	125%
Évora	117%	Castelo Branco	109%	Beja		Évora	125%
Leiria	117%	Évora	109%	Braga		Leiria	125%
Portalegre	116%	Faro	109%	Bragança		Viseu	124%
Viseu	116%	Guarda	109%	Castelo Branco		Coimbra	123%
Guarda	115%	Leiria	109%	Coimbra		Faro	123%
Coimbra	114%	Portalegre	109%	Évora		Portalegre	123%
Setúbal	114%	Porto	109%	Guarda		Setúbal	123%
Santarém	112%	Vila Real	109%	Leiria		Guarda	122%
Porto	103%	Viseu	108%	Lisboa		Santarém	119%
Aveiro	102%	Coimbra	105%	Portalegre		Braga	116%
Vila Real	100%	Santarém	104%	Santarém		Lisboa	102%
Braga	91%	Setúbal	104%	Setúbal		Vila Real	90%
Viana do Castelo	87%	Aveiro	103%	Viana do Castelo		Aveiro	88%
Lisboa	75%	Lisboa	97%	Vila Real		Porto	83%
Faro	58%	Viana do Castelo	95%	Viseu		Viana do Castelo	80%



### 3.2. Plano de Ação do ISS, IP

Em 2018, 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 2018, constantes do quadro seguinte:

**Quadro 89 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e Prioridade Estratégica**

M12 / 2018	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	96 %	114 %	100 %	100 %	109 %	55 %
Beja	112 %	122 %	100 %	108 %	112 %	119 %
Braga	115 %	125 %	104 %	109 %	116 %	119 %
Bragança	113 %	117 %	108 %	104 %	116 %	119 %
Castelo Branco	115 %	122 %	109 %	113 %	117 %	113 %
Coimbra	111 %	104 %	109 %	108 %	117 %	117 %
Évora	111 %	109 %	110 %	104 %	115 %	119 %
Faro	108 %	109 %	107 %	98 %	116 %	112 %
Guarda	112 %	119 %	107 %	100 %	117 %	119 %
Leiria	111 %	122 %	107 %	85 %	119 %	121 %
Lisboa	101 %	84 %	104 %	97 %	111 %	109 %
Portalegre	106 %	75 %	110 %	108 %	116 %	119 %
Porto	102 %	110 %	98 %	101 %	101 %	99 %
Santarém	105 %	86 %	106 %	99 %	116 %	119 %
Setúbal	108 %	86 %	105 %	111 %	119 %	117 %
Viana do Castelo	106 %	109 %	97 %	93 %	117 %	112 %
Vila Real	100 %	66 %	102 %	98 %	116 %	119 %
Viseu	113 %	107 %	110 %	110 %	117 %	119 %

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.

Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

Os Centros Distritais de Braga e Castelo Branco é o serviço que apresenta a execução mais elevada, com uma concretização de 115%, seguido do Centro Distrital de Beja com 114%.

Globalmente o desempenho foi positivo, com exceção do Centro Distrital de Aveiro, que apresenta um desempenho negativo com concretização de 96%.

**Quadro 90 - Ranking global e por Objetivo Estratégico**

Global		OE1		OE2		OE3		OE4		OE5	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Braga	115%	Braga	125%	Évora	110%	Castelo Branco	113%	Leiria	119%	Leiria	121%
Castelo Branco	115%	Beja	122%	Portalegre	110%	Setúbal	111%	Setúbal	119%	Beja	119%
Beja	114%	Castelo Branco	122%	Viseu	110%	Viseu	110%	Castelo Branco	117%	Braga	119%
Bragança	113%	Leiria	122%	Castelo Branco	109%	Braga	109%	Coimbra	117%	Bragança	119%
Viseu	113%	Guarda	119%	Coimbra	109%	Beja	108%	Guarda	117%	Évora	119%
Guarda	112%	Bragança	117%	Beja	108%	Coimbra	108%	Viana do Castelo	117%	Guarda	119%
Coimbra	111%	Aveiro	114%	Bragança	108%	Portalegre	108%	Viseu	117%	Portalegre	119%
Évora	111%	Porto	110%	Faro	107%	Bragança	104%	Braga	116%	Santarém	119%
Leiria	111%	Évora	109%	Guarda	107%	Évora	104%	Bragança	116%	Vila Real	119%
Faro	108%	Faro	109%	Leiria	107%	Porto	101%	Faro	116%	Viseu	119%
Setúbal	108%	Viana Castelo	109%	Santarém	106%	Aveiro	100%	Portalegre	116%	Coimbra	117%
Portalegre	106%	Viseu	107%	Setúbal	105%	Guarda	100%	Santarém	116%	Setúbal	117%
Viana Castelo	106%	Coimbra	104%	Braga	104%	Santarém	99%	Vila Real	116%	Castelo Branco	113%
Santarém	105%	Santarém	86%	Lisboa	104%	Faro	98%	Évora	115%	Faro	112%
Porto	102%	Setúbal	86%	Vila Real	102%	Vila Real	98%	Beja	112%	Viana do Castelo	112%
Lisboa	101%	Lisboa	84%	Aveiro	100%	Lisboa	97%	Lisboa	111%	Lisboa	109%
Vila Real	100%	Portalegre	75%	Porto	98%	Viana do Castelo	93%	Aveiro	109%	Porto	99%
Aveiro	96%	Vila Real	66%	Viana Castelo	97%	Leiria	85%	Porto	101%	Aveiro	55%

Fonte: Portal Planear e Controlar a Gestão

Analisando por Objetivo Estratégico, verifica-se que o OE4 (Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional) foi o que obteve globalmente melhores resultados com todos os Centros Distritais a apresentarem resultados positivos que oscilam entre os 119% (Leiria e Setúbal) e os 101% (Porto).

No entanto, é no OE1 (Reforçar a Inclusão e a Coesão Social) que se regista o desempenho mais elevado: 125% - Cdist de Braga.

## **4. Plano de Formação**

### **4.1. Objetivos**

Mantendo o ISS uma firme aposta no desenvolvimento dos seus recursos humanos e no desenvolvimento das competências transversais e específicas, dos seus/suas trabalhadores/as, o Plano de Formação pretende satisfazer as necessidades identificadas, centrando-se em respostas formativas reativas e prospetivas, em estreita articulação e alinhamento com a estratégia da organização, proporcionando uma oferta formativa transversal à totalidade das diferentes áreas funcionais.

O Decreto-Lei 86-A/2016, de 29 de dezembro, determina que o Plano de Formação deve preferencialmente atender:

- a) Às políticas de desenvolvimento de recursos humanos e de inovação e modernização administrativas, garantindo uma abordagem prospetiva da atividade formativa;
- b) Às necessidades prioritárias dos/as trabalhadores/as face às exigências dos postos de trabalho que ocupam, aferidas de entre as áreas estratégicas definidas;
- c) À identificação de necessidades de formação decorrente do processo de avaliação do desempenho.

O Plano de Formação do ISS para 2018 cumpre, no essencial, o legalmente determinado com exceção do que diz respeito às necessidades de formação decorrentes do processo de avaliação de desempenho, que não foram integradas neste plano

Por recomendação da Tutela, o levantamento de necessidades de formação foi realizado em simultâneo com a elaboração do Plano de Atividades por área Funcional (PAF) de modo a garantir o alinhamento entre Plano de Formação do ISS, IP e os objetivos de cada área/serviço e os objetivos e prioridades estratégicas definidas para o triénio 2017-2019.

Assim, o Plano de Formação para 2018 é o resultado das propostas apresentadas pelos/as responsáveis das diferentes áreas funcionais que, face aos objetivos a alcançar em 2018, indicaram áreas de formação específicas a desenvolver que, na sua perspetiva, e numa abordagem reativa/curativa, visam reparar eventuais lacunas identificadas ao nível da execução dos objetivos da organização e centram-se na resolução de problemas de desempenho que se colocam no imediato ou no curto prazo.

Neste Plano de Formação estão também consideradas as recomendações dos Relatórios de Auditoria elaborados ao longo de 2017 e que propunham a realização de formação em matérias como: Fundo de Garantia Salarial; Liderança; SIF/SAP: módulo AA e AJUDIC.

O Plano de Formação de 2018, prevê a realização de 95 cursos e de 397 ações de formação que se distribuem por Prioridade Estratégica conforme quadro 91, envolvendo 8.994 formandos.

A despesa associada a este Plano de formação foi orçamentada em 183.645€

## 4.2. Resultados

Durante o ano de 2018 foram realizadas 303 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, das quais 190 integravam o Plano de Formação para 2018.

**Quadro 91 - Quadro Síntese do Plano de Formação 2018**

Formação	Planeado	Executado
N.º de ações de formação	397	303
Número de Ações Internas	199	249
Número de Ações Externas	198	54
Total de participantes	9.094	4.753
Volume de formação	146.810	82.316
Despesa Anual	183.645 €	16.056 €
Formação Interna	132.080 €	15.902 €
Formação Externa	51.565 €	154 €

Fonte: DRH

Foram ainda realizadas 113 ações de formação não previstas no Plano no Plano de Formação inicial, correspondendo a 35 cursos que decorreram de necessidades urgentes expressas por vários clientes internos e também pela entrada em vigor de nova legislação aplicável ao Regime de Trabalhadores Independentes e pela implementação do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados no ISS, IP.

No total das 303 ações de formação, registou-se a participação de 4.753 trabalhadores e atingiu-se um volume de formação de 82.316 horas.

A despesa com estas ações de formação ascendeu a 16.055,75 €

**Quadro 92 - Cursos e Ações de Formação por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio**

Objetivo Estratégico/ Prioridades de negócio	Planeado			Executado		
	N.º de Cursos	N.º de Ações		N.º de Cursos	N.º de Ações	
		Internas	Externas		Internas	Externas
<b>1 Reforçar a inclusão e a coesão social</b>	<b>29</b>	<b>58</b>	<b>48</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>8</b>
1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais	-	-	-	-	-	-
1.2 Reforçar o combate à pobreza	-	-	-	1	-	1
1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens	23	33	42	5	11	3
1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social	1	-	1	1	-	1
1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	-	-	-	-	-	-
1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	5	25	5	4	2	3
<b>2 Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>	<b>23</b>	<b>74</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>120</b>	<b>2</b>
2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	9	39	2	9	33	-
2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	3	2	3	-	-	-
2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	10	33	13	6	83	2
2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	1	-	6	2	4	-
<b>3 Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	<b>7</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>11</b>
3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	5	5	8	9	23	10
3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	-	-	-	-	-	-
3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	2	36	2	1	5	1
<b>4 Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>54</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>29</b>
4.1 Desenvolver o potencial humano	11	1	49	14	18	29
4.2 Recrutar e reter talentos	-	-	-	-	-	-
4.3 Valorizar a cultura organizacional	2	2	-	2	7	-
4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	1	-	5	-	-	-
<b>5 Modernizar e humanizar os serviços</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>62</b>	<b>14</b>	<b>63</b>	<b>4</b>
5.1 Melhorar a qualidade das instalações	-	-	-	-	-	-
5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	-	-	-	2	6	-
5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	8	1	21	1	-	1
5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS	4	20	21	4	11	-
5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	10	2	20	7	46	3
5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	-	-	-	-	-	-
<b>Total Geral</b>	<b>95</b>	<b>199</b>	<b>198</b>	<b>68</b>	<b>249</b>	<b>54</b>
		<b>397</b>			<b>303</b>	

Fonte: Plano de Formação 2018

### 4.3. Análise Evolutiva

A partir de 2010, o Plano de formação do ISS, IP passou a integrar uma oferta formativa mais alargada, abrangendo categorias e áreas profissionais que até essa altura não tinham sido contempladas.

Em 2012, no âmbito do Projeto PERFISS- Definição dos perfis de competências no ISS, IP, foram elaborados 50 perfis de formação. A definição dos perfis de formação permitiu ao ISS, IP a execução de Planos de Formação com vista ao desenvolvimento de competências associadas diretamente às atividades desenvolvidas em função do grau de proficiência exigido.

Desde 2012, os Planos de formação do ISS, IP decorrem essencialmente dos seguintes instrumentos:

- do Levantamento de Necessidades de Formação realizado em todos os serviços do ISS, IP, junto dos Dirigentes Intermédios;
- dos Perfis de Competências dos trabalhadores do ISS (PERFISS);
- dos Planos de Ação e QUAR anuais
- das ações não realizadas no Plano de Formação do ano anterior.

Entre 2010 e 2014 regista-se uma tendência decrescente no número de ações de formação realizadas, que é invertida em 2015 com o aumento de 299 ações de formação que representam uma variação de 135.3% face a 2014.

A partir de 2015 regista-se novo decréscimo no número de ações de formação realizadas, ainda que menos acentuado.

Figura 9 - Evolução do número de ações de formação



Analisado o volume de formação no mesmo período verifica-se nos últimos anos uma tendência inversa relativamente ao número de ações de formação realizadas. Constata-se assim que a partir de 2016 houve uma maior participação dos trabalhadores traduzindo uma maior eficácia e eficiência do plano de formação do ISS, IP.

Durante o ano de 2018 foram realizadas 303 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, verificando-se um decréscimo de 24,6% face a 2017, no entanto o volume de formação regista um aumento de 8,9%, confirmando a tendência crescente dos últimos anos.

**Quadro 93 - Formação de recursos humanos**

Unidades: n.º, euros e %

Formação	2017	2018	Variação (2017 - 2018)	
			N.º	%
N.º de ações de formação	402	303	-99	-24,6%
Plano de Formação	268	190	-78	-29,1%
Extra-Plano	134	113	-21	-15,7%
Total de participantes (b)	5.479	4.753	-726	-13,3%
Feminino	4.527	3.939	-588	-13,0%
Masculino	952	814	-138	-14,5%
Volume de formação	75.619	82.316	6.697	8,9%
Despesa Anual	84.579,74 €	16.056 €	-68.524	-81,0%
Formação Interna	64.073,02 €	15.902 €	-48.171	-75,2%
Formação Externa	20.506,72 €	154 €	-20.353	-99,3%

**Fonte:** Balanço Social

**No-** (b) O n.º de participantes e o n.º de horas inclui não só as ações organizadas pelo  
**tas** NFDC, mas também as ações frequentadas pelos trabalhadores em regime de forma-

No que respeita à despesa com formação, registou-se uma diminuição de 81% em 2018, comparativamente com o ano anterior. Este facto deve-se essencialmente a uma opção de gestão que visa privilegiar a formação interna.

#### 4.4 Inquéritos de satisfação com a Formação

O ISS, IP avalia o grau de satisfação dos trabalhadores com a formação frequentada com base em parâmetros referentes ao funcionamento global do curso.

São aplicados dois questionários distintos para as ações de formação, consoante a tipologia dos cursos definidas em função das horas de formação do curso.

Para as ações de formação com 7 horas ou menos, é avaliada a adequação dos conteúdos às necessidades de formação e da carga horária aos conteúdos. O resultado global é apurado pela média ponderada dos resultados de cada um dos parâmetros, em que a “Adequação dos conteúdos às necessidades de formação”, tem um ponderação de 75% e a “Adequação da carga horária aos conteúdos” tem uma ponderação de 25%.

Nas ações com mais de 7 horas, além dos parâmetros comuns às ações de formação com menos de 7 horas, os formandos são questionados sobre os métodos pedagógicos, a organização da estrutura do programa e a homogeneidade de conhecimentos do grupo. Também nestes questionários, o resultado global é apurado pela média ponderada dos resultados de cada um dos parâmetros, da seguinte forma:

- Adequação dos conteúdos às suas necessidades de formação ..... 40%
- Adequação dos métodos pedagógicos ..... 15%
- Adequação da carga horária aos conteúdos..... 15%
- Organização da estrutura do programa ..... 15%
- Homogeneidade de conhecimentos do grupo..... 15%

Em ambos os questionários a escala de avaliação utilizada é de 1 a 4, sendo que 1 equivale a “nada adequado” e o 4 a “muito adequado”.

Os resultados dos inquéritos aplicados durante o ano de 2018 são os constantes do quadro seguinte:

**Quadro 94 - Avaliação da satisfação com a formação de recursos humanos**

Tipo de ação	Adequação dos conteúdos às suas necessidades de formação	Adequação dos métodos pedagógicos	Adequação da carga horária aos conteúdos	Organização da estrutura do programa	Homogeneidade de conhecimentos do grupo	Índice de Satisfação Global
Igual ou inferior a 7 horas	3,5	-	3,2	-	-	3,4
Superior a 7 horas	3,6	3,5	3,2	3,5	3,4	3,5

Fonte: DRH

## 5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores

A satisfação com o trabalho e seus fatores de influência é um tema que desperta o interesse crescente das organizações em desenvolver pesquisas que apontem o grau de satisfação de suas equipas, pois através dos resultados obtidos, as mesmas podem avaliar as suas ações e estabelecer melhorias que contribuam para o aperfeiçoamento das condições de trabalho e dos seus resultados.

No ano 2018 foi realizado e aplicado um questionário de satisfação dos trabalhadores, datando a sua última realização de 2008.

### Caracterização do inquérito à satisfação dos trabalhadores

Para este processo de avaliação da satisfação dos trabalhadores foi disponibilizado, ao total de trabalhadores do ISS,IP um questionário através da intranet, entre os meses de setembro e outubro de 2018.

O questionário aplicado foi apoiado em 11 dimensões, composto por 75 perguntas, das quais 62 fechadas, 12 abertas e 1 de escolha múltipla.

**Quadro 95 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores**

Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do ISS, IP	
Dimensão	N.º de Indicadores
Satisfação face à imagem global do Instituto	4
Satisfação face à liderança e comunicação	10
Satisfação face à gestão global do Instituto	10
Satisfação face ao envolvimento ativo e participação dos trabalhadores	6
Satisfação face a espaços e equipamentos	7
Satisfação face a condições de trabalho	3
Satisfação face aos princípios de igualdade de género e conciliação no trabalho	3
Satisfação face à alimentação, higiene e segurança	4
Satisfação face às práticas de sustentabilidade ambiental e social	5
Níveis de motivação	8
Avaliação global	2

A participação neste estudo foi amplamente incentivada, com a sua publicitação nos canais de comunicação eletrónica do ISS, designadamente Intranet e correio eletrónico, até à data final do seu encerramento: 8 de outubro.

Foram recebidos e validados 2.451 questionários integralmente respondidos, correspondendo a uma taxa de adesão global de 31,85% considerando que, a 30 de setembro, o ISS;IP tinha 7.695 trabalhadores em exercício de funções.

### Principais resultados da aplicação do inquérito à satisfação dos trabalhadores

Com um índice médio global de 66,5%, a satisfação dos trabalhadores do ISS,IP em 2018 situou-se acima da média das entidades analisadas no âmbito do Observatório Nacional dos Recursos Humanos.

Entre as onze dimensões analisadas e que contribuíram para aquele índice, nenhuma se situou abaixo dos 50%. No entanto, foram registadas avaliações menos positivas nas dimensões espaços e equipamentos, alimentação, higiene e segurança, e sustentabilidade ambiental e social, por contraponto às dimensões imagem, igualdade e conciliação, e motivação.

Os resultados obtidos na dimensão motivação – a melhor classificada no âmbito do inquérito – sugerem que, independentemente de existirem algumas questões com avaliação menos positiva, os trabalhadores evidenciam um elevado sentimento de pertença e pretendem potenciar o seu contributo com vista a uma melhor performance organizacional.

De facto, a aprendizagem de novos métodos de trabalho, o desenvolvimento do trabalho em equipa e a aquisição/desenvolvimento de novas competências situaram-se entre as questões melhor classificadas no inquérito. Porém, o reconhecimento e recompensa do mérito, as condições físicas de trabalho e a realização de ações de promoção do bem-estar e saúde, foram as questões que receberam piores classificação e carecem de melhor apreciação.

**Quadro 96 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores**

Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do ISS, IP	
Metodologia utilizada	Inquérito por questionário através da Intranet
Período de realização do inquérito/questionário	17 setembro/ 8 outubro de 2018
Dimensão da amostra	7.695 Trabalhadores
Taxa de respostas	31,85%
Dimensão	Resultado*/Nível de satisfação
Imagem	69,6%
Liderança e comunicação	66,2%)
Gestão global	61,2%
Envolvimento ativo e participação	62,6%
Espaços e equipamentos	61,0%
Condições de trabalho	67,1%
Igualdade e consolidação	73,5%
Alimentação, higiene e segurança	57,2%
Sustentabilidade ambiental e social	58,4%
Motivação	74,3%
<b>Avaliação Global</b>	<b>66,5%</b>

## 6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes

Mostrando-se a avaliação da satisfação dos clientes como 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 (anexo8).

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?”, e 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. O questionário utilizado em 2018 foi o mesmo que o de 2017.

Pelo sexto ano consecutivo, o Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente (DCGC) elabora um estudo da avaliação da satisfação do cliente com três canais de atendimento existentes: presencial, telefone (300 502 502) e e-mail rececionado pela Segurança Social Direta (SSD). O presente relatório 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.

Considerando que em 2018, durante a realização do inquérito foi publicado o Regulamento Geral de Proteção de Dados, foi questionado o Encarregado de Proteção de dados no sentido do seu cumprimento utilizando a metodologia que se indica. Atendendo à resposta ter sido afirmativa, os inquéritos foram aplicados nos moldes previstos.

A colaboração do Gabinete de Análise e Gestão da Informação do Instituto da Segurança Social, I.P. que a partir dos NISS recolhidos nos sistemas de suporte ao atendimento (Cisco Finesse e SIGA), fornece os



endereços de e-mail dos clientes e do Instituto de Informática, I.P. (II, IP) que envia os emails e disponibiliza os questionários online, foi fundamental para a realização deste processo.

Os resultados são posteriormente recolhidos e compilados pelo II, IP sem qualquer identificação dos inquiridos por forma a ser garantida a confidencialidade dos mesmos. Os dados são posteriormente enviados ao ISS, IP para tratamento.

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 97 - 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	171.501	22,3%	31.867	18,6%	4.188	13,1%
Correio Eletrónico	12.201	1,6%	7.323	60,0%	2.404	32,8%
Presencial	585.422	76,1%	191.339	32,7%	12.536	6,6%
<b>Total</b>	<b>769.124</b>	<b>100,0%</b>	<b>230.529</b>	<b>30,0%</b>	<b>19.128</b>	<b>8,3%</b>

O canal com maior representatividade nas respostas foi o Presencial, com 12.536 respostas, seguido do Telefónico que obteve 4.188 respostas e finalmente o Correio eletrónico que obteve 2.404 respostas.

Comparativamente ao ano anterior, a taxa de resposta aos Questionários de Avaliação da Satisfação do Cliente foi bastante mais elevada, o que poderá ser justificado pelo facto de em 2017 terem existido alguns constrangimentos técnicos aquando da disponibilização dos inquéritos aos clientes.

De forma resumida, deixamos uma avaliação global dos resultados obtidos em 2018, 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 2018 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 seguintes. No quadro 93, apresentam-se os resultados da ponderação de cada canal tendo em conta a respetiva amostra. Houve um aumento significativo da ponderação do canal telefone que passou de 11,3 para 21,9% e uma redução do canal email que passou de 22,2 para 12,6%. O Índice de satisfação resulta da aplicação da ponderação a cada driver, quadro 94, tendo em conta o peso relativo que lhe foi atribuído.

**Quadro 98 - Ponderação dos resultados dos drivers**

Canal	Amostra	Ponderação
Telefónico	4.188	21,9%
Correio Eletrónico	2.404	12,6%
Presencial	12.536	65,5%

Fonte: DCGC

**Quadro 99 - 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 a avaliação do desempenho do atendimento telefónico prestado pela Linha Segurança Social (300 502 502), foi aplicado um questionário online, através do 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 31.867 contactos, dos quais se obtiveram 4.188 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 13,1%.

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 100 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto**

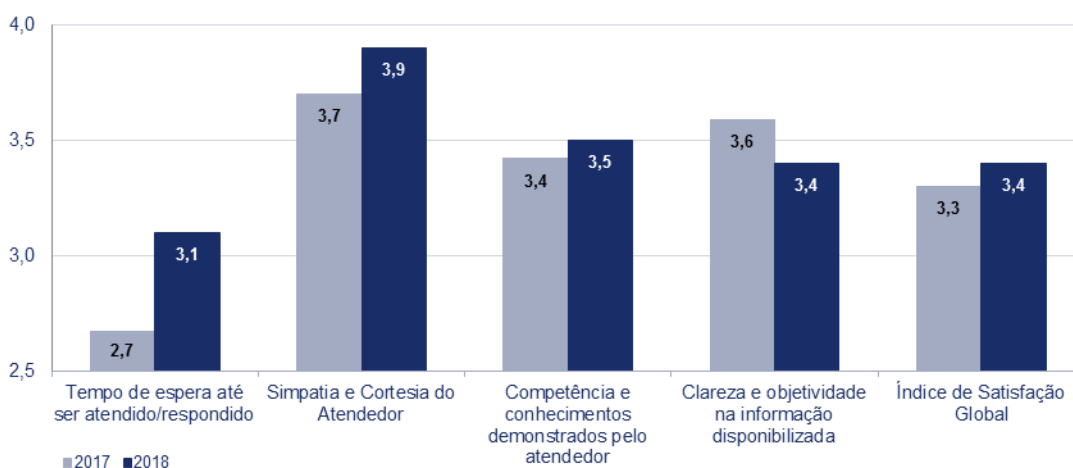
Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido /respondido	Simpatia e Cortesia do Atendedor	Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2017	2,7	3,7	3,6	3,4	3,0	3,3
2018	3,1	3,9	3,5	3,4	2,9	3,4

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

O canal telefónico, assegurado pela Linha Segurança Social, 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 10 - Evolução da satisfação com o serviço - Centro de Contacto**



Em 2018, verifica-se um ligeiro aumento no índice de satisfação dos clientes com o atendimento telefónico: 3,4 face a 3,3 em 2017, que se deve certamente ao aumento da capacidade de resposta em 2018, por via da externalização da 1ª linha a um Outsourcer, a partir de final de 2017

O grau de satisfação com o atendimento é medido considerando que 5 significa completamente satisfeito e 1 significa completamente insatisfeito. Ao contrário do que tem acontecido desde a internalização do

centro de contacto, tanto o ano passado como este ano, todos os indicadores são, em média, inferiores a 4. Estes resultados podem dever-se à alteração do método, em que anteriormente os inquéritos eram realizados em conversação com o cliente por telefone e atualmente são realizados apenas pelo cliente, mediante o preenchimento de um questionário online.

De acordo com os resultados obtidos, verifica-se que o principal motivo de contacto com a Linha Segurança Social, em 2018, foi efetuar um pedido de informação. Estes resultados demonstram ainda que 54,1% dos clientes entrou em contacto mais do que uma vez para tratar do(s) assunto(s), o que poderá ser um indicador de que na grande maioria das vezes a resposta a dar ao cliente não é efetuada logo no primeiro contato. Poderá ainda concluir-se neste item que, considerando que a grande maioria dos clientes inquiridos são do distrito de Lisboa, este resultado se deve à demora no tratamento dos processos em BackOffice.

Apesar da subida em 2018, o parâmetro que regista menor índice de satisfação é o do “Tempo de espera até ser atendido/respondido”, que conta com 3,1, em 2018, subindo 0,4 em relação a 2017 (2,7).

Porém, a maioria dos clientes da Linha Segurança Social (43,6%) continuam a ver como alternativa ao esclarecimento por telefone, a ida a um serviço de atendimento presencial. Considerando que a resolução e esclarecimento do motivo do contacto é o único meio de aliviar a pressão da procura sentida por muitos serviços, a aposta no centro de contacto deve ser entendida como uma forma de prestação de um serviço célere e cómodo ao cidadão, mas também um meio de fazer face aos constrangimentos de pessoal sentida por alguns serviços de atendimento presencial.

#### 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.

**Quadro 101 - 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	
2017	2,8	3,3	3,0	2,8	3,4	2,4	3,0
2018	2,5	3,4	3,0	2,8	3,4	2,3	2,9

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Em 2018, foram enviados inquéritos eletrónicos por e-mail num total de 7.323, tendo sido recebidas 2.404 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 32,8%. O inquérito foi enviado pela caixa de correio eletrónico [segurancasocial@seg-social.pt](mailto:segurancasocial@seg-social.pt), a todos os clientes a quem foi dada uma resposta no mês de maio de 2018.

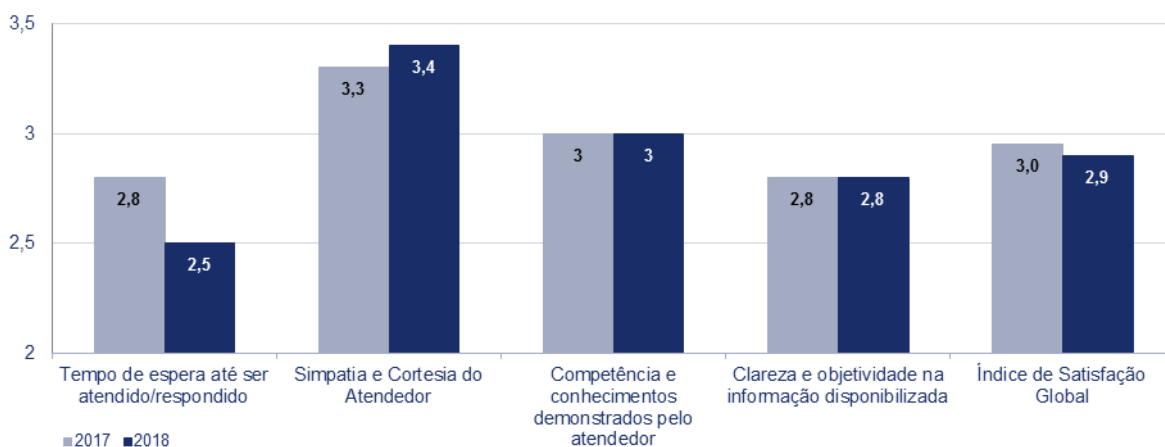
O objetivo deste inquérito foi monitorizar a qualidade do atendimento por correio eletrónico da Segurança Social Direta, através da análise de desempenho dos assistentes e satisfação dos utilizadores.

Relativamente ao serviço de atendimento feito por correio eletrónico, através da Segurança Social Direta, a avaliação em 2018 (2,9) ficou ligeiramente abaixo da registada em 2017 (3,0).

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 geral resultados médios, sendo a sua maior fragilidade a “Resolução do(s) assunto que veio tratar”.

Figura 11 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico



Da informação obtida, verifica-se uma ligeira descida no índice de satisfação global, face a 2017, à semelhança do que se tinha verificado em 2016, contrariando a evolução de 2015 para 2016, em que se verificou uma subida na satisfação com o serviço prestado. Esta ligeira descida no índice de satisfação global, face a 2017 pode ser justificada através dos constrangimentos registados ao nível da aplicação informática durante 2018, dando origem à acumulação de um número significativo de emails sem resposta em tempo oportuno. A situação ficou resolvida a partir de agosto de 2018, com a alteração da aplicação em julho do mesmo ano.

No ano em análise todos os indicadores são, em média, inferiores a 3,5, registando-se, contudo, uma ligeira subida face ao ano anterior no que diz respeito à avaliação do atendedor e uma redução ao nível do tempo de espera até ser atendido/respondido. Importa a este nível relacionar a redução da satisfação com o e-mail a alteração aplicacional implementada desde novembro 17 que trouxe inúmeros constrangimentos e que reduziu de forma significativa a celeridade de resposta.

A possibilidade de anexar documentos através da Segurança Social Direta, medida há muito esperada, foi implementada em setembro de 2018, com ganhos para o cidadão e empresas que podem remeter um documento ou meio de prova juntamente com o seu pedido, agilizando o seu tratamento e reduzindo-se o tempo de resposta à solicitação do cliente. Para todos os casos em que não é possível dar resposta de imediato ao cliente, porque se verifica a necessidade de documentos adicionais, a análise do processo pelo Serviço competente, ou a realização de uma transação não atribuída à equipa de tratamento de e-

mails da SSD, é enviada uma resposta ao cliente informando que o seu pedido foi encaminhado para o respetivo Serviço que o irá tratar.

Estão a ser desenvolvidas ações para aumentar a capacidade de resposta da equipa de tratamento de emails, com vista ao aumento de resolução ao primeiro contacto com consequente redução do tempo de resposta e aumento da satisfação do cliente com este canal, prioritário para o ISS, IP.

### 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 questionário estruturado, por e-mail, aos clientes que tendo sido atendidos num determinado período temporal e estando registados no SIGA, dispõem de endereço eletrónico. Foram efetuados um total de 191.339 contactos, dos quais se obtiveram 12.536 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 7%.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a perceção da qualidade do atendimento presencial da Segurança Social, através da satisfação dos Cliente com o desempenho dos colaboradores e com as condições e serviços disponibilizados.

**Quadro 102 - 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	
2017	3,2	3,8	3,7	3,6	3,6	3,5
2018	3,8	3,9	3,8	3,7	3,5	3,7

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

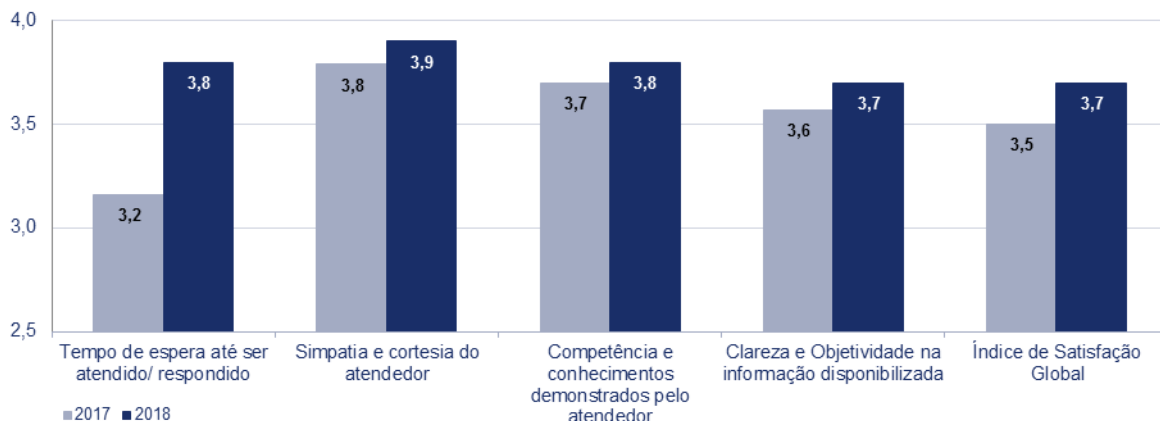
Quanto aos aspetos mais valorizados no que se refere a satisfação com o atendimento registam-se a simpatia/cortesia do atendedor e a Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor.

No que se refere à satisfação com a informação, a *Visibilidade da existência de caixa de sugestões e opiniões* foi o aspeto mais valorizado.

Da informação obtida, verifica-se houve uma subida nos níveis de satisfação de todos os índices, resultando num índice de satisfação global de 3,7, equivalente ao verificado em 2016.

No que respeita à resolução dos assuntos, à semelhança do que sucedeu na Linha Segurança Social e por e-mail da Segurança Social Direta, 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. Reconhece-se igualmente alguns constrangimentos internos, quer de recursos humanos, quer de aplicações informáticas, que não permitem o esclarecimento e/ou resolução do assunto no primeiro contacto.

Figura 12 - Evolução da satisfação com o serviço - Presencial



Da análise dos dados respeitantes ao atendimento presencial, conclui-se que cerca de 37,7% dos atendimentos desta natureza se realizam para entrega de requerimentos e/ou documentos e 13,8% para pedidos de declaração, perfazendo mais de metade dos atendimentos presenciais (51,5%) e que 83,3% dos clientes inquiridos desse mesmo canal de atendimento já acederam à Segurança Social Direta. Verifica-se assim que, se aumentarmos o registo de requerimentos e documentos e o pedido de declarações feitos pelo próprio na Segurança Social Direta, conseguiremos diminuir proporcionalmente o número de atendimentos presenciais.

#### 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 2018, 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 103 - 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	
2017	3,0	3,7	3,5	3,4	3,3	3,4
2018	3,5	3,8	3,6	3,5	3,2	3,5

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 12.536 respostas, seguido do centro de contacto que obteve 4.188 respostas. O questionário ao atendimento através do correio eletrónico obteve 2.404 respostas.

É de salientar que o número de respostas aos questionários em 2018, 19.128 respostas no total, foi mais de nove vezes superior à verificada em 2017 (2035 respostas no total), contribuindo para este aumento as respostas recebidas de todos canais - Telefónico, Correio Eletrónico e Presencial.

## **7. 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).

Na sequência do Aviso n.º 3/SAMA2020/2016, o ISS, I.P apresentou uma candidatura à Implementação da CAF (Common Assessment Framework) na AP (Candidatura A).

Em 2018 foram desenvolvidas as atividades relativas ao planeamento do processo de autoavaliação, nomeadamente:

- Definição dos requisitos técnicos para o caderno de encargos;
- Solicitação de abertura do processo de contratação: pedido enviado ao DAP em 27.11.2017;
- Preparação de suportes ao exercício;
- Definição de equipas de autoavaliação;
- Preparação do espaço web de suporte ao exercício;

Atualmente o processo aguarda a autorização do Ministério das Finanças para o desenvolvimento do procedimento concursal, sem o qual não é possível desenvolver as restantes atividades previstas para este exercício.





## **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 2018, composto 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 104 - Breve caracterização dos recursos humanos**

Recursos Humanos	2018		
	Fem	Masc	Total
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3.028	535	3.563
Técnico Superior	2.331	398	2.729
Assistente operacional	317	108	425
Dirigentes	627	224	851
Outros	256	85	341
Total	<b>6.559</b>	<b>1.350</b>	<b>7.909</b>

O efetivo do ISS, IP, contava com 7.909 trabalhadores no final de 2018, mais 4,1% do que no final de 2017 (7.600), mantendo-se a predominância do sexo feminino (6.559), que representa 83% do total de trabalhadores.

Quanto aos efetivos por carreira, refira-se a predominância da carreira de Assistente Técnico, com 3.563 trabalhadores, representando 45% do total de efetivos, seguida da carreira Técnica Superior com 2.729 trabalhadores, e representando 35% do total de efetivos. Relativamente ao ano 2017, de realçar o aumento do número de Assistentes Técnicos de 3.237 para 3.563.

A carreira de Assistente Operacional registou uma redução de 29 trabalhadores. Com 425 trabalhadores, em 2018, representa 5,4% do total de efetivos.

No que respeita aos Dirigentes (Superiores e Intermédios), verificou-se um decréscimo muito ligeiro, mas continuam a representar 11% dos efetivos.

De salientar, ainda, 587 entradas por via de mobilidade ou procedimento concursal, e 157 consolidações de mobilidade.

Quanto às modalidades de horário de trabalho, foi prevaiente a flexível, que se aplicou a 74,3% dos trabalhadores em 2018, contra os 73,3% registados em 2017. Em seguida encontram-se a Isenção de Horário (11%) e a Jornada Continua (6,6%), que mantêm o peso face a 2017.

No que respeita às ausências, o motivo predominante são as ausências por doença (81%) seguidas das ausências relativas à parentalidade (9%). Situação em tudo idêntica à de 2017.

## 2. Remunerações e Encargos

À semelhança de 2017, em 2018, a maior parte dos trabalhadores do ISS, IP (65,71%), auferia uma remuneração mensal bruta até 1.500 €, ao passo que 26,29% dos trabalhadores auferiam entre 1.500 € e 2.500 €. Apenas 8% dos trabalhadores do ISS, IP auferiam uma remuneração mensal bruta superior a 2.500 € em 2018.

Os encargos totais com pessoal situaram-se ligeiramente acima dos 203.000.000 € em 2018, o que representou um aumento de 2,7% face ao ano anterior. A despesa média por trabalhador – 25.671,66€ – no entanto, desceu 1,3% em 2018, por comparação com o ano anterior.

## 3. Higiene e Segurança

Em 2018 registaram-se 120 acidentes de serviço, um decréscimo de 19% face aos 149 registados em 2017. Este decréscimo traduziu-se num total de dias de baixa de 8.261, menos 44% do que em 2017 (14.639 dias).

Tal como em 2017, em 2018 não houve gastos na prevenção de acidentes e doenças profissionais.

## 4. Formação Profissional

Em 2018 verificaram-se 10.299 participações em ações de formação profissional, um decréscimo de 2,6% face ao ano anterior, onde aquele total ascendeu às 10.572 participações.

**Quadro 105 - 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	8.856	88	15	0	8.959
Externas	1.278	49	11	2	1.340
<b>Total</b>	<b>10.134</b>	<b>137</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>10.299</b>

Fonte: Balanço Social

Os encargos totais com a formação profissional passaram de 84.580€ em 2017 para 16.055€ em 2018, significando um decréscimo de 81%.

## 5. Relações Profissionais

No que respeita aos processos disciplinares, em 2018 registaram-se 27 processos disciplinares com decisão, o que representa um decréscimo de 8 processos (23%) face a 2017.

Em 2018, 2.201 trabalhadores do ISS eram sindicalizados, contra os 2.266 do ano 2017, representando um decréscimo de 2,9%.

## **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 13 - 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. A partir de 2016 volta a registar aumentos.

Se excluirmos os subsídios (montantes transferidos para municípios no âmbito das CPCJ) e as transferências de capital (montantes transferidos para IPSS no âmbito dos programas PARES, PAIES, ex-PIDDAC IPSS), a despesa apresenta uma tendência decrescente desde 2005. Em 2018, regista-se um movimento inverso, com um acréscimo de 8,4%, face a 2017, decorrente do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC) e do contrato de arrendamento da nova sede dos Serviços Centrais do ISS, IP.

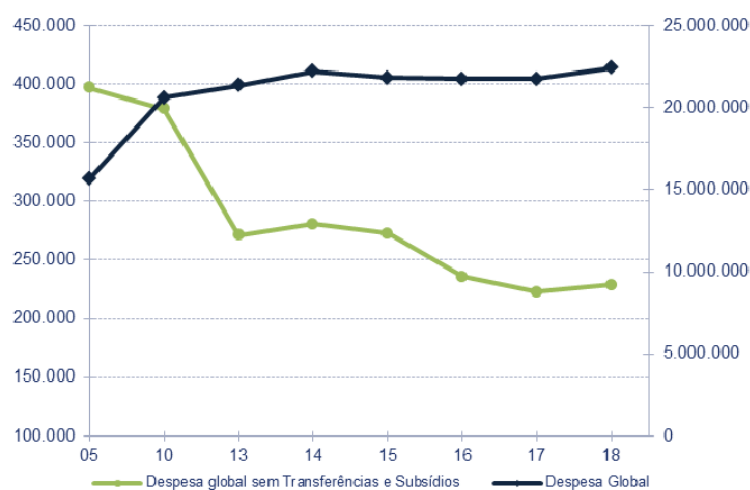


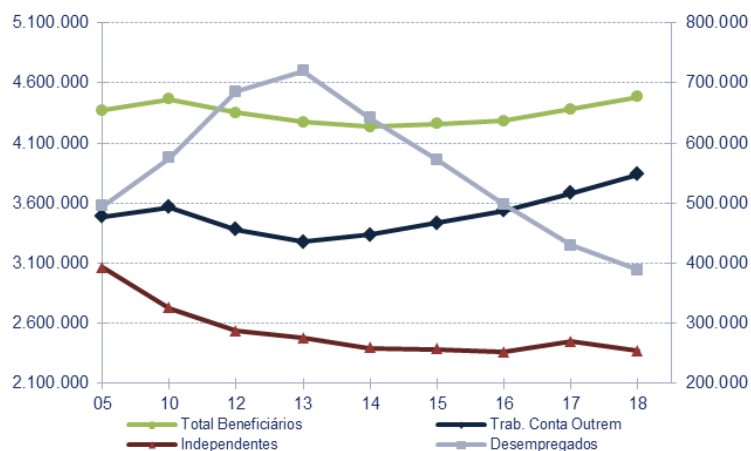
Figura 14 - Evolução do número de beneficiários ativos

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.

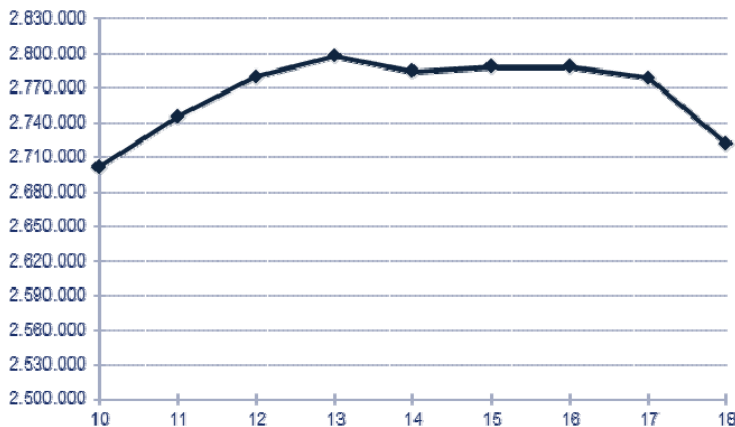
Comparando os dois últimos anos, verifica-se um aumento de 2,3% no número de beneficiários ativos. O número de trabalhadores por conta de outrem mantém a tendência ascendente, com um aumento de 4,3% face a 2017.

Os trabalhadores independentes registam em 2018 um decréscimo de -5,7% face ao ano anterior.

Quanto aos desempregados seguem a tendência verificada desde 2013, com um decréscimo de 9,5% face a 2017.



**Figura 15 - Evolução do número de pensionistas**

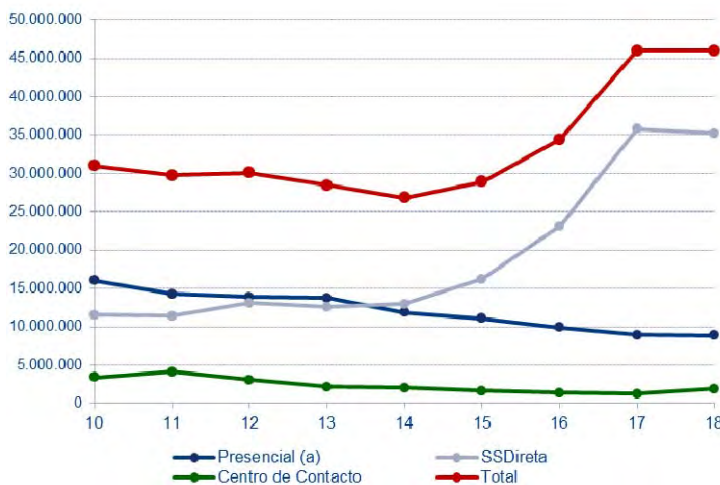


Globalmente registou-se um decréscimo de 2,1% no número de pensionistas, em 2018.

Este decréscimo foi essencialmente influenciado pela diminuição de 23,9% do número de pensionistas de invalidez, face a 2017.

Esta prestação tem vindo a evidenciar uma tendência decrescente nos últimos anos, notando-se um decréscimo mais acentuado neste último ano devido à passagem dos beneficiários da pensão social de invalidez e pensão de invalidez dos regimes transitórios dos trabalhadores agrícolas para a Prestação Social para a Inclusão.

**Figura 16 - Evolução do número de atendimentos**

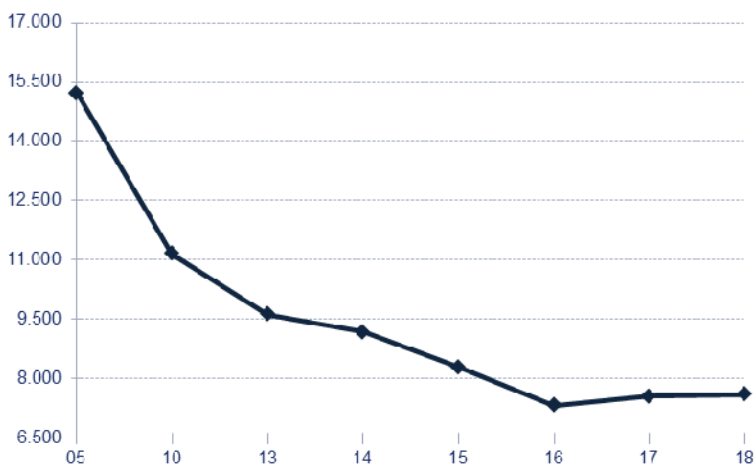


O número total de atendimentos em 2018 registou uma diminuição residual de -0,04% face a 2017. Esta ligeira diminuição vem contrariar a tendência ascendente que se vem registando desde 2014.

Efetivamente, tanto no que respeita ao Atendimento Presencial como à SSDireta houve ligeira redução no n.º de atendimentos, de 0,9% e 1,6%, respetivamente, face ao ano anterior.

Já no que respeita ao CContacto, verificou-se em 2018 um acréscimo de 32,5% face aos atendimentos referentes a 2017.

**Figura 17 - 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 2018, regista-se novo aumento no n.º de recursos humanos, registando-se um acréscimo de 4,1% (309RH), face a 2017.



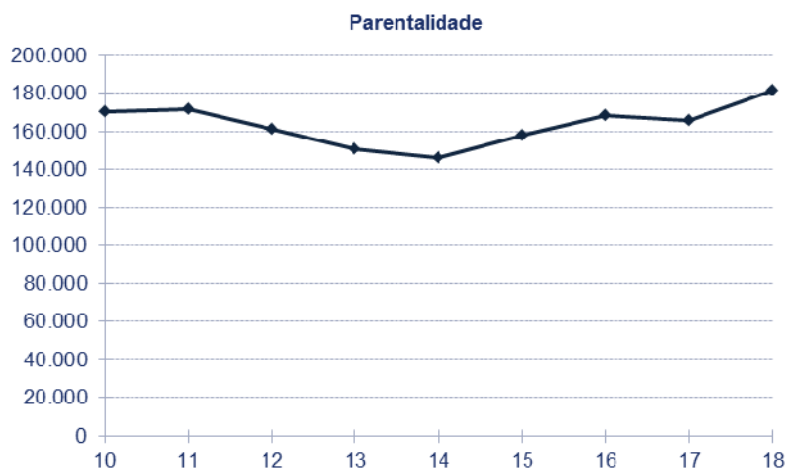
Figura 18 - Evolução do número dos beneficiários das prestações

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, mas registando novamente um decréscimo em 2017 de 1,5%.

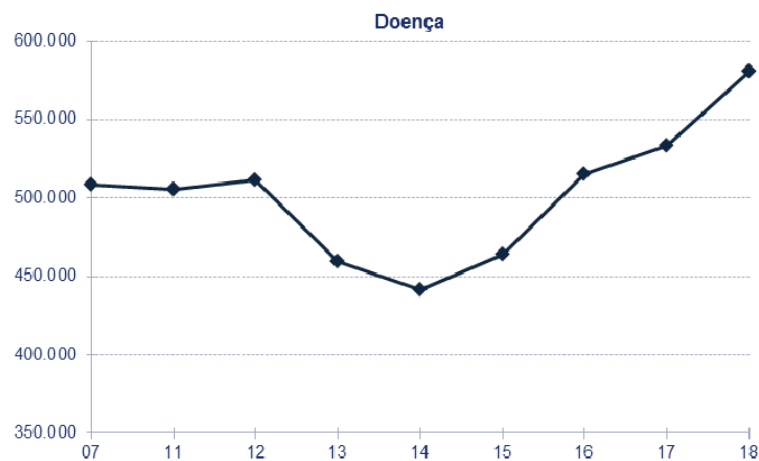
No ano de 2018 verifica-se um crescimento de 9,3% face ao ano de 2017.



Com diversas oscilações entre 2007 e 2010, o subsídio de doença apresenta uma tendência decrescente entre 2011 e 2013.

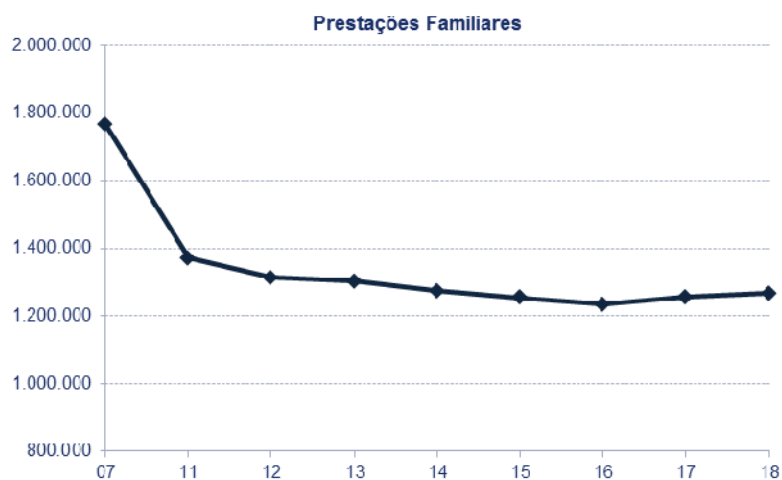
Em 2013 verifica-se nova inversão do ciclo, que se mantém em 2017 mais acentuada, com um crescimento de 9% face a 2016.

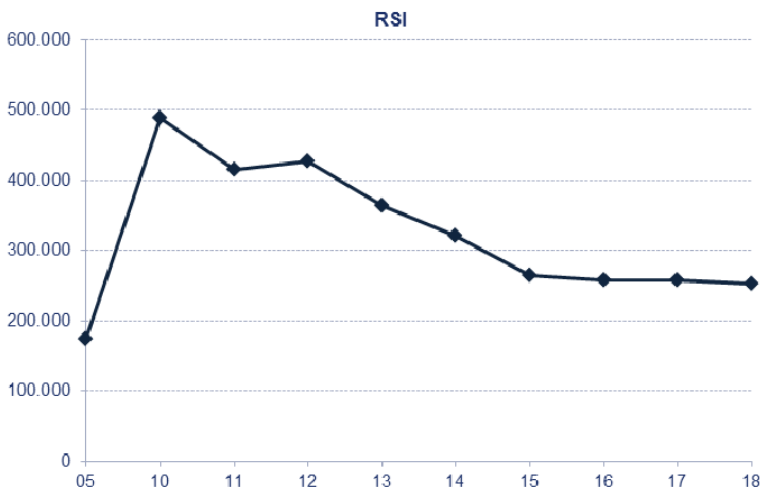
Em 2018, registou-se um acentuado crescimento de 15,9% face a 2017.



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, registou-se uma ligeira inversão, com aumento de 1,8% face a 2016, tendência esta que se mantém em 2018, com um aumento de 0,8% face a 2017.

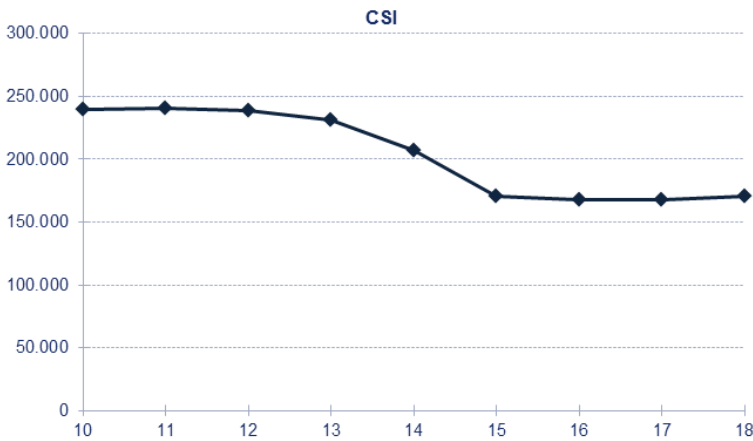




Entre 2005 e 2010, verificou-se uma tendência crescente do número de beneficiários do Rendimento Social de Inserção. A partir daí, globalmente, verificamos uma tendência decrescente, no número de beneficiários da prestação.

Em 2017, ano em que se verificaram alterações legislativas na prestação (ver ponto 3.1.1 deste relatório, registou-se uma ligeira inversão com um aumento de 0,4%, do número de beneficiários.

Porém, em 2018 o número de beneficiários voltou a sofrer um decréscimo de 2,1% face a 2017.

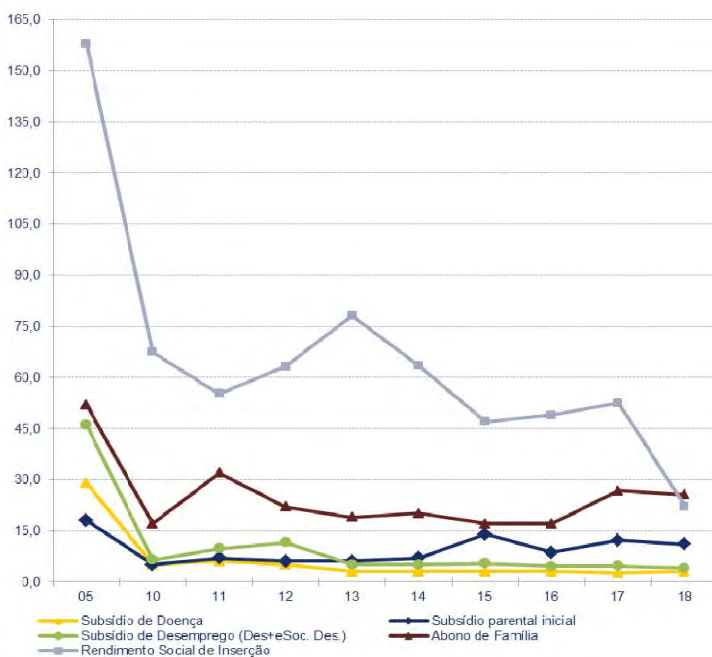


Criado pelo Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro, o Complemento Solidário para Idosos registou até 2010 um crescimento significativo.

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 2018, verifica-se um ligeiro crescimento de 1,3% no n.º de beneficiários da prestação.

Figura 19 - 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 2018, face ao ano anterior, verificou-se um decréscimo do tempo médio de deferimento das prestações, com exceção do Subsídio de Doença (2,6 em 2017; 3 dias em 2018).

	2017	2018
Desemprego	5	4
RSI	52,5	22,2
Parental Inicial	12	11
Abono Família	26,8	25,5

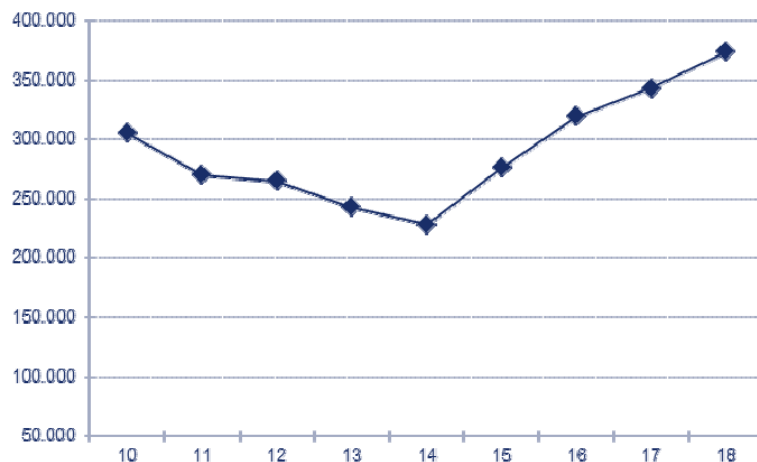
**Figura 20 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias**

Entre 2005 e 2008, a variação do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias verificou uma tendência crescente até 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.

Em 2018 mantém essa tendência, com 373.885 exames marcados, mais 9,0% face a 2017.

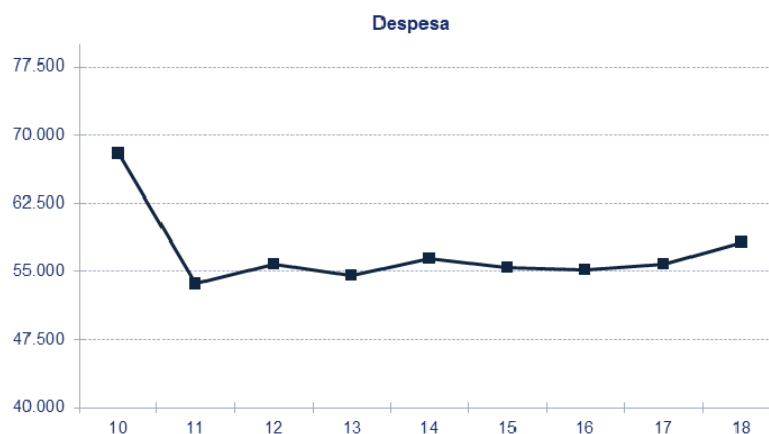


**Figura 21 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa**

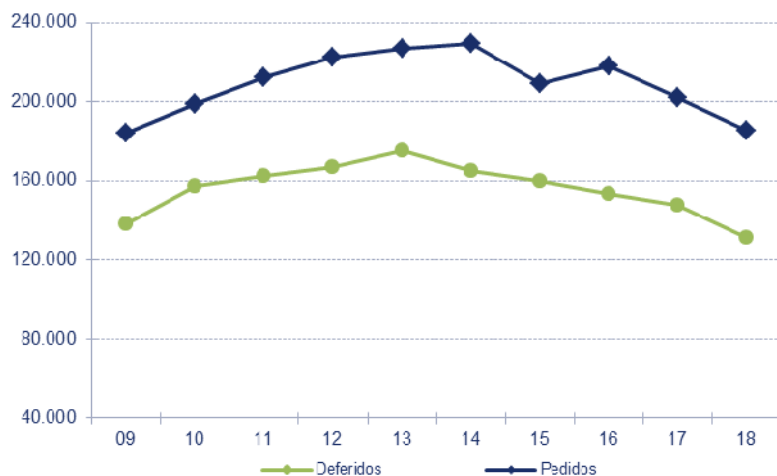
O número de processos de Certificação de Doenças Profissionais registou no período em análise (2010-2018) diversas variações positivas e negativas, sendo que no último ano registou uma diminuição de 30,7%.



Em 2018 a despesa com as doenças profissionais apresenta um crescimento de 4,4% face a 2017.



**Figura 22 - 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, 2018, retoma o registo decrescente verificado desde 2015.

Face ao período homólogo, em 2018, verificou-se um decréscimo de 8,4%, que representa -17.042 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 2018, registou-se um decréscimo de 11,2% nos processos deferidos.

**Figura 23 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos**

**Entidades Empregadoras**

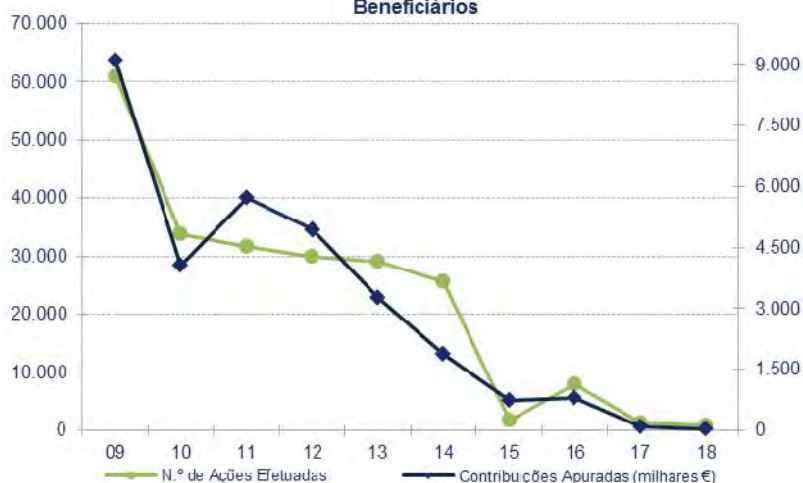


Em 2018, número de processos de fiscalização a entidades empregadoras verificou um decréscimo de 1,0% face a 2017.

Também no que respeita ao volume de contribuições apuradas, verificou-se um decréscimo de 28,8%, face a 2017.

Em 2018 foram apuradas contribuições, na sequência de processos de fiscalização a entidades empregadoras, no valor de 24,5 M€.

**Beneficiários**



No que respeita às ações de fiscalização a beneficiários, mantém-se a tendência de descida iniciada em 2017.

Em 2018, realizaram-se 847 ações de fiscalização a beneficiários.

Também o montante das contribuições apuradas apresenta uma linha descendente desde 2017. No ano de 2018, na sequência de ações de fiscalização a beneficiários, foram apuradas contribuições no valor de 20 M€.

## 2. Breve Análise dos Resultados

### Indicadores de Avaliação e Responsabilização

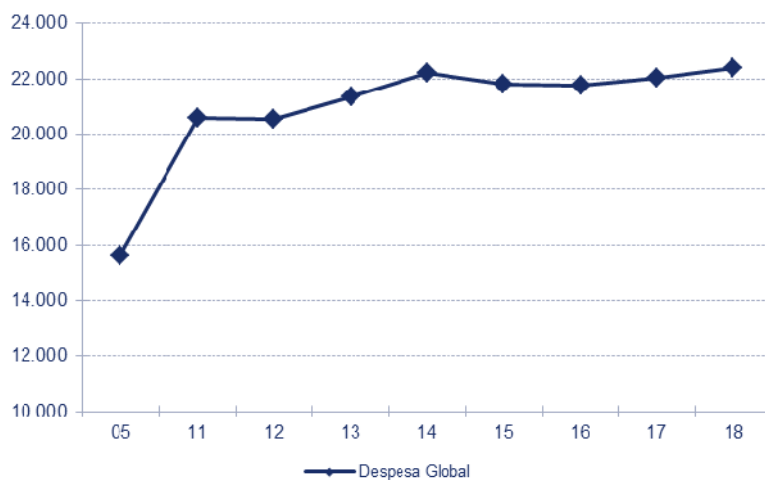
Quadro 106 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Indicadores	2016	2017	2018	Tendên- cia
<b>EFICÁCIA</b>				
% de respostas sociais acompanhadas	52%	48%	45%	↓
Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.686	7.676	7.600	↓
Nº de processos crime concluídos	1.695	1.975	1.858	↓
% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	n.a.	n.a.	85	*
Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5.º nível da bolsa de convocáveis	94%	99%	100%	↑
<b>EFICIÊNCIA</b>				
Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	n.a.	94%	98%	↑
Taxa de crescimento do atendimento por marcação	n.a.	18%	3%	↓
Taxa de atendimento da Linha da Segurança Social	62%	54%	85%	↑
<b>QUALIDADE</b>				
% de trabalhadores com formação	63%	73%	62%	↓
% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	86%	87%	90%	↑
% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	75%	n.a.	73%	*
% requerimentos RSI deferidos até 60 dias	73%	70%	91%	↑
% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	85%	n.a.	75%	*

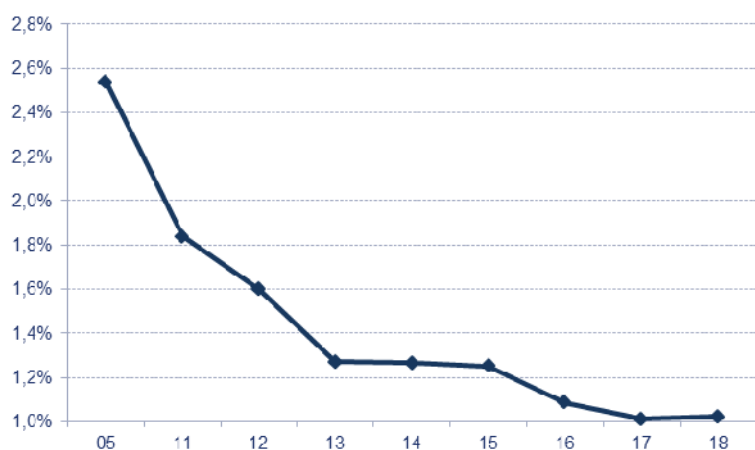
 Positiva
  Negativa
  Estável
  Novo
  Anulado

## Recursos Financeiros

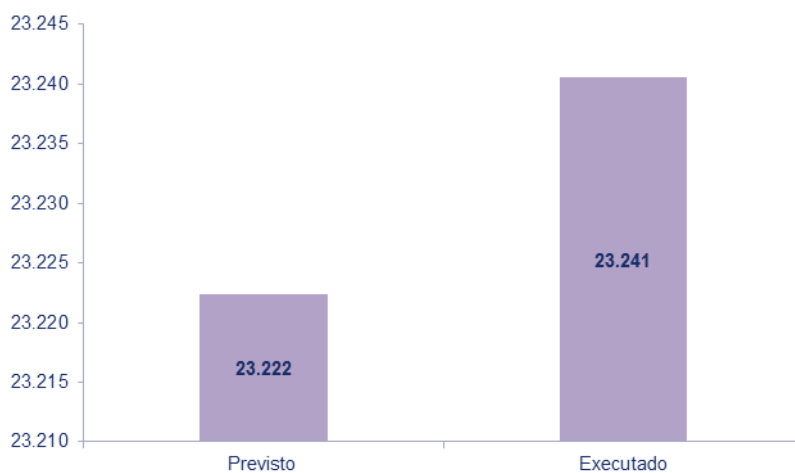
**Figura 24 - Tendência da Despesa 2005 a 2018**



**Figura 25 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa**



**Figura 26 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2018**



## Recursos Humanos

Figura 27 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2018

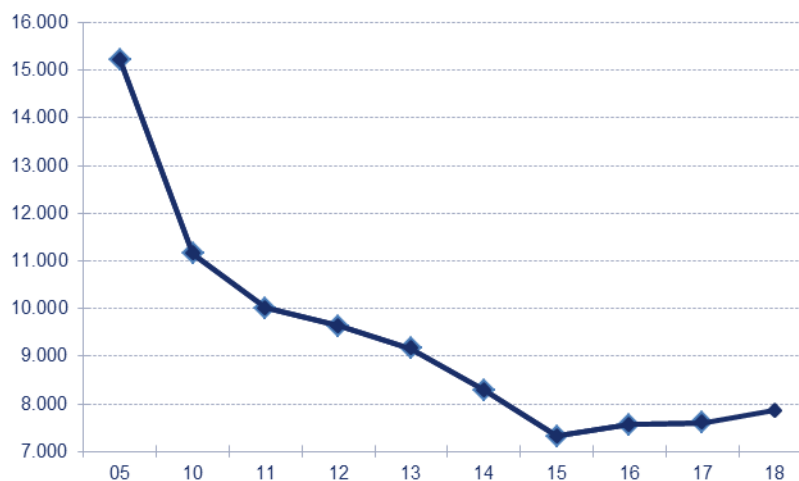
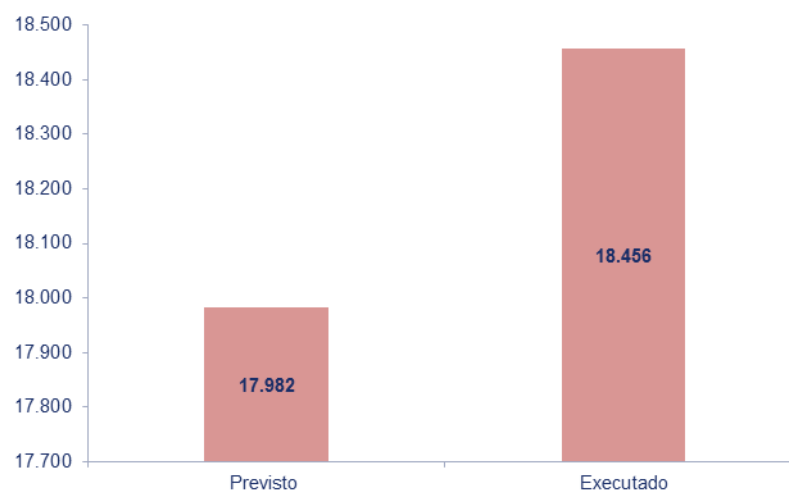


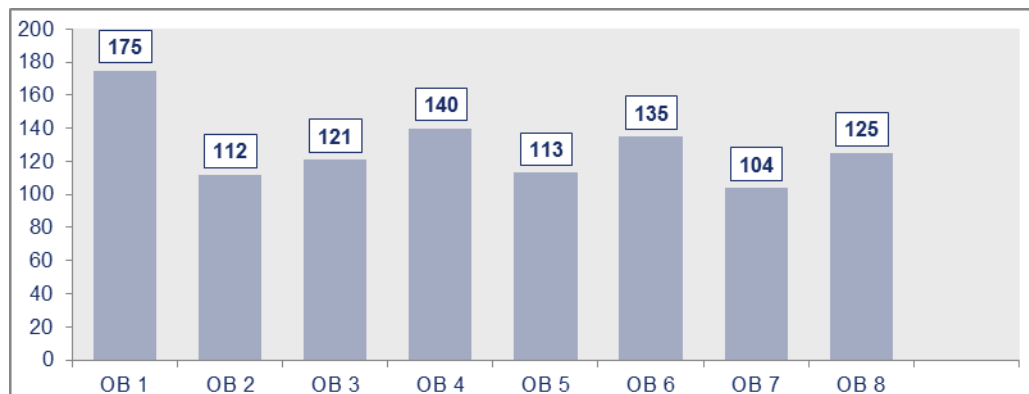
Figura 28 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2018



## 3. Autoavaliação

O desempenho do ISS, IP foi globalmente acima do planeado, registrando-se um grau de concretização global de 121%. As taxas de realização dos parâmetros QUAR oscilaram entre um máximo de 175% 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 121%.

Figura 29 - Taxa de realização por objetivo



Fonte: Portal Planear e controlar a Gestão no ISS, IP

- A utilização dos recursos financeiros dentro abaixo do planeado, com uma execução de 100,3% dos recursos previstos
- A utilização dos recursos humanos foi acima do planeado, com uma execução de 103% da pontuação planeada.
- Registou-se uma evolução negativa em 50% dos indicadores em comparação com 2017.
- Todos os parametros foram superados.
- 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 30 - Página de publicação do PAISS

Instituições > ISS, I.P. > ISS, I.P. > Sistema de Gestão > PAISS > Plano de Ação



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

[2004](#)      [2005](#)  
[2006](#)      [2007](#)  
[2008](#)      [2009](#)  
[2010](#)      [2011](#)  
[2012](#)      [2013](#)  
[2014](#)      [2015](#)  
[2016](#)      [2017](#)

■ **Plano de Ação**

**Plano de Ação 2018**



O presente documento tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para ano 2018 do ISS.

**Plano de Ação do ISS 2018**

- [Plano de Ação do ISS 2018 \(sem metas distritais\)](#)
- [Plano de Ação do ISS 2018 \(com metas distritais\)](#)

**Planos de Atividade por Serviço**

[Aveiro](#) | [Beja](#) | [Braga](#) | [Bragança](#) | [Castelo Branco](#) | [CNP](#) | [Coimbra](#) | [Évora](#) | [Faro](#) | [Guarda](#) | [Leiria](#) | [Lisboa](#) | [Portalegre](#) | [Porto](#) | [Santarém](#) | [Setúbal](#) | [Viana do Castelo](#) | [Viseu](#) | [Vila Real](#)

**Planos de Atividade por Área Funcional**

Arquitetura e Engenharia <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	Análise Gestão Informação <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	Administração e Património <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	Auditoria, Qualidade e GR <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>
Contribuintes Estratégicos <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	Comunicação e Gestão do Cliente <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	Desenvolvimento Social <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	Fiscalização <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>
Gestão e Controlo Financeiro <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	Coordenação Internacional <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	Jurídico e Contencioso <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	Prestações e Contribuições <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>
Prestações Diferidas <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	Planeamento e Estratégia <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	Apoio a Programas <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	Recursos Humanos <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>
Riscos Profissionais <a href="#">Excel</a> <a href="#">PDF</a>	---	---	---

#### 4. Menção qualitativa proposta

Face a tudo o exposto, o ISS, IP propõe a menção “**Desempenho Bom**”. No anexo 10, como já referido, apresenta-se a avaliação final do QUAR.



## ANEXOS

1. Plano de Ação do ISS, IP 2018 (v1.1)
2. Estrutura orgânica
3. Monitorização Mensal do QUAR
4. Monitorização Mensal do PAISS
5. Monitorização Mensal dos Centros Distritais
6. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno
7. Questionário Satisfação Trabalhadores
8. Questionários Satisfação Clientes
9. Balanço Social do ISS, IP 2018
10. Avaliação Final do QUAR

**Anexo 1**  
**Plano de Ação do ISS, IP 2018 (v1.1)**

# PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA  
outubro 2018

2018

## FICHA TÉCNICA

Versão	1.1
Data	4.outubro.2018
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo
Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P. Gabinete de Planeamento e Estratégia Av. da República, n.º 4, 3º andar 1069-062 Lisboa T: 300 510 997 E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

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

## **PREÂMBULO**

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

O presente documento tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para ano 2018 do ISS, IP.

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



## SIGLAS E ACRÓNIMOS

AE .....	Arquitetura e Engenharia	AGORA.....	Projeto “Agilizar, Gerir, Organizar, Relacionar, Automatizar
<b>A</b> 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>B</b> BREP .....	Beneficiário Responsável pela Execução das Políticas		
C .....	Contribuições	CGC .....	Comunicação e Gestão do Cliente
CA.....	Casas de Acolhimento	CI.....	Contrato de Inserção
<b>C</b> 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		
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
<b>D</b> 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		
<b>F</b> FISC.....	Fiscalização		
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
<b>G</b> GAQGR.....	Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco	GRI .....	Gestão das Relações Internacionais
Gc .....	Gestor do Contribuinte		
IdQ .....	Identificação e Qualificação	IPSS.....	Instituição Particular de Solidariedade Social
<b>I</b> 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
<b>J</b> JC.....	Jurídico e Contencioso		
<b>N</b> NISS.....	Número de Identificação da Segurança Social	NLI .....	Núcleo Local de Intervenção
<b>M</b> MTSSS.....	Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social		
<b>O</b> OE.....	Objetivo Estratégico	OP .....	Orçamento-Programa
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
<b>P</b> PC.....	Prestações e Contribuições	PR.....	Apoio a Programas
PD.....	Prestações Diferidas	PS.....	Pessoa Singular
PE .....	Prioridade Estratégica	PT2020 .....	Portugal 2020
PEDINT .....	Pedido de Intervenção		
PL.....	Planeamento e Estratégica		
POISE .....	Programa Operacional Inclusão Social e Emprego		
<b>Q</b> QUAR.....	Quadro de Avaliação e Responsabilização		
RAISS .....	Relatório de Atividades do ISS, IP	RP.....	Riscos Profissionais
<b>R</b> RH.....	Recursos Humanos	RS.....	Respostas Sociais
RL.....	Respostas sociais Licenciadas	RSI.....	Rendimento Social de Inserção
RNCCI.....	Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados		
<b>S</b> SAAS .....	Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social	SSD .....	Segurança Social Direta
SC.....	Serviços Centrais	SVIT.....	Serviço de Verificação de Incapacidades Temporárias
<b>T</b> TC .....	Tutelar Cível		
<b>U</b> UAP.....	Unidade de Apoio a Programas	UCI .....	Unidade de Coordenação Internacional
UCE .....	Unidade de Contribuintes Estratégicos	UTAE .....	Unidade Técnica de Arquitetura e Engenharia

## APRESENTAÇÃO

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

A estrutura orgânica compreende:

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

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



## MISSÃO, VISÃO E VALORES



### Missão

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



### Visão

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



### Valores

**Humanismo** Valorizamos as pessoas.

**Ética** Agimos com integridade.

**Confiança** Geramos confiança.

**Respeito** Respeitamos a diversidade.

**Solidariedade** Somos solidários.

## TIPIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE PROTEÇÃO

### Sistema de Proteção Social de Cidadania

#### Subsistema de ação social

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

#### Subsistema de solidariedade

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

#### Subsistema de proteção familiar

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

### Sistema Previdencial

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

### Sistema Complementar

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

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

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

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

## RECURSOS HUMANOS

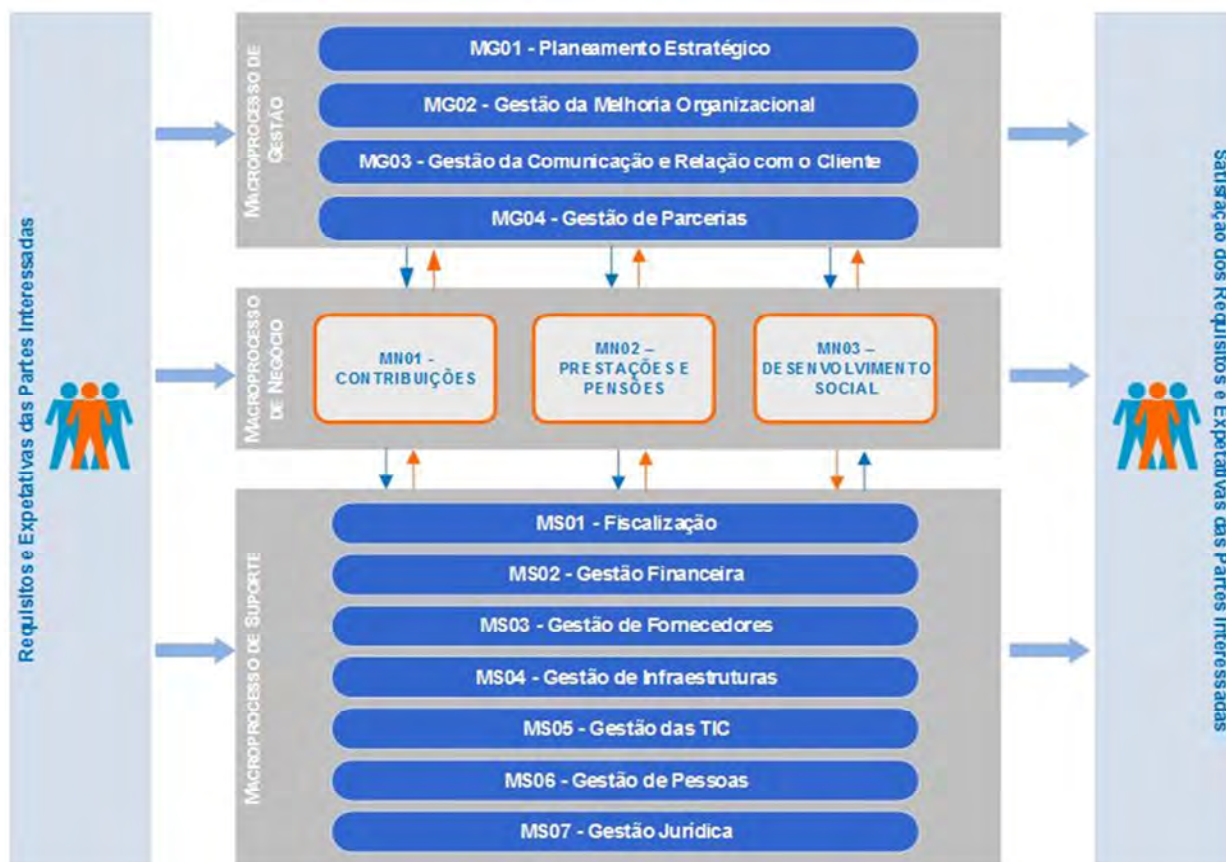
	2018	2017	2016	2015	2010	2005
<b>ISS,IP</b> (Dados a 31.dez do ano anterior)	<b>7.600</b>	<b>7.562</b>	<b>7.318</b>	<b>8.285</b>	<b>11.720</b>	<b>15.932</b>
Masculino	1.336	1.326	1.322	1.473	2.128	3.301
Feminino	6.264	6.236	5.996	6.812	9.592	12.631

## RECURSOS FINANCEIROS

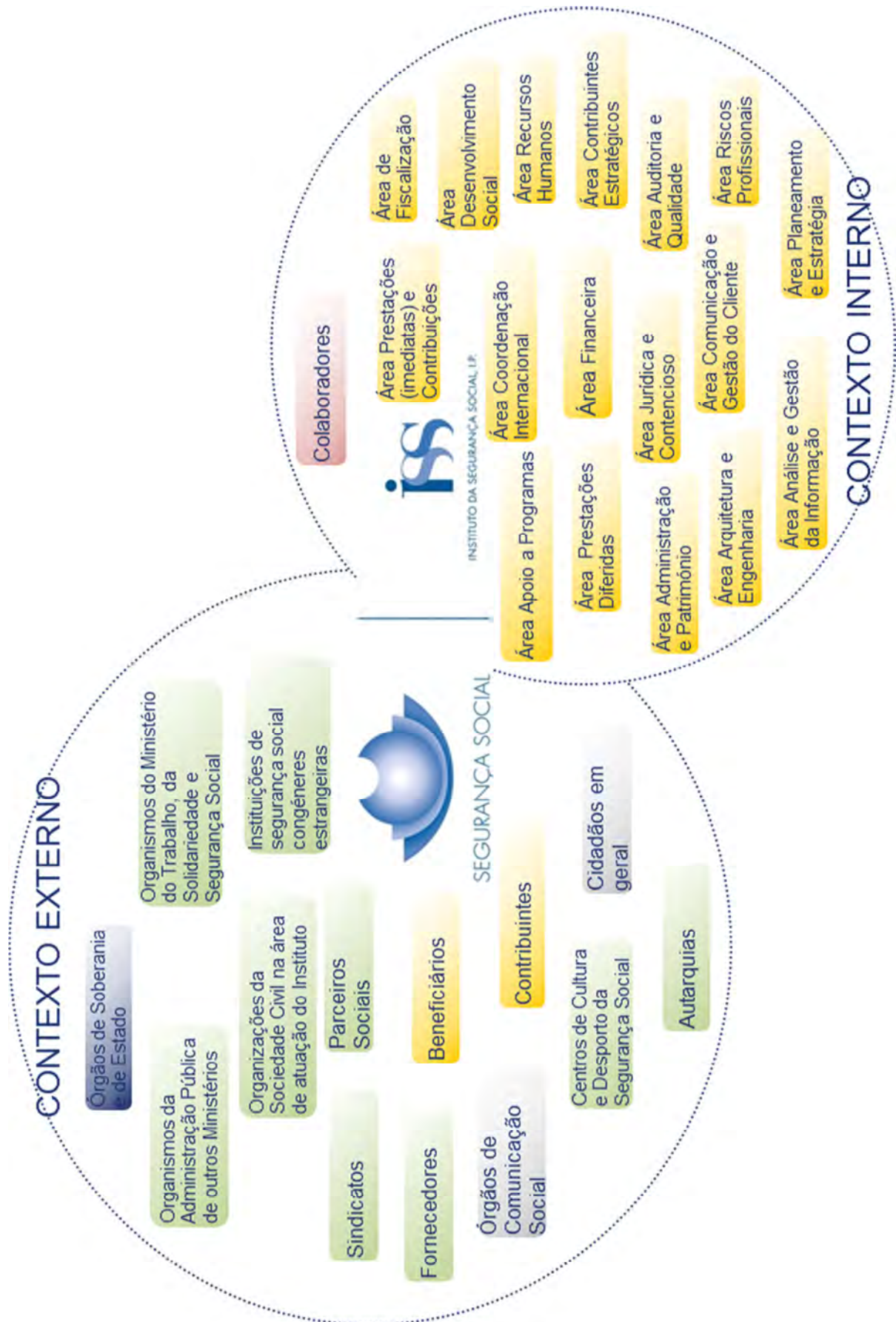
	2018	2017	2017 (corrigido 31/12/2017)	2015	2010	2005
<b>ISS, IP</b>	<b>23.222,4</b>	<b>22.269,1</b>	<b>22.081,2</b>	<b>21.841,4</b>	<b>21.102,4</b>	<b>15.400,0</b>
Sistema de Proteção Social de Cidadania	6.940,2	6.942,0	6.910,61	6.909,8	7.813,5	5.208,0
Ação Social	1.575,0	1.540,8	1.514,5	1.544,9	1.660,7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

(1) Inclui Regimes Especiais

## CADEIA DE VALOR



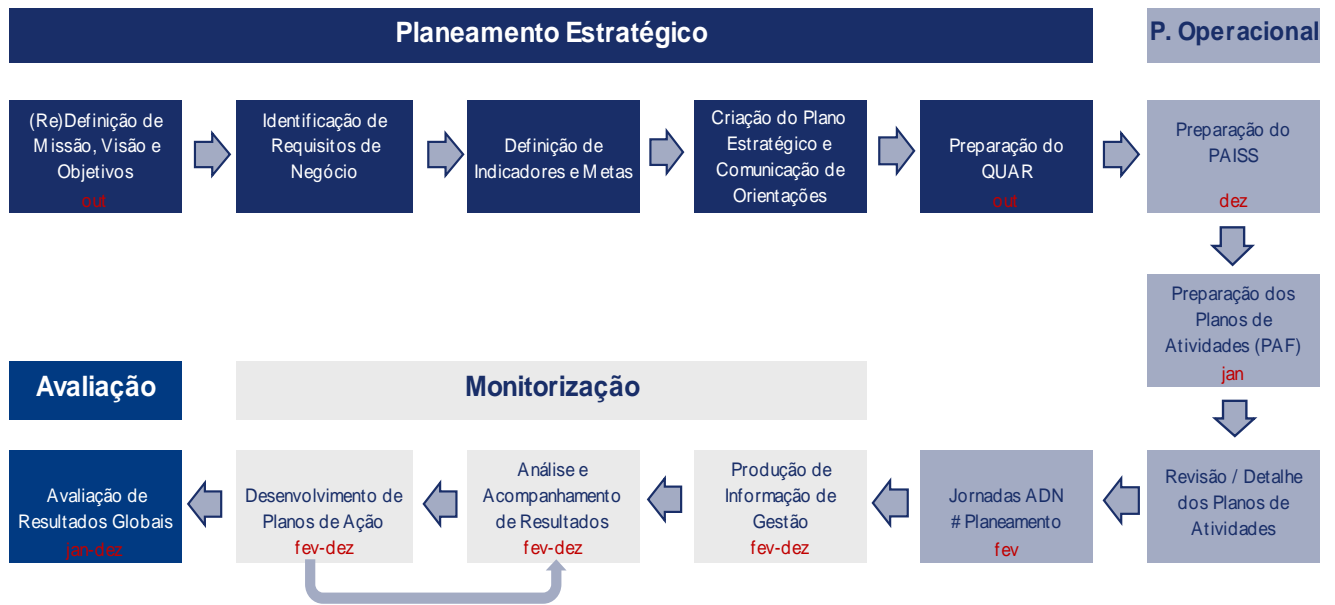
## STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



## STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

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

## PROCESSO DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO



N - 1												N												
jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
										PE														
										QUAR, PAISS, PAF														
												Monitorização e avaliação mensal dos resultados												
												RAISS ano N - 1												
														*								*		
																**								

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

Reforçar a inclusão e a coesão social

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

Reforçar a confiança na Segurança Social

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho no Instituto

Modernizar e humanizar os serviços

	Indicador	Responsável	Iniciativa	Responsável	
<b>Cientes</b>	5.6 Aumentar a satisfação das Pessoas e das Empresas	-	1.3.11	DDS	
	1.2 Reforçar o combate à pobreza	1.2.1	1.3.12	DDS; GAGI	
	3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	1.2.2	1.6.11	DDS	
	3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	1.2.3	1.6.13	DDS	
	1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social	1.3.1	3.2.11	DPC; GAGI	
	5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	1.3.2	5.1.11	UTAE	
	1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	1.3.3			
	5.1 Melhorar a qualidade das instalações	1.4.1			
	1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens	1.6.1			
	3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	1.6.2			
		1.6.3			
		1.6.4			
		1.6.5			
		1.6.6			
		1.6.7			
	<b>Processos Internos</b>	5.6.1	DCGC	1.1.11	DDS; DPC; GAGI
		1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais	1.1.1	1.1.12	DPC; GAGI
		1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	1.5.1	1.1.13	DDS
2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento		2.1.1	1.5.11	GPE	
2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos		2.1.2	1.5.12	GPE	
5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS		2.1.3	1.6.12	GPE	
5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos		2.1.4	5.4.11	CNP; GAGI	
		2.1.5	5.5.11	DCGC; GAGI	
		2.1.6	5.5.12	UCI; GAGI	
		2.1.7	5.5.13	DAP; GAGI	
		2.1.8			
		2.2.1			
		2.2.2			
		2.2.3			
<b>Aprendizagem e Crescimento</b>		4.1 Desenvolver o potencial humano	4.1.1		
		4.2 Recrutar e reter talentos	4.2.1		
		4.3 Valorizar a cultura organizacional	4.2.2		
		4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	4.3.1		
		4.3.2	2.3.11	DPC	
		4.4.1	2.3.12	DPC; GAGI	
		2.3.1	5.3.11	GAGI	
		2.3.2	5.3.12	UTAE	
		2.3.3			
		2.3.4			
<b>Financeira</b>	2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	2.3.5			
	2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	2.3.6			
	5.3 Assegurar a eficiência da gestão de recursos	2.3.7			
		2.3.8			
		2.3.9			
		2.4.1			
		2.4.2			
		2.4.3			
		5.3.1			

## MISSÃO

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

## VISÃO

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

## VALORES

Humanismo | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade



	Indicador	Polaridade	Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável	
					2017	2018	2019		
Clientes	1.2.1	% Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	+	%	61,5	35	60	60	DDS
	1.2.2	% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	+	%	62,1	30	60	60	DDS
	1.2.3	% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC	+	%	90,9	90	90	90	UAP
	1.3.1	% de acordos de cooperação Casas Acolhimento (CA) revistos	+	%	n.a.	-	-	40	DDS
	1.3.2	% de CA com plano de qualificação implementado	+	%	n.a.	-	-	40	DDS
	1.3.3	Taxa de Crescimento de Famílias de Acolhimento	+	%	n.a.	10	-	10	DDS
	1.4.1	Número de novos lugares na RNCCI	+	N.º	238	1.500	543	600	DDS
	1.6.1	Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais	+	N.º	1487	1.250	1.400	1.500	DF
	1.6.2	% Respostas sociais acompanhadas	+	%	48,1	48	36	42	DDS
	1.6.3	% Protocolos RSI/SAAS monitorizados	+	%	100	75	-	-	DDS
	1.6.4	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais	+	%	n.a.	100	-	-	GPE
	1.6.5	Grau cumprimento do calendário definido para a revisão do processo de acompanhamento às respostas sociais	+	%	n.a.	100	-	-	DDS
	1.6.6	% técnicos capacitados de acordo com o processo de acompanhamento às respostas sociais	+	%	n.a.	-	-	50	DDS
	1.6.7	% Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	+	%	n.a.	-	95	95	DDS
	3.1.1	N.º de balcões criados ou ajustados	+	N.º	5	11	-	8	DCGC
	3.1.2	% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	+	%	58,3	25	25	25	DCGC; DRH
	3.1.3	% de situações resolvidas ao 1.º contacto	+	%	52,1	52	50	54	DCGC
	3.1.4	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social	+	%	53,5	65	85	92	DCGC
	3.2.1	Novas funcionalidades implementadas na SSD	+	N.º	3	4	5	-	GAGI
	3.2.2	% de NISS com password de acesso à SSD	+	%	41,4	41,3	43,2	44,3	DCGC
	3.2.3	Taxa de crescimento do atendimento por marcação	+	%	17,5	14	2	12	DCGC
	3.2.4	Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	+	%	82	90	90	90	GAJC
	3.2.5	Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	+	%	83,7	88	88	88	GAJC
	3.3.1	Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha	+	%	36,6	20	10	10	DCGC
	3.3.2	% Recursos hierárquicos concluídos até 120du	+	%	66,5	85	70	80	GAJC
	3.3.3	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)	+	%	65	85	85	85	DPC
	5.1.1	Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho	+	N.º	n.a.	50	50	55	DAP
	5.2.1	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	+	%	80,6	72	80	80	DCGC
	5.2.2	% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ	+	%	5,7	5,5	6,5	7,6	GAGI
	5.2.3	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	+	%	60	90	60	65	DCGC
	5.6.1	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)	+	N.º	3,4	4,0	3,8	4,0	DCGC
		Iniciativas			Data	M€	Financiamento		Responsável
		1.3.1I	Implementar Sistema de Indicadores de Alerta de situações de precariedade social		dez.2019	n.d.			DDS
	1.3.1J	Implementar Sistema de Informação ATT funcionalidade total (PP,TC e interligação com tribunais)		dez.2019		II, IP		DDS; GAGI	
	1.6.1I	Revisão do Modelo de Acolhimento de Crianças e Jovens		jun.2017	n.d.			DDS	
	1.6.1J	Rever o processo de acompanhamento às respostas sociais		set.2018	n.a.			DDS	
	3.2.1I	Desmaterialização e automatização do processo de negócio Parentalidade - DROP		set.2019	51	SAMA 2020		DPC; GAGI	
	5.1.1I	Remodelação do edifício/ Nova Sede onde serão concentrados os serviços do ISS localizados na Cidade de Lisboa		dez.2018	n.a.			UTAE	

## Processos Internos

## Aprendizagem e Crescimento

## Financeira

## MISSÃO

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

## VISÃO

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

## VALORES

Humanismo | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade

Reforçar a inclusão e a coesão social

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

Reforçar a confiança na Segurança Social

Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho no Instituto

Modernizar e humanizar os serviços

Indicador	Polaridade	Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável
				2017	2018	2019	
<b>Cientes</b>							
1.1.1	% de Contratos de Inserção Ativos Avaliados	+ %	77,7	80	-	95	DDS
1.5.1	Grau cumprimento do calendário definido para implementação do processo de candidatura OP	+ %	n.a.	100	-	-	GPE
2.1.1	% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	+ %	87,1	90	90	90	DPC
2.1.2	% de requerimentos RSI deferidos até 60 dias	+ %	69,7	80	-	-	DPC; DDS
2.1.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	+ %	72,2	90	72	85	CNP
2.1.4	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	- %	62,7	80	70	80	DPC
2.1.5	Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	- Dias	119	80	176	115	CNP
2.1.6	Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional	- Dias	987	850	890	890	DPRP
2.1.7	% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	+ %	n.a.	-	85	85	DDS
2.1.8	% de requerimentos RSI deferidos até 30 dias	+ %	n.a.	-	75	85	DPC
2.2.1	% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas	- %	6,6	7	7	6	DPC; DPRP; DGCF
2.2.2	% de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas	- %	0,5	0,50	0,60	0,40	CNP; DGCF
2.2.3	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)	+ %	33	30	32	35	DGCF
2.2.4	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5.º nível da bolsa de convocáveis	+ %	99	99	99	99	DPC
2.2.5	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)	+ %	70,7	80	-	-	DF
2.2.6	N.º convocatórias processos c/ indemnização incapacidade temporária absoluta DP (ITA)	+ N.º	2738	500	3.400	3.400	DPRP
2.2.7	N.º de beneficiários RSI verificados	+ N.º	8088	-	20.000	-	DF
2.2.8	N.º de beneficiários Abono de Família com majoração monoparental verificados	+ N.º	n.a.	-	160.000	-	DF
2.2.9	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)	+ %	70,7	-	80	80	DF
5.4.2	Grau cumprimento planos projeto (Segurança Dados)	- %	100	100	100	100	GAGI
5.5.1	Taxa de modelação de processos	+ %	56	60	61	63	GAQGR
5.5.2	Taxa de desmaterialização dos circuitos documentais identificados (SmartDocs)	+ %	n.a.	-	-	100	DAP
<b>Processos Internos</b>							
Iniciativas				Data	M€	Financiamento	Responsável
1.1.11	Implementar processo renovação automática RSI			abr.2017		II, IP	DDS; DPC; GA
1.1.12	Implementar Nova prestação social para pessoas com deficiência ou incapacidade			set.2017		II, IP	DPC; GAGI
1.1.13	Avaliação da eficácia dos Contratos de Inserção			dez.2018	n.d.		DDS
1.5.11	Implementar processo de candidatura ao OP - PROCOOP			fev.2017	n.d.		GPE
1.5.12	Implementar processo de candidatura ao OP - PROCOOP			jun.2018	n.d.		GPE
1.6.12	Implementar processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais			jun.2018	n.d.		GPE
5.4.11	Sistema Integrado de Pensões			dez.2019		II, IP	CNP; GAGI
5.5.11	Generalização da Gestão Integrada de Reclamações - AGORA			mar.2018	61	SAMA 2020	DGCG; GAGI
5.5.12	Criação de aplicação informática Gestão de Relações Internacionais (GRI) - AGORA			dez.2018		AMA 2020 c/ orç para II, I	UCI; GAGI
<b>Aprendizagem e Crescimento</b>							
<b>Financeira</b>							

**MISSÃO**

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

**VISÃO**

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

**VALORES**

Humanismo | Ética | Confiança | Respeito | Solidariedade



	Indicador	Polaridade	Unidade	Valor 2017	Metas			Responsável	
					2017	2018	2019		
<b>Cientes</b>									
<b>Processos Internos</b>									
<b>Aprendizagem e Crescimento</b>	4.1.1	% colaboradores com formação	+	%	72,9	50	55	60	DRH
	4.2.1	Índice de tecnicidade (restrito)	+	%	39,8	41	39	39	DRH
	4.2.2	Taxa de ocupação dos postos de trabalho	+	%	97,9	96	96	96	DRH
	4.3.1	Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	+	N.º	n.a.	50	50	53	DRH
	4.3.2	Índice de envolvimento dos colaboradores	+	N.º	n.a.	65	65	71	DRH
	4.4.1	Índice de satisfação global dos colaboradores	+	N.º	n.a.	50	50	55	DRH
	Iniciativas				Data	M€	Financiamento	Responsável	
4.4.1.1	Aferir a satisfação, envolvimento e lealdade dos ativos humanos do ISS,IP			set.17/18/19	n.d.		DRH		
<b>Financeira</b>	2.3.1	Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	+	N.º	7676	7.500	7.500	7.500	DF
	2.3.2	% de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva no total de ações de fiscalização a contribuintes	+	%	50,3	30	40	50	DF
	2.3.3	Valor de contribuições apuradas e anuladas (M€)	+	M€	34	20	22	30	DF
	2.3.4	Nº de processos inquérito crime concluídos	+	N.º	1975	1.500	1.600	1.600	DF
	2.3.5	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)	+	M€	71	60	60	60	DF
	2.3.6	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	+	%	99,7	90	90	90	UCE
	2.3.7	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Contribuintes (Manuais)	-	Dias	75	-	-	-	GAJC
	2.3.8	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Equipamentos Sociais	-	Dias	1503	-	-	1.382	GAJC
	2.3.9	Tempo médio de conclusão dos processos CO - Contribuintes (Manuais e Automáticos)	-	Dias	n.a.	-	-	493	GAJC
	2.4.1	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)	+	%	10,14	7	10	12	DGCF
	2.4.2	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	+	%	93,8	90	90	90	DPC
	2.4.3	% de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados	+	%	n.a.	25	30	30	DPC
	5.3.1	Rácio das Despesas Administração na Despesa Total	-	%	0,92	1	1	1	DGCF
Iniciativas				Data	M€	Financiamento	Responsável		
2.3.1.1	Declarações de Remuneração Oficiosas - DROP			set.2019	51	SAMA 2020	DPC		
2.3.1.2	Desmaterialização e automatização do processo de negócios Prestações Familiares - AGORA			dez.2019		AMA 2020 c/ orç para II, I	DPC; GAGI		
5.3.1.1	Expandir o sistema de gestão documental			dez.2018		II, IP	GAGI		

## INDICADORES POR OBJETIVO E PRIORIDADE ESTRATÉGICA 2018

Objetivo Estratégico / Prioridade Estratégica		AGI	AP	AQG R	CE	CGC	DS	FISC	GCF	JC	PC	PD	PR	RH	RP	Total
<b>1</b>	<b>Reforçar a inclusão e a coesão social</b>						7	1					1			9
1.2	Reforçar o combate à pobreza						2						1			3
1.4	Fomentar iniciativas de desenvolvimento social						1									1
1.6	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais						4	1								5
<b>2</b>	<b>Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>				1		1	8	4		8	7			2	31
2.1	Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento						1				5	7			1	14
2.2	Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos							3	3		1				1	8
2.3	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão				1			5								6
2.4	Promover a regularização de dívidas à segurança social								1		2					3
<b>3</b>	<b>Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	1				6				3	1					11
3.1	Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento					3										3
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>													6		6
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>	2	1	2		4			1							10
5.1	Melhorar a qualidade das instalações		1													1
5.2	Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	1				2										3
5.3	Assegurar a eficiência da gestão dos recursos								1							1
5.4	Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS	1														1
5.5	Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos			2		1										3
5.6	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas					1										1
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>67</b>
		AGI	AP	AQG R	CE	CGC	DS	FISC	GCF	JC	PC	PD	PR	RH	RP	Total

## OE 1

### Reforçar a inclusão e a coesão social

#### Prioridades Estratégicas

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

## Reforçar a inclusão e a coesão social OE 1

## Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais PE 1.1

--	-							Meta		Histórico	
	Fórmula	-						Superação		2017	
	Periodicidade	- - -	Monitorização	-	Responsável	-		QUAR	-	2016	
	Tipo	-	Unidade	-	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	2015	

	Iniciativa	Data	M€	Financiamento.	Resp.
1.1.I3	Avaliação da eficácia dos Contratos de Inserção	dez.2018	n.d.		DDS

## Reforçar o combate à pobreza PE 1.2

1.2.1	<b>% Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS</b>							Meta	60,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos familiares ativos com plano ou programa com ações de acompanhamento / N.º de processos familiares ativos com plano ou programa) * 100						Superação	70,0%	2017	61,5%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	-	2016	32,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2015

1.2.2	<b>% de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS</b>							Meta	60,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º AIS efetivamente concluídos, desde o início do contrato / N.º AIS concluídos) * 100						Superação	70,0%	2017	62,1%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	-	2016	28,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2015

1.2.3	<b>% de destinatários finais abrangidos pelo FEAC</b>							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de destinatários finais abrangidos pelo FEAC / n.º de destinatários previstos em AVISO FEAC)*100						Superação	100,0%	2017	90,9%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	S	Responsável	UAP		QUAR	-	2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2015

## Fomentar iniciativas de desenvolvimento social PE 1.4

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

## Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário PE 1.5

-	-							Meta		Histórico	
	Fórmula	-						Superação		2017	
	Periodicidade	- - -	Monitorização	-	Responsável	-		QUAR	-	2016	
	Tipo	-	Unidade	-	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	2015	

	Iniciativa	Data	M€	Financiamento.	Resp.
1.5.I2	Implementar processo de candidatura ao OP - PROCOOP	jun.2018	n.d.		GPE



## Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais PE 1.6

Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais PE 1.6												
1.6.1	<b>Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais</b>							Meta	1.400	Histórico		
	Fórmula	(N.º Total de processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais)							Superação	1.540	2017	1.487
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2016	1.622	
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2015	1.975
1.6.2	<b>% Respostas sociais acompanhadas</b>							Meta	36,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ Respostas sociais acompanhadas} / N.º \text{ Respostas sociais } 31/12/n-1) * 100$							Superação	39,0%	2017	48,1%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	01	2016	52,5%	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	52,8%
1.6.2.3	<b>% Respostas sociais com MAIRS acompanhadas</b>							Meta	15,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ Respostas sociais acompanhadas com acordo de cooperação e licenciadas com MAIRS com relatório técnico} / N.º \text{ Respostas sociais com acordo de cooperação e licenciadas com MAIRS em } 31/12/n-1) * 100$							Superação	18,0%	2017	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	01	2016	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	-
1.6.2.4	<b>% Respostas sociais sem MAIRS acompanhadas</b>							Meta	40,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ Respostas sociais acompanhadas com acordo de cooperação e licenciadas sem MAIRS com relatório técnico} / N.º \text{ Respostas sociais com acordo de cooperação e licenciadas sem MAIRS em } 31/12/n-1) * 100$							Superação	43,0%	2017	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	01	2016	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	-
1.6.7	<b>% Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido</b>							Meta	95,0%	Histórico		
	Fórmula	$(N.º \text{ Protocolos RSI renovados no prazo definido} / N.º \text{ total Protocolos RSI renovados}) * 100$							Superação	100,0%	2017	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	-	2016	-	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	-
	Iniciativa			Data	M€	Financiamento.		Resp.				
1.6.12	Implementar processo de candidatura a investimento em equipamentos sociais			jun.2018	n.d.			GPE				
1.6.13	Rever o processo de acompanhamento às respostas sociais			set.2018	n.a.			DDS				

## OE 2

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

#### **Prioridades Estratégicas**

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

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

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

2.1.1	<b>% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias</b>							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo refª / N.º Processos deferidos) * 100					Superação	95,0%	2017	87,1%	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	10	2016	86,0%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.1.1	<b>% prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias</b>							Meta	90,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo refª / N.º Processos deferidos) * 100					Superação	95,0%	2017	86,9%	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	10	2016	87,0%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.1.2	<b>% prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias</b>							Meta	89,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º Processos deferidos no prazo refª / N.º Processos deferidos) * 100					Superação	90,0%	2017	88,4%	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	10	2016	89,0%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.3	<b>% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias</b>							Meta	72,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº Requerimentos CSI deferidos até 30dias / Nº Requerimentos deferidos CSI) * 100					Superação	75,0%	2017	72,2%	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	13	2016	86,1%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2015
2.1.4	<b>% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias</b>							Meta	70,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº Processos Abono de Família deferidos até 25dias / Total Processos Abono de Família deferidos) * 100					Superação	80,0%	2017	62,7%	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	11	2016	75,2%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	1.2	2015
2.1.5	<b>Tempo Médio Deferimento prestações diferidas</b>							Meta	176	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos					Superação	159	2017	119	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2016	96
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.5.1	<b>Tempo Médio Deferimento Pensão de Velhice</b>							Meta	196	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos					Superação	176	2017	108	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2016	76
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.5.2	<b>Tempo Médio Deferimento Pensão de Invalidez</b>							Meta	253	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos					Superação	227	2017	176	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2016	157
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.5.3	<b>Tempo Médio Deferimento Sobrevivência/Subsídio por Morte</b>							Meta	113	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos					Superação	101	2017	73	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2016	60
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015

2.1.5.4	<b>Tempo Médio Deferimento Pensão Social de Velhice</b>							Meta	30	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos						Superação	27	2017	35
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2016	37
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.5.6	<b>Tempo Médio Deferimento Complemento por Dependência</b>							Meta	178	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao deferimento / Somatório do nº processos						Superação	160	2017	151
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP		QUAR	-	2016	129
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.6	<b>Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional</b>							Meta	890	Histórico	
	Fórmula	Somatório n.º de dias da entrada ao processamento / Somatório do nº processos						Superação	820	2017	987
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPRP		QUAR	-	2016	874
	Tipo	Qualidade	Unidade	Dias	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.7	<b>% CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI</b>							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº CI novos com assinatura até 45 dias após o envio ao NLI / Nº CI novos assinados)						Superação	94,0%	2017	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DDS		QUAR	-	2016	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015
2.1.8	<b>% de requerimentos RSI deferidos até 30 dias</b>							Meta	75,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de requerimentos com deferimento até 30 dias / Nº de requerimentos com 1.º Def) *100						Superação	85,0%	2017	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	12	2016	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	1.1	2015
<b>Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos PE 2.2</b>											
2.2.1	<b>% de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas</b>							Meta	7,0%	Histórico	
	Fórmula	[Total de pagamentos indevidos (M€) / Prestações Sociais pagas (M€)] * 100						Superação	6,0%	2017	6,6%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC; DPRP; DGCF		QUAR	-	2016	8,0%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2015
2.2.2	<b>% de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas</b>							Meta	0,60%	Histórico	
	Fórmula	[Pagamentos indevidos de pensões (M€) / Pensões pagas (M€)] * 100						Superação	0,55%	2017	0,50%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	CNP; DGCF		QUAR	-	2016	0,52%
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2015
2.2.3	<b>Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)</b>							Meta	32,0%	Histórico	
	Fórmula	(Montante recuperado prestações atribuídas indevidamente / Prestações indevidamente pagas) * 100						Superação	33,0%	2017	33,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF		QUAR	-	2016	-
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2015
2.2.4	<b>Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis</b>							Meta	99,0%	Histórico	
	Fórmula	[Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)] * 100						Superação	100,0%	2017	99,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	05	2016	94,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	4.3	2015

2.2.6	<b>Nº convocatórias processos c/ indemnização incapacidade temporária absoluta DP (ITA)</b>							Meta	3.400	Histórico	
	Fórmula	Nº de convocatórias de processos com indemnização por incapacidade temporária absoluta por doença profissional (ITA)						Superação	3.600	2017	2.738
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPRP		QUAR	-	2016	1.020
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2015
2.2.7	<b>N.º de beneficiários RSI verificados</b>							Meta	20.000	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários RSI verificados						Superação	22.000	2017	8.088
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DF		QUAR	-	2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2015
2.2.8	<b>N.º de beneficiários Abono de Família com majoração monoparental verificados</b>							Meta	160.000	Histórico	
	Fórmula	N.º de beneficiários Abono de Família com majoração monoparental verificados						Superação	180.000	2017	-
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DF		QUAR	-	2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2015
2.2.9	<b>% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)</b>							Meta	80,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos tratados no prazo / N.º de processos tratados) *100						Superação	88,0%	2017	70,7%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	04	2016	79,6%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2015

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

2.3.1	<b>Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes</b>							Meta	7.500	Histórico	
	Fórmula	Nº Processos de fiscalização a contribuintes						Superação	8.250	2017	7.676
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	02	2016	7.686
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2015
2.3.2	<b>% de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva no total de ações de fiscalização a contribuintes</b>							Meta	40,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva / Nº Processos de fiscalização a contribuintes)*100						Superação	44,0%	2017	50,3%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2016	-
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2015
2.3.3	<b>Valor de contribuições apuradas e anuladas (M€)</b>							Meta	22	Histórico	
	Fórmula	Valor de contribuições apuradas e anuladas (M€)						Superação	24	2017	34
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2016	28
	Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2015
2.3.4	<b>Nº de processos inquérito crime concluídos</b>							Meta	1.600	Histórico	
	Fórmula	Nº de processos Inquérito crime concluídos						Superação	1.760	2017	1.975
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	03	2016	1.704
	Tipo	Eficácia	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2015
2.3.5	<b>Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)</b>							Meta	60	Histórico	
	Fórmula	Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)						Superação	66	2017	71
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DF		QUAR	-	2016	45
	Tipo	Eficácia	Unidade	M€	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2015

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

#### Promover a regularização de dívidas à segurança social PE 2.4

2.4.1	Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)							Meta	10,0%	Histórico		
	Fórmula	(Montante de dívida de Prestações Sociais participado / Montante de dívida criada) * 100							Superação	11,0%	2017	10,1%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF		QUAR	-	2016	4,0%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.3	2015	6,0%

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

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

## OE 3

### Reforçar a confiança na Segurança Social

#### Prioridades Estratégicas

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

## Reforçar a confiança na Segurança Social OE 3

## Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento PE 3.1

3.1.2		% Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica						Meta	25,0%	Histórico	
Fórmula	(N.º de colaboradores do atendimento com formação específica / N.º de colaboradores do atendimento) * 100						Superação	27,5%	2017	58,3%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC; DRH		QUAR	-	2016	-	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	-
3.1.3		% de situações resolvidas ao 1.º contacto						Meta	50,0%	Histórico	
Fórmula	[N.º contactos com resolução 1º contacto (agregado 3 canais) / Total de contactos no mês do inquérito (agregado 3 canais)] * 100						Superação	52,0%	2017	52,1%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DCGC		QUAR	-	2016	51,8%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2015	44,9%
3.1.4		Taxa de atendimento da Linha Segurança Social						Meta	85,0%	Histórico	
Fórmula	(N.º de chamadas atendidas / N.º de chamadas oferecidas) * 100						Superação	90,0%	2017	53,5%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	08	2016	62,0%	
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2015	74,0%

## Reforçar a transparência e o acesso ao sistema PE 3.2

3.2.1		Novas funcionalidades implementadas na SSD						Meta	5	Histórico	
Fórmula	Novas funcionalidades implementadas na SSD						Superação	7	2017	3	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	GAGI		QUAR	-	2016	4	
Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2015	6
3.2.2		% de NISS com password de acesso à SSD						Meta	43,2%	Histórico	
Fórmula	(N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos) * 100						Superação	45,0%	2017	41,4%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC		QUAR	-	2016	39,4%	
Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2015	-
3.2.3		Taxa de crescimento do atendimento por marcação						Meta	2,0%	Histórico	
Fórmula	(N.º de atendimentos marcados / N.º de atendimentos marcados ano n-1) * 100						Superação	3,0%	2017	17,5%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	07	2016	-	
Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	-
3.2.4		Taxa de Eficácia Apoio Judiciário						Meta	90,0%	Histórico	
Fórmula	(Nº de processos AJ concluídos/ (Nº total de processos AJ pendentes no final do período + Nº de processos AJ concluídos))*100						Superação	93,0%	2017	82,0%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2016	86,0%	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	84,0%
3.2.5		Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial						Meta	88,0%	Histórico	
Fórmula	(Nº de processos FGS concluídos/ (Nº total de processos FGS pendentes no final do período + Nº de processos FGS concluídos))*100						Superação	93,0%	2017	83,7%	
Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2016	69,0%	
Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015	-



## Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários PE 3.3

3.3.1	<b>Taxa de crescimento do n.º de contactos no tema principal da campanha durante a campanha</b>							Meta	10,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de contactos no tema principal da campanha durante a campanha / Nº de contactos no tema principal da campanha no período homólogo) * 100						Superação	13,0%	2017	36,6%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	DCGC		QUAR	-	2016	-
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2015
3.3.2	<b>% Recursos hierárquicos concluídos até 120du</b>							Meta	70,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido / Nº total de recursos hierárquicos concluídos)*100						Superação	75,0%	2017	66,5%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	GAJC		QUAR	-	2016	79,5%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	-	2015
3.3.3	<b>Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)</b>							Meta	85,0%	Histórico	
	Fórmula	(Nº de processos concluídos/ (Nº total de processos pendentes no final do período + Nº de processos concluídos))*100						Superação	90,0%	2017	65,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DPC		QUAR	-	2016	36,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	-	2015

## OE 4

### **Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

#### **Prioridades Estratégicas**

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

## Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional OE 4

## Desenvolver o potencial humano PE 4.1

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

## Recrutar e reter talentos PE 4.2

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

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

## Valorizar a cultura organizacional PE 4.3

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

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

## Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável PE 4.4

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

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

## OE 5

### Modernizar e humanizar os serviços

#### Prioridades Estratégicas

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

## Modernizar e humanizar os serviços OE 5

## Melhorar a qualidade das instalações PE 5.1

Índice de satisfação dos colaboradores com o posto de trabalho								Meta	50,0	Histórico		
5.1.1	Fórmula	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos colaboradores						Superação	55,0	2017	-	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DAP		QUAR	-	2016	-	
	Tipo	Qualidade	Unidade	N.º	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	8.1	2015	-
	Iniciativa								Data	M€	Financiamento.	Resp.
5.1.11	Remodelação do edifício/ Nova Sede onde serão concentrados os serviços do ISS localizados na Cidade de Lisboa						dez.2018	n.a.			UTAE	

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

Taxa de atendimento nos canais não presenciais								Meta	80,0%	Histórico		
5.2.1	Fórmula	$(N.º \text{ de atendimentos não presenciais} / N.º \text{ de atendimentos totais}) * 100$						Superação	85,0%	2017	80,6%	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	-	2016	71,2%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2015	61,8%
	Iniciativa								Data	M€	Financiamento.	Resp.
5.2.11	Remodelação do edifício/ Nova Sede onde serão concentrados os serviços do ISS localizados na Cidade de Lisboa						dez.2018	n.a.			UTAE	

% NISS ativos de PS com e-mail registado em IDQ								Meta	6,5%	Histórico		
5.2.2	Fórmula	$(N.º \text{ NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ} / N.º \text{ NISS ativos de PS sem data de óbito}) * 100$						Superação	7,0%	2017	5,7%	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	GAGI		QUAR	-	2016	4,8%	
	Tipo	Qualidade	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	4.4	2015	4,0%
	Iniciativa								Data	M€	Financiamento.	Resp.
5.2.21	Remodelação do edifício/ Nova Sede onde serão concentrados os serviços do ISS localizados na Cidade de Lisboa						dez.2018	n.a.			UTAE	

Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida								Meta	60,0%	Histórico		
5.2.3	Fórmula	$[N.º \text{ de serviços de atendimento com utilização assistida de meios eletrónicos ("Quiosques")} / N.º \text{ de serviços de atendimento}] * 100$						Superação	65,0%	2017	60,0%	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DCGC		QUAR	-	2016	-	
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	X	Eixo MTSSS	4.4	2015	-
	Iniciativa								Data	M€	Financiamento.	Resp.
5.2.31	Remodelação do edifício/ Nova Sede onde serão concentrados os serviços do ISS localizados na Cidade de Lisboa						dez.2018	n.a.			UTAE	

## Assegurar a eficiência da gestão dos recursos PE 5.3

Rácio das Despesas Administração na Despesa Total								Meta	1,00%	Histórico		
5.3.1	Fórmula	$(\text{Despesas de Administração} / \text{Despesa Total})$						Superação	0,95%	2017	0,92%	
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	M	Responsável	DGCF		QUAR	-	2016	1,00%	
	Tipo	Eficiência	Unidade	%	Polaridade	-	CDist	-	Eixo MTSSS	8.2	2015	1,00%
	Iniciativa								Data	M€	Financiamento.	Resp.
5.3.11	Expandir o sistema de gestão documental						dez.2018		II, IP		GAGI	
5.3.12	Remodelação do edifício/ Nova Sede onde serão concentrados os serviços do ISS localizados na Cidade de Lisboa						dez.2018	n.a.			UTAE	

## Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS PE 5.4

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

## Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos PE 5.5

5.5.1	<b>Taxa de modelação de processos</b>							Meta	61,0%	Histórico	
	Fórmula	(N.º de processos modelados / N.º de processos) * 100						Superação	63,0%	2017	56,0%
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	T	Responsável	GAQGR		QUAR	-	2016	40,0%
	Tipo	Eficácia	Unidade	%	Polaridade	+	CDist	-	Eixo MTSSS	8.3	2015

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

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

	Iniciativa	Data	M€	Financiamento.	Resp.
5.5.11	Generalização da Gestão Integrada de Reclamações - AGORA	mar.2018	61	SAMA 2020	DCGC; GAGI
5.5.12	Criação de aplicação informática Gestão de Relações Internacionais (GRI) - AGORA	dez.2018		MA 2020 c/ orç para II,	UCI; GAGI

## Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas PE 5.6

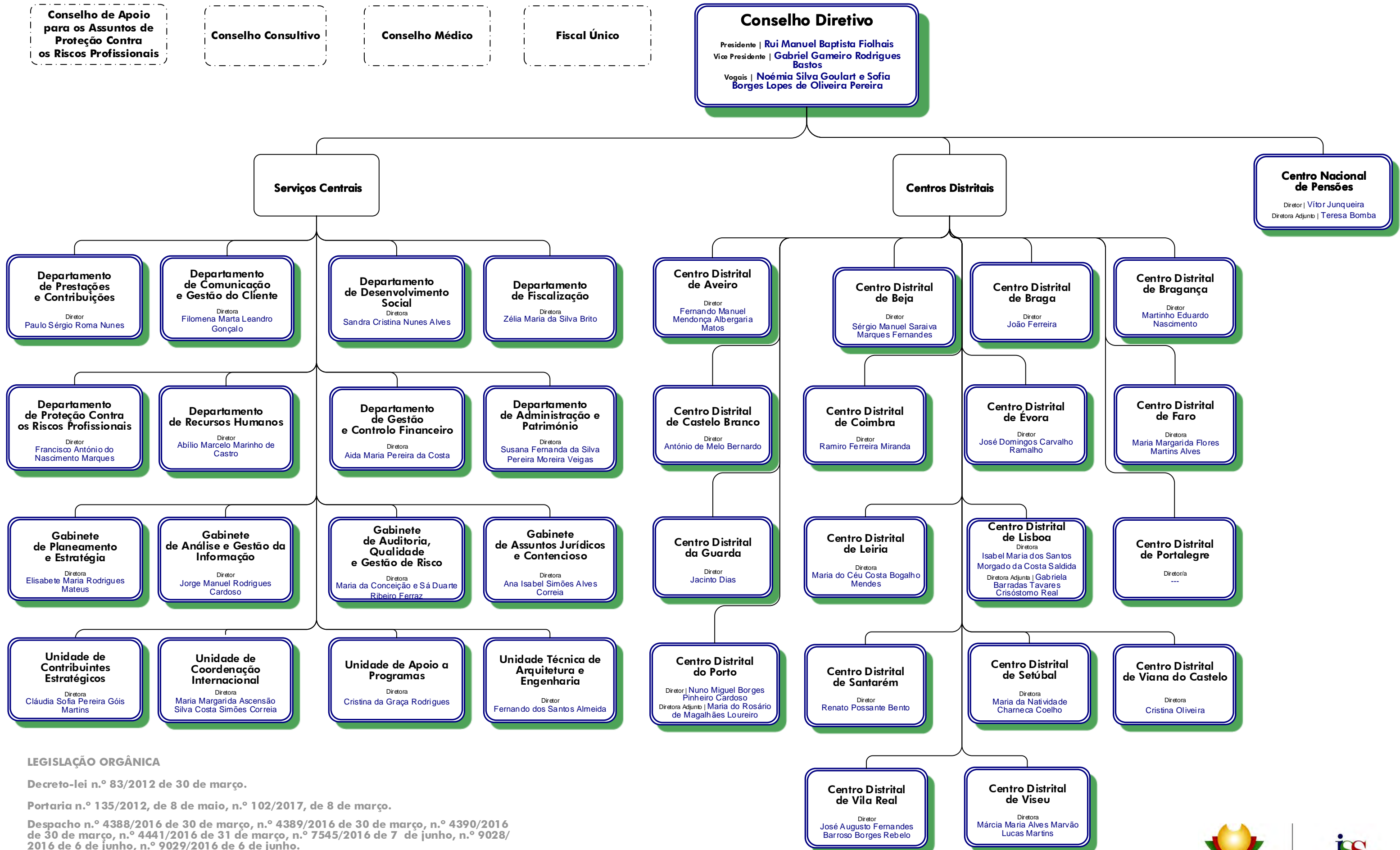
5.6.1	<b>Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)</b>							Meta	3,8	Histórico	
	Fórmula	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado)						Superação	4,0	2017	3,4
	Periodicidade	jan - dez	Monitorização	A	Responsável	DCGC		QUAR	-	2016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



**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.

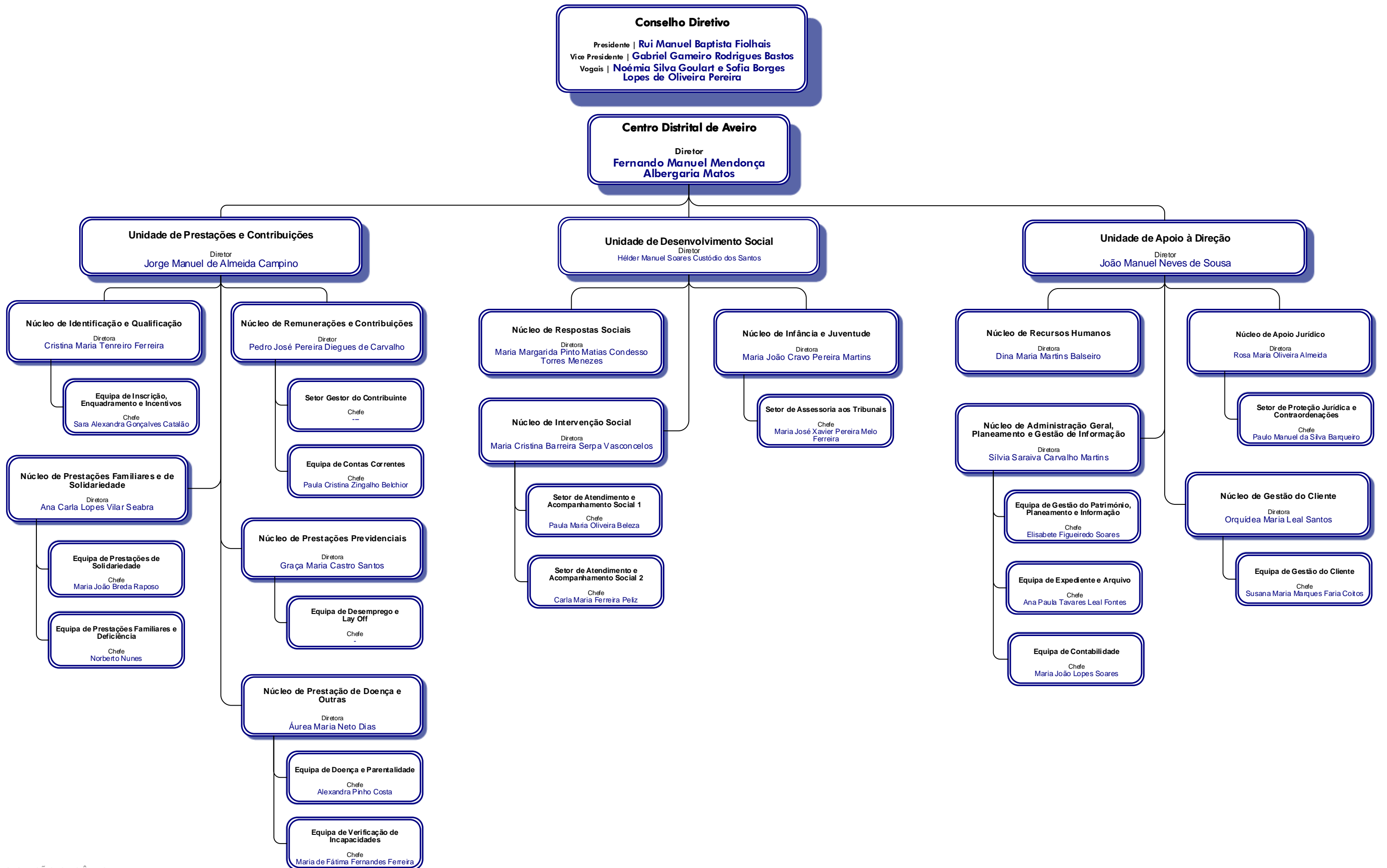
Despacho n.º 4388/2016 de 30 de março, n.º 4389/2016 de 30 de março, n.º 4390/2016 de 30 de março, n.º 4441/2016 de 31 de março, n.º 7545/2016 de 7 de junho, n.º 9028/2016 de 6 de junho, n.º 9029/2016 de 6 de junho.

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.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Aveiro



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

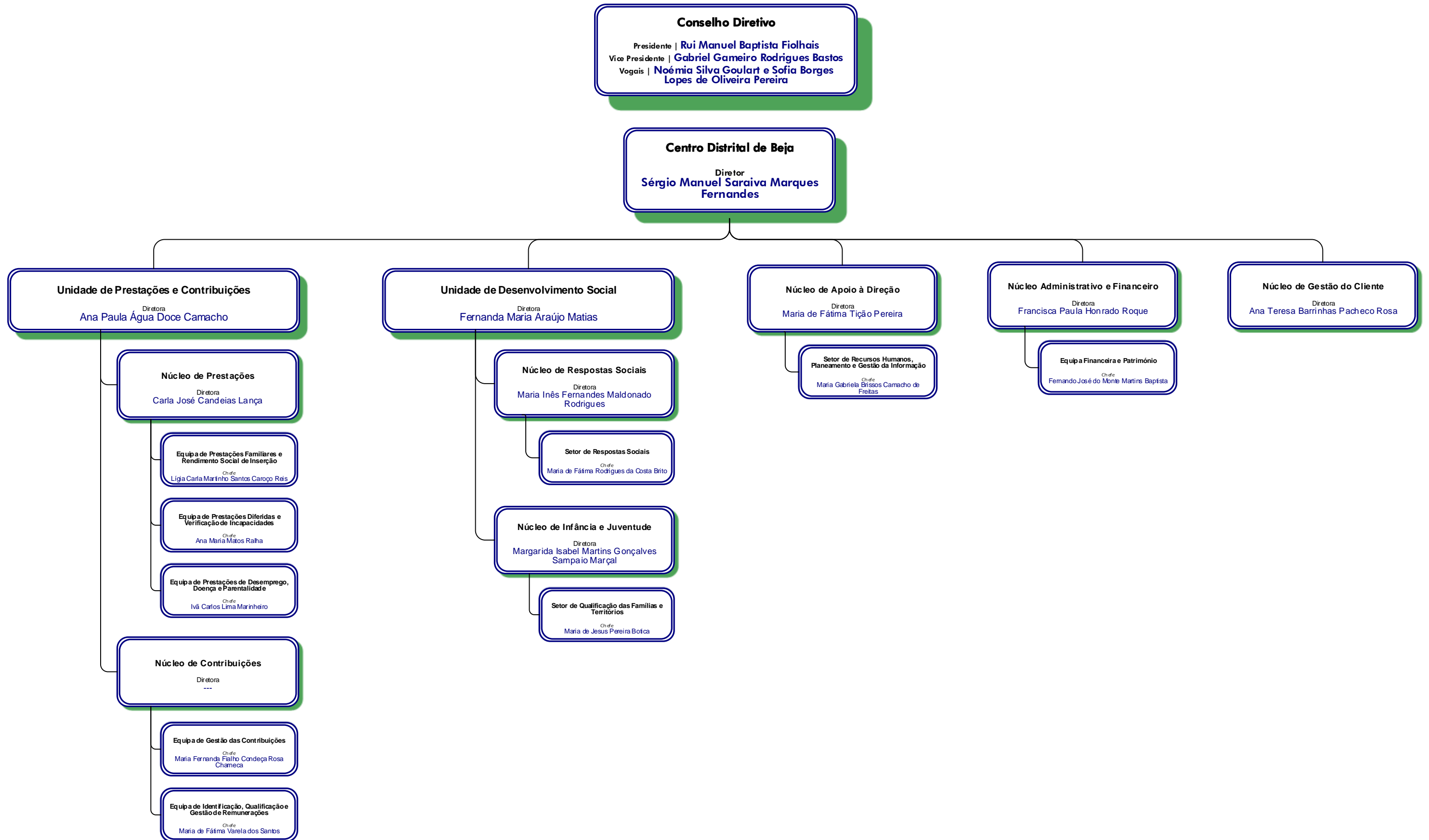
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

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, n.º 14/2018 de 11 de janeiro.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Beja



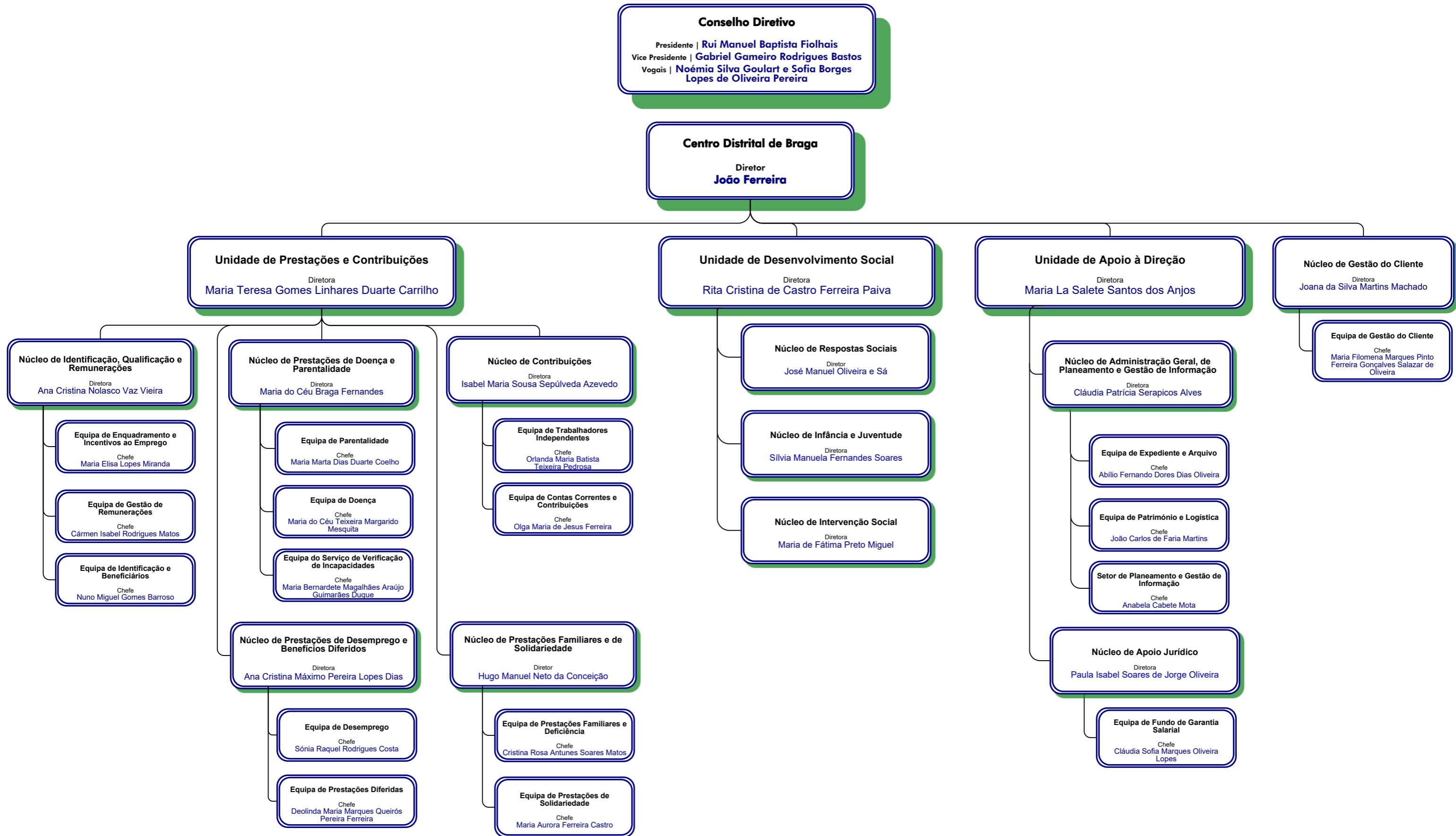
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

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, n.º 15/2018 de 11 de janeiro, n.º 55/2018 de 8 de fevereiro, n.º 56/2018 de 8 de fevereiro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Braga



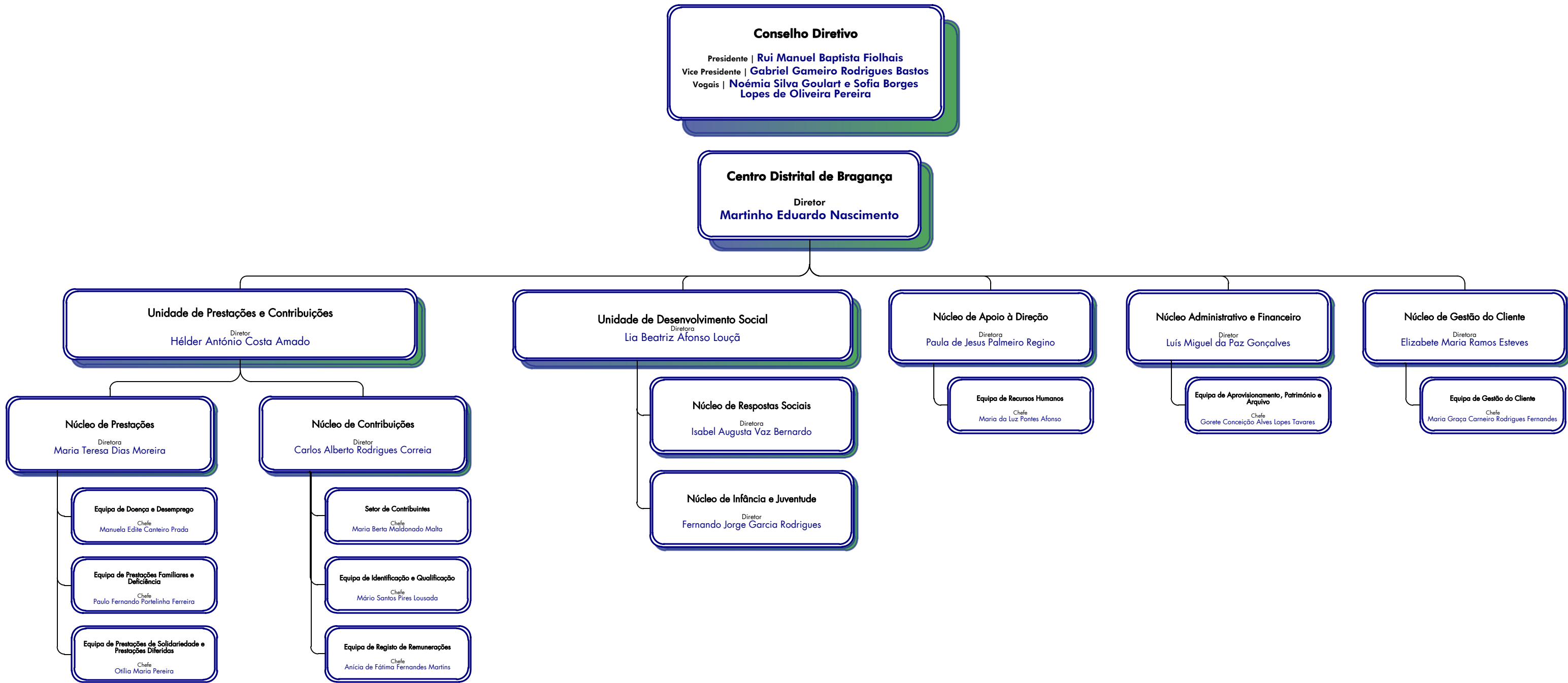
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

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, n.º 16/2018, de 11 de janeiro, n.º 40/2018, de 18 de janeiro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Bragança



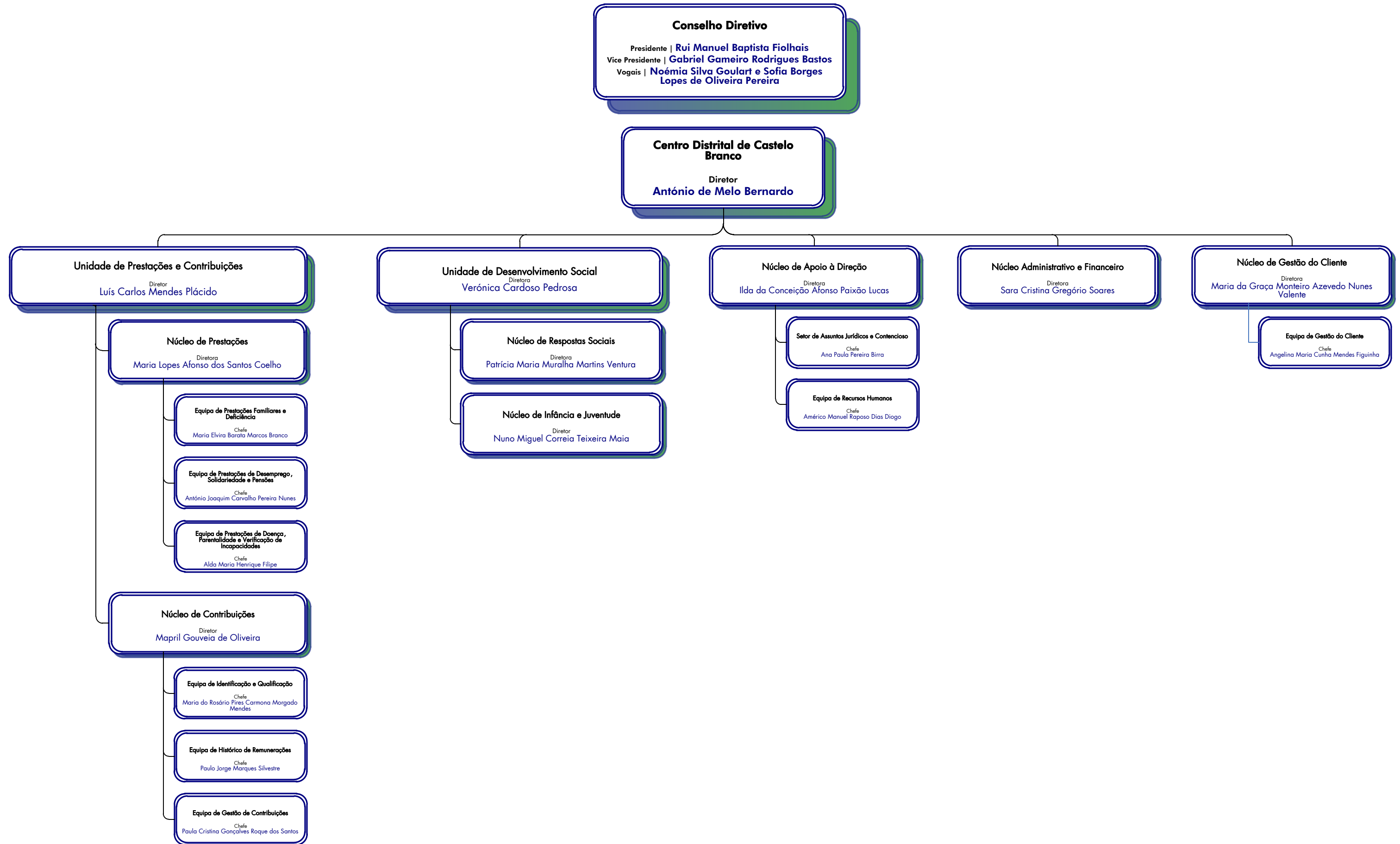
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

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, n.º 17/18 de 11 de janeiro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Castelo Branco



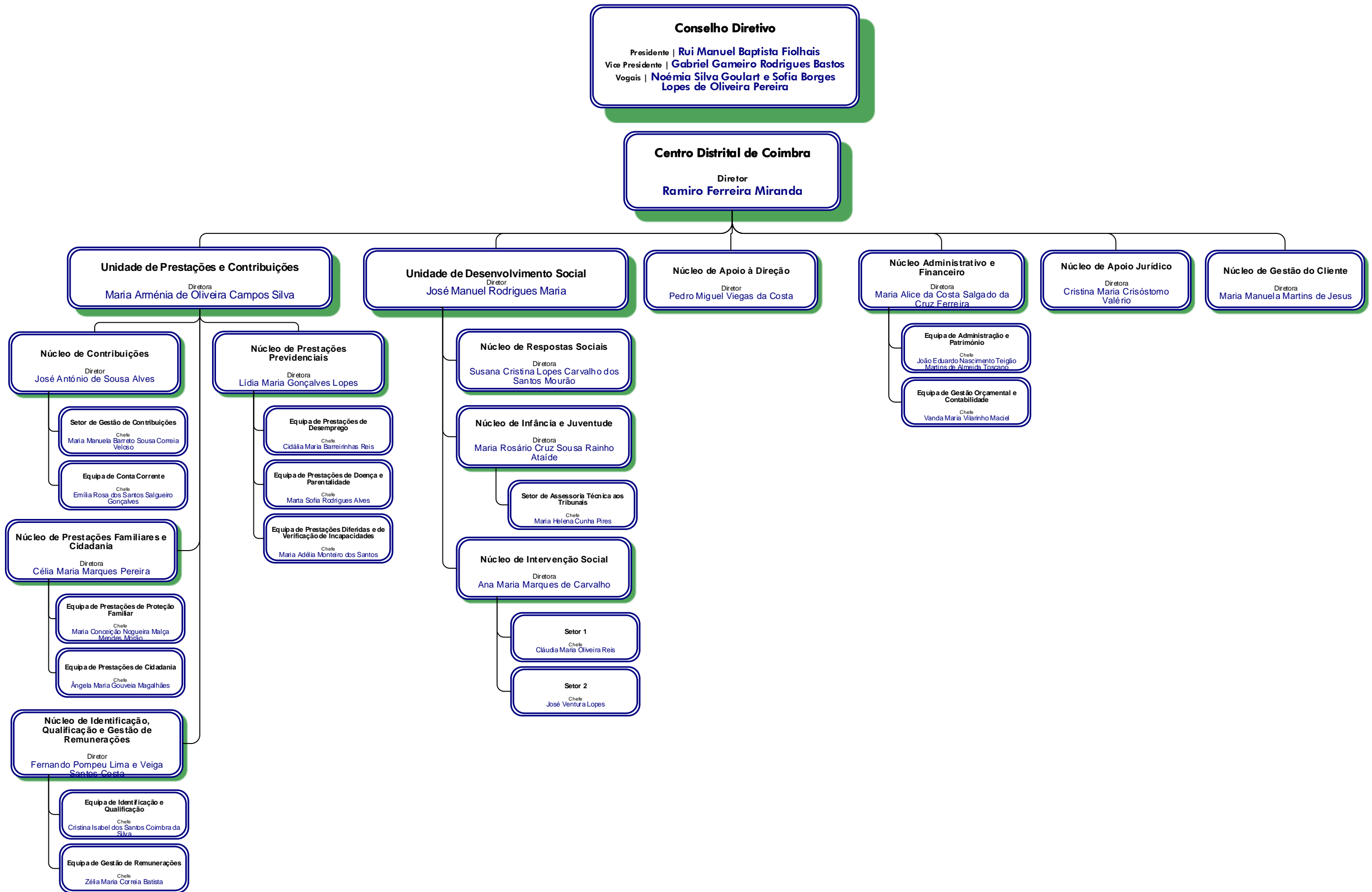
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

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, n.º 18/18 de 11 de janeiro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Coimbra



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

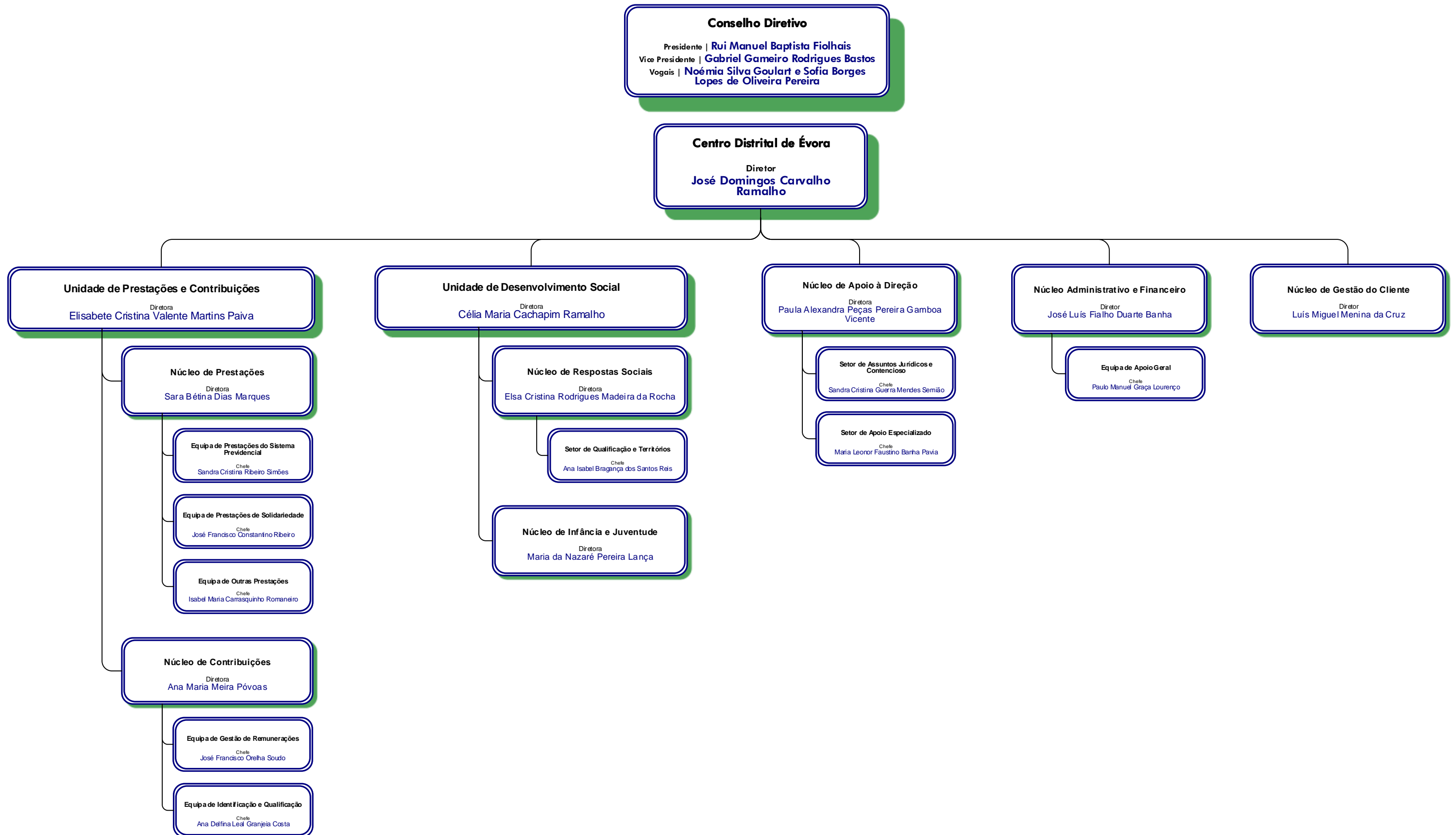
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

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, n.º 19/2018 de 11 de janeiro.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Évora



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

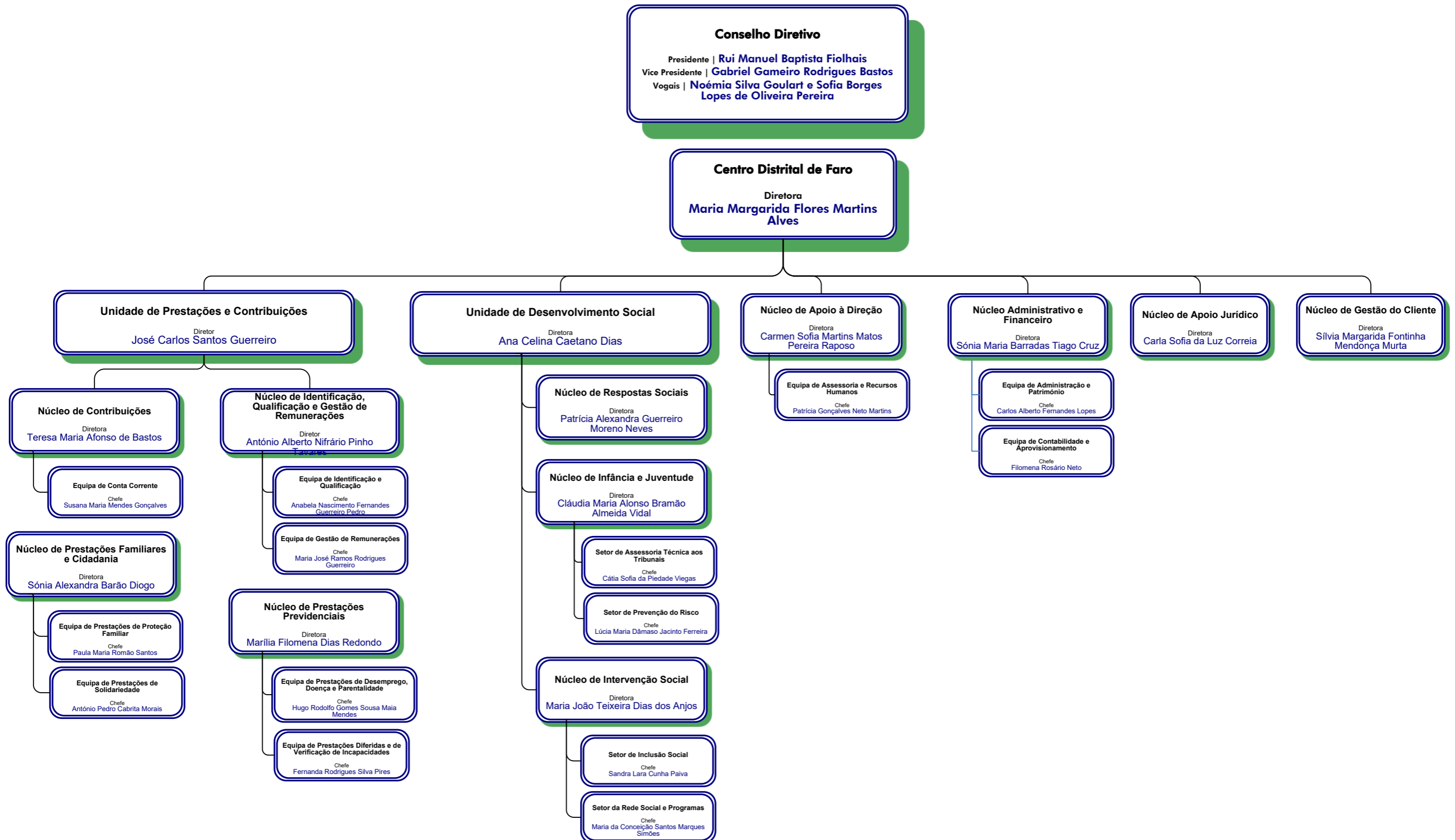
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 7545/2016 de 7 de junho.

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, n.º 20/2018 de 11 de janeiro.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Faro



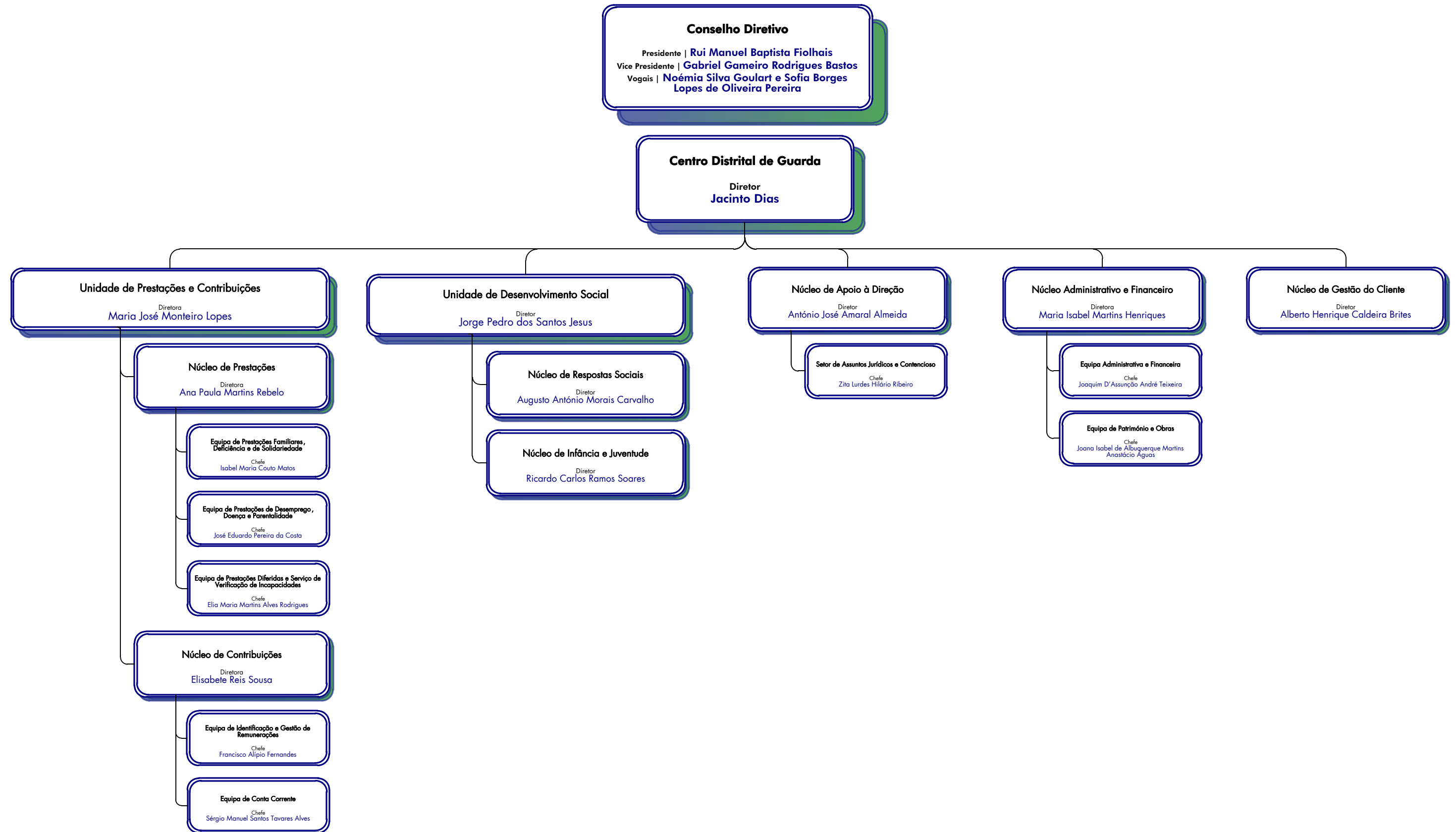
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

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, n.º 21/2018 de 11 de janeiro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Guarda



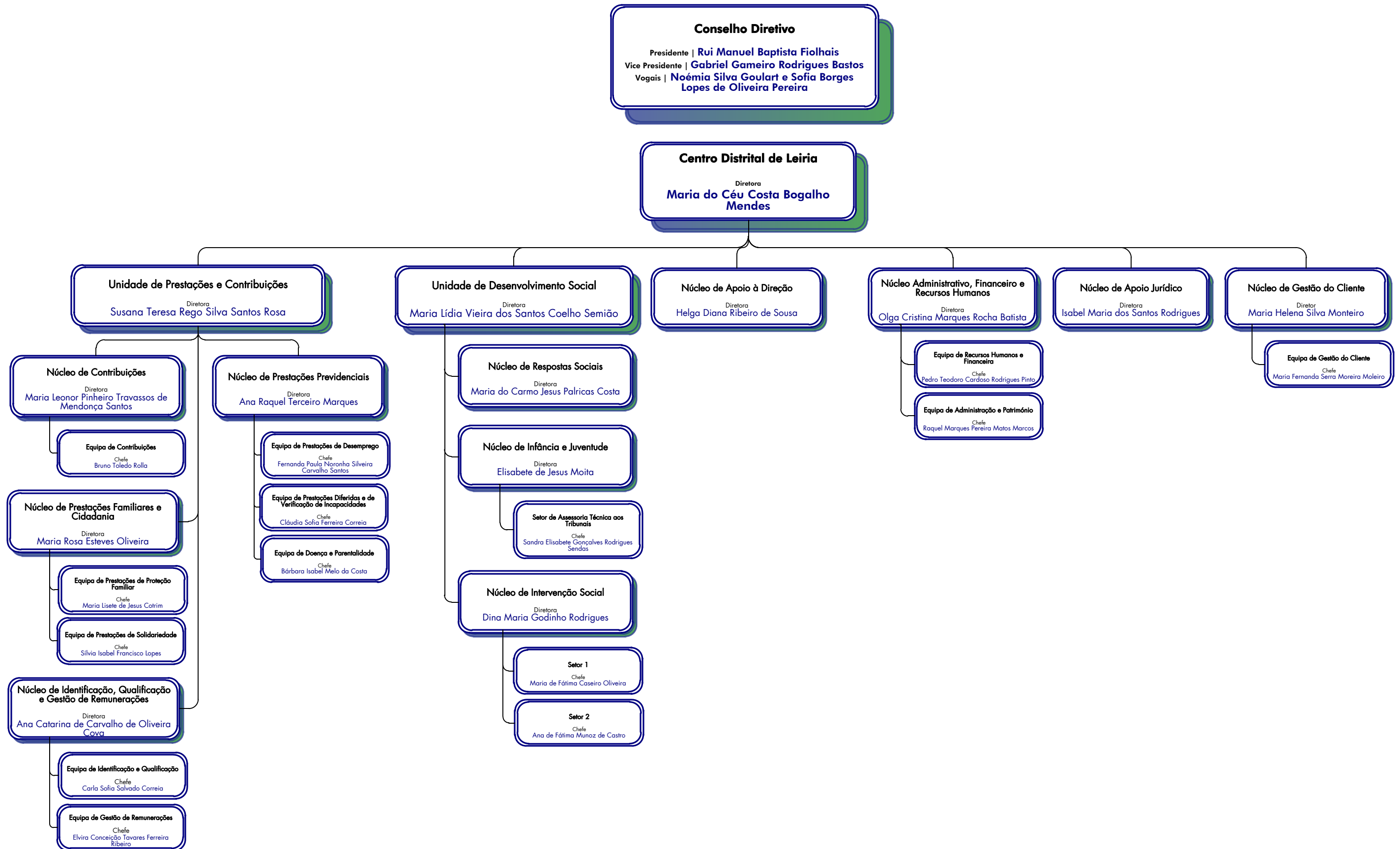
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

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, n.º 22/2018 de 11 de janeiro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

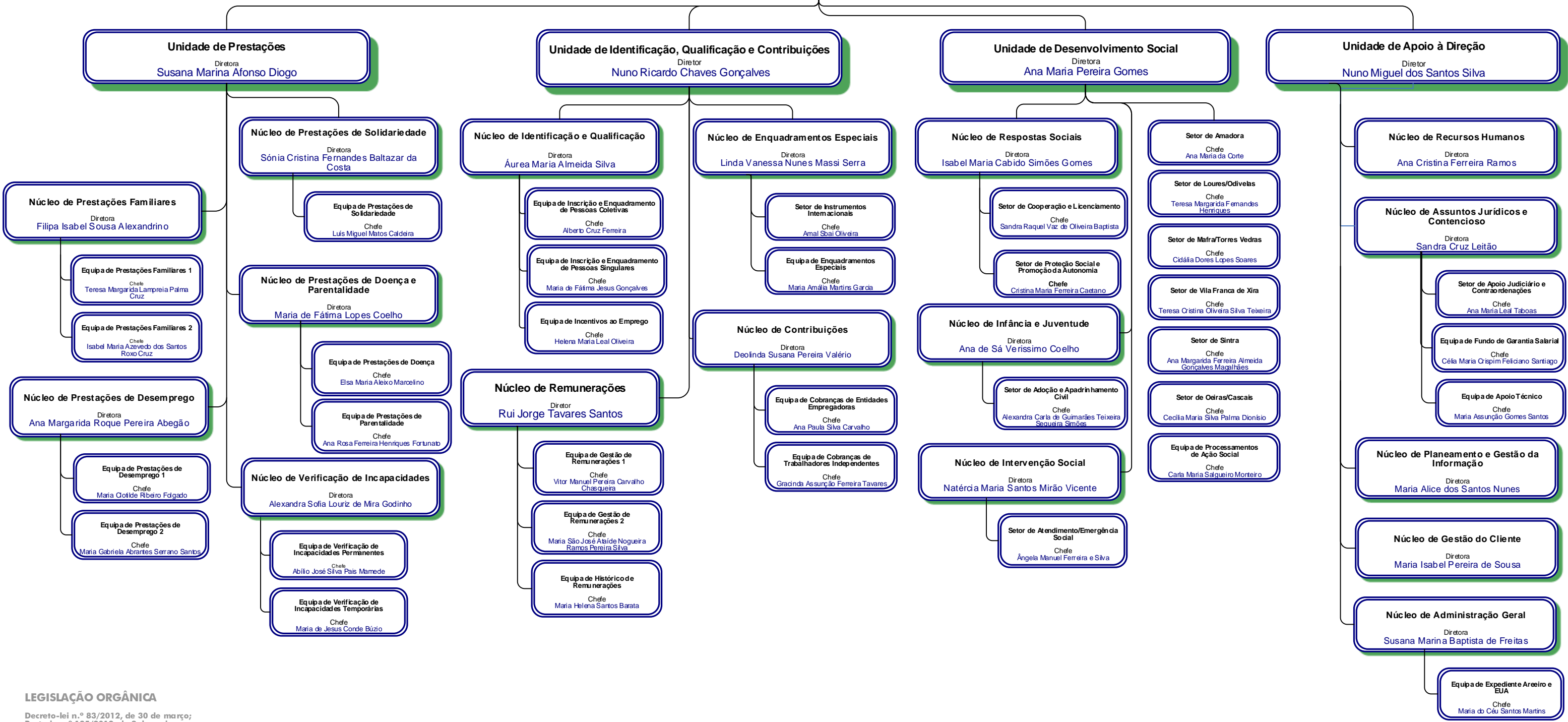
## Centro Distrital de Leiria



### 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, n.º 23/2018 de 11 de janeiro.



LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

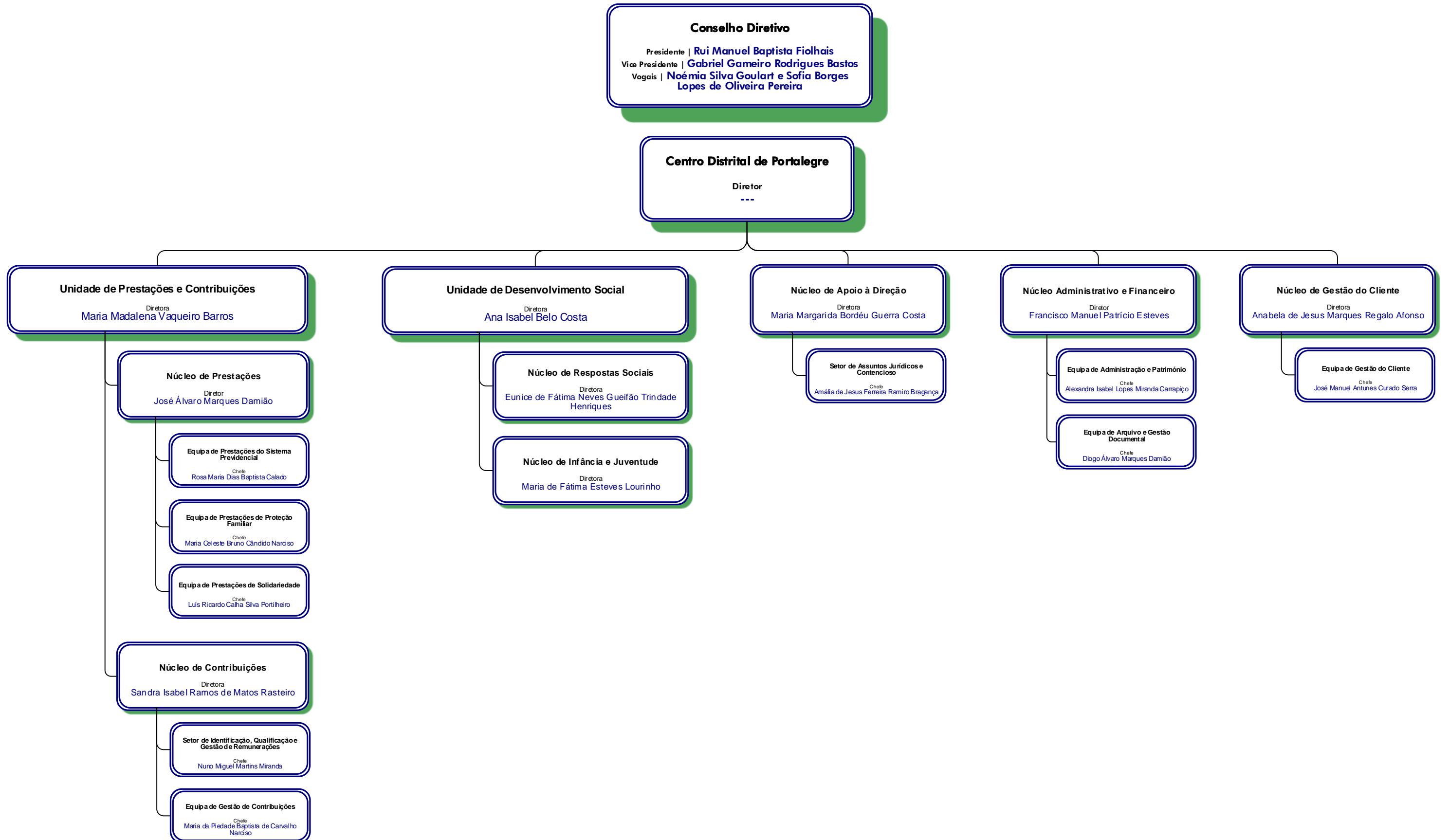
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 4441/2016, de 31 de março, n.º 7545/2016 de 7 de junho, n.º 9487/2016, de 25 de julho.

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, 105/14 de 3 de junho, n.º 124/14 de 24 de junho, n.º 53/15 de 10 de março, n.º 52/15 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 133/2016 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 agosto, n.º 195/2017 de 3 agosto, n.º 208/2017 de 31 agosto, n.º 209/2017 de 31 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, n.º 24/2018, de 11 janeiro, n.º 67/2018, de 1 março, n.º 67/2018, de 1 março, n.º 69/2018, de 1 março.



# 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.

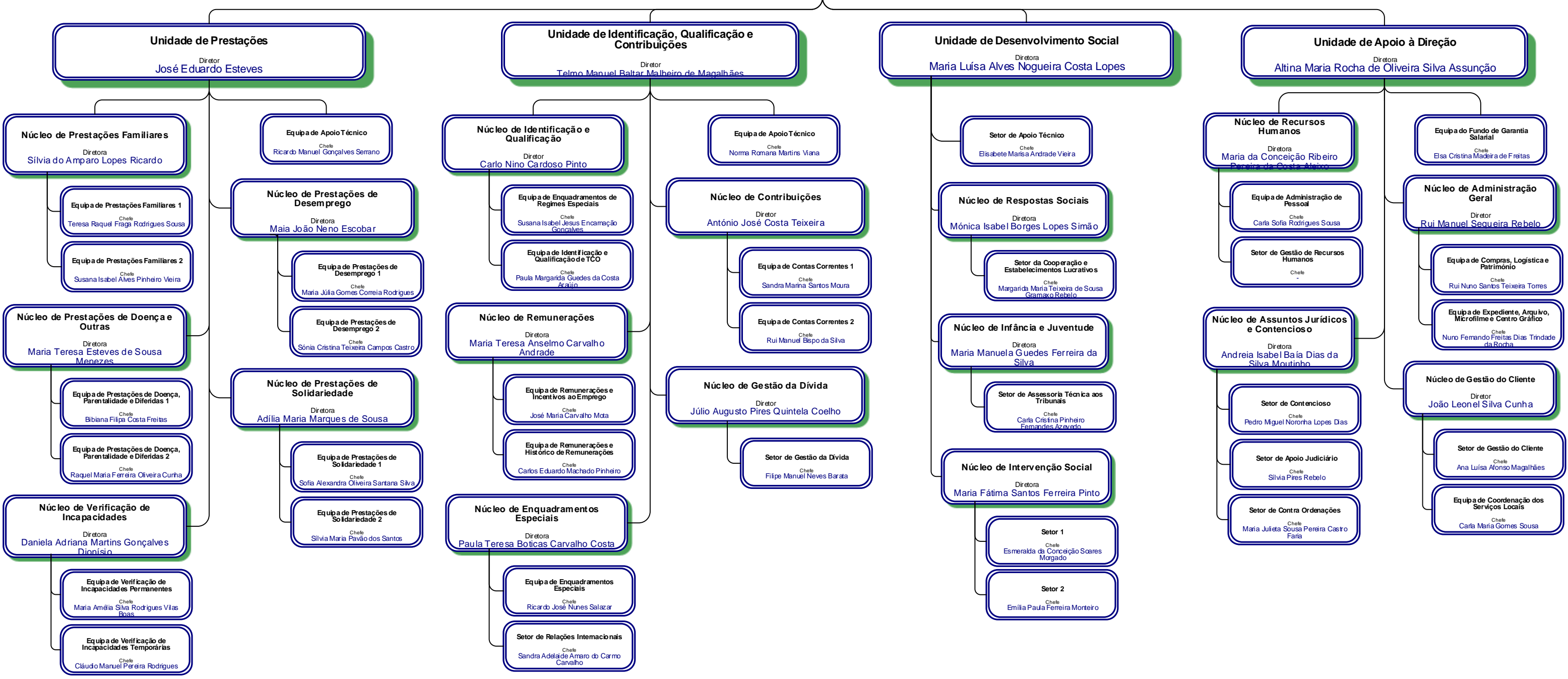
Deliberações do CD: n.º 138/12 de 18 de setembro, n.º 156/12 de 18 de setembro, n.º 174/12 de 18 de setembro, n.º 236/12 de 8 de novembro, n.º 254/12 de 8 de novembro, n.º 229/15 de 01 de dezembro, n.º 94/16 de 25 de agosto, n.º 25/18 de 11 de janeiro.

# 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



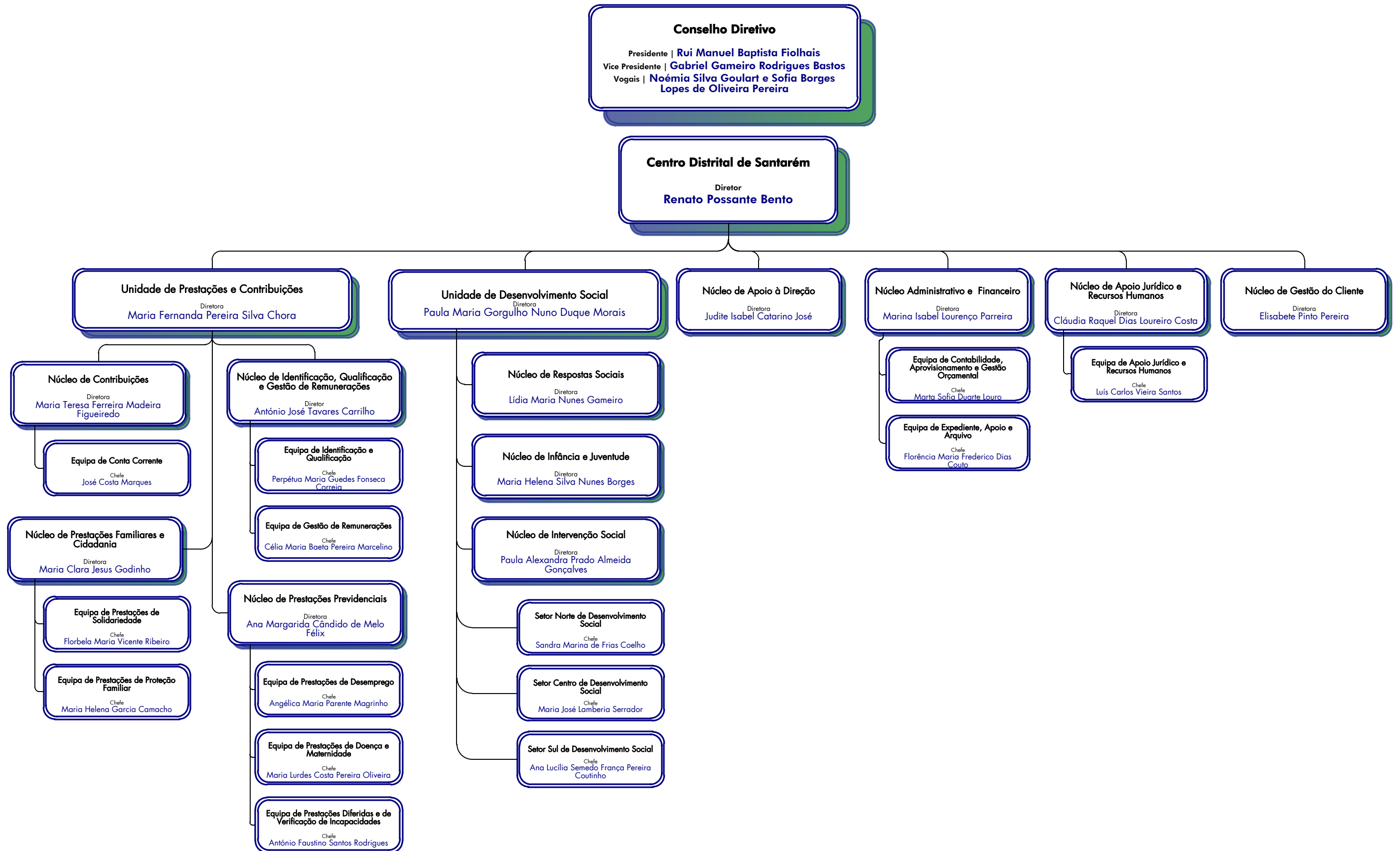
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

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 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 63/2017 de 24 de março, n.º 130/2017 de 13 de julho, n.º 263/2017 de 16 de novembro, n.º 26/2018 de 11 de janeiro, n.º 32/2018 de 18 de janeiro, n.º 33/2018 de 18 de janeiro.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Santarém



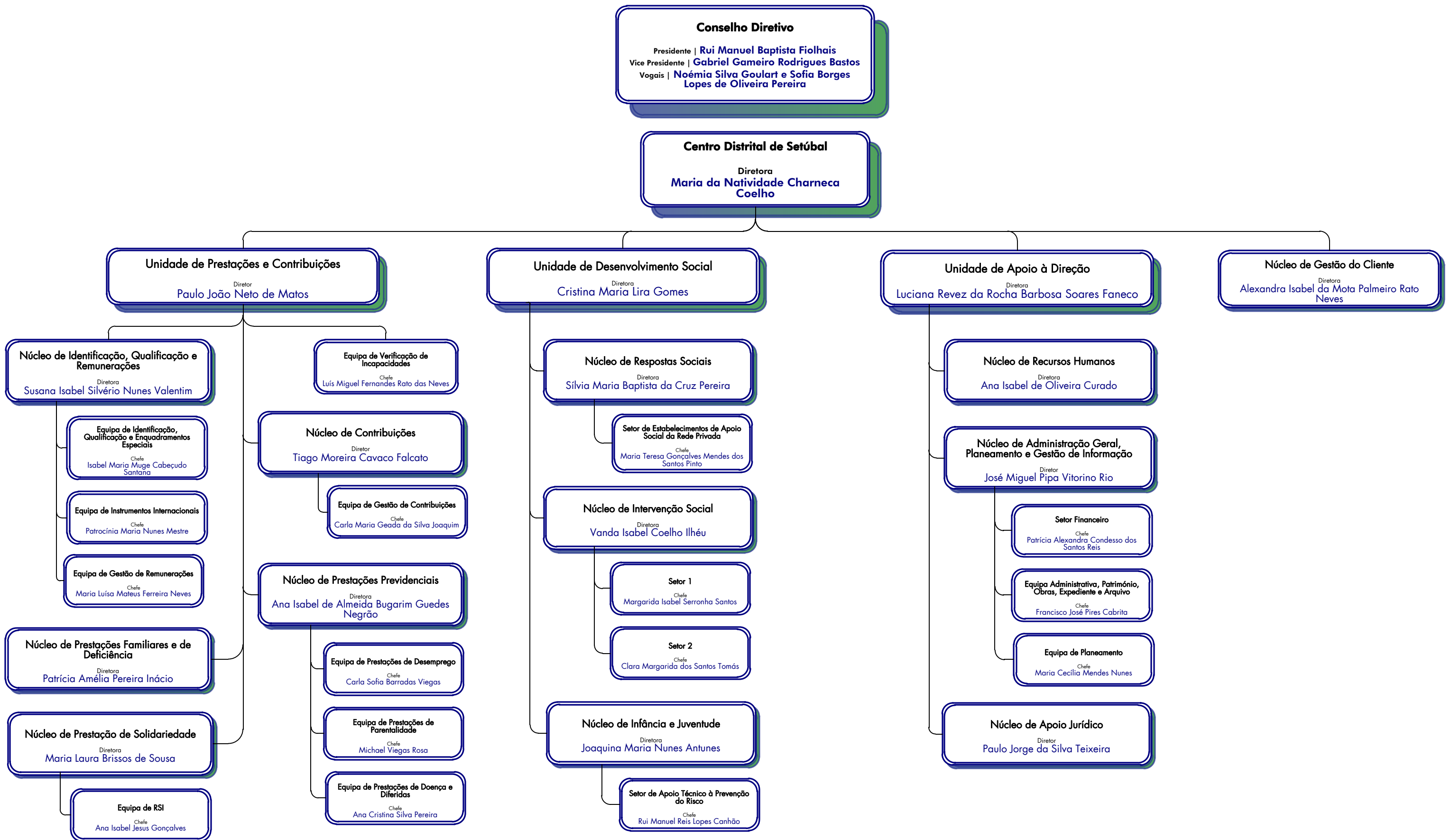
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

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, n.º 27/18 de 11 de janeiro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Setúbal



### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

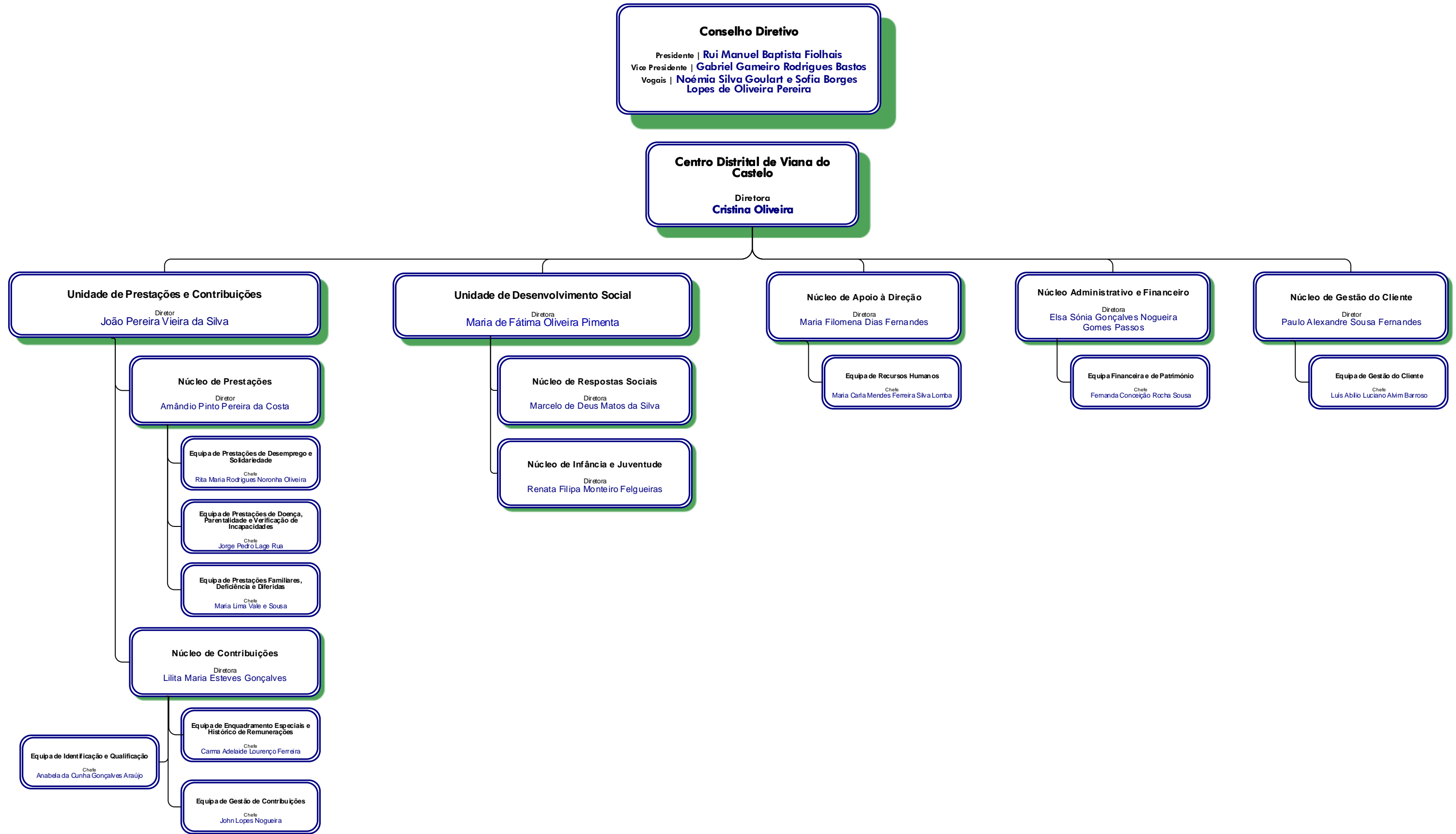
Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março;  
Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio;  
Despacho n.º 4390/2016 de 30 de março, n.º 7545/2016 de 7 de junho.

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, n.º 28/2018 de 11 de janeiro.



# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Viana do Castelo



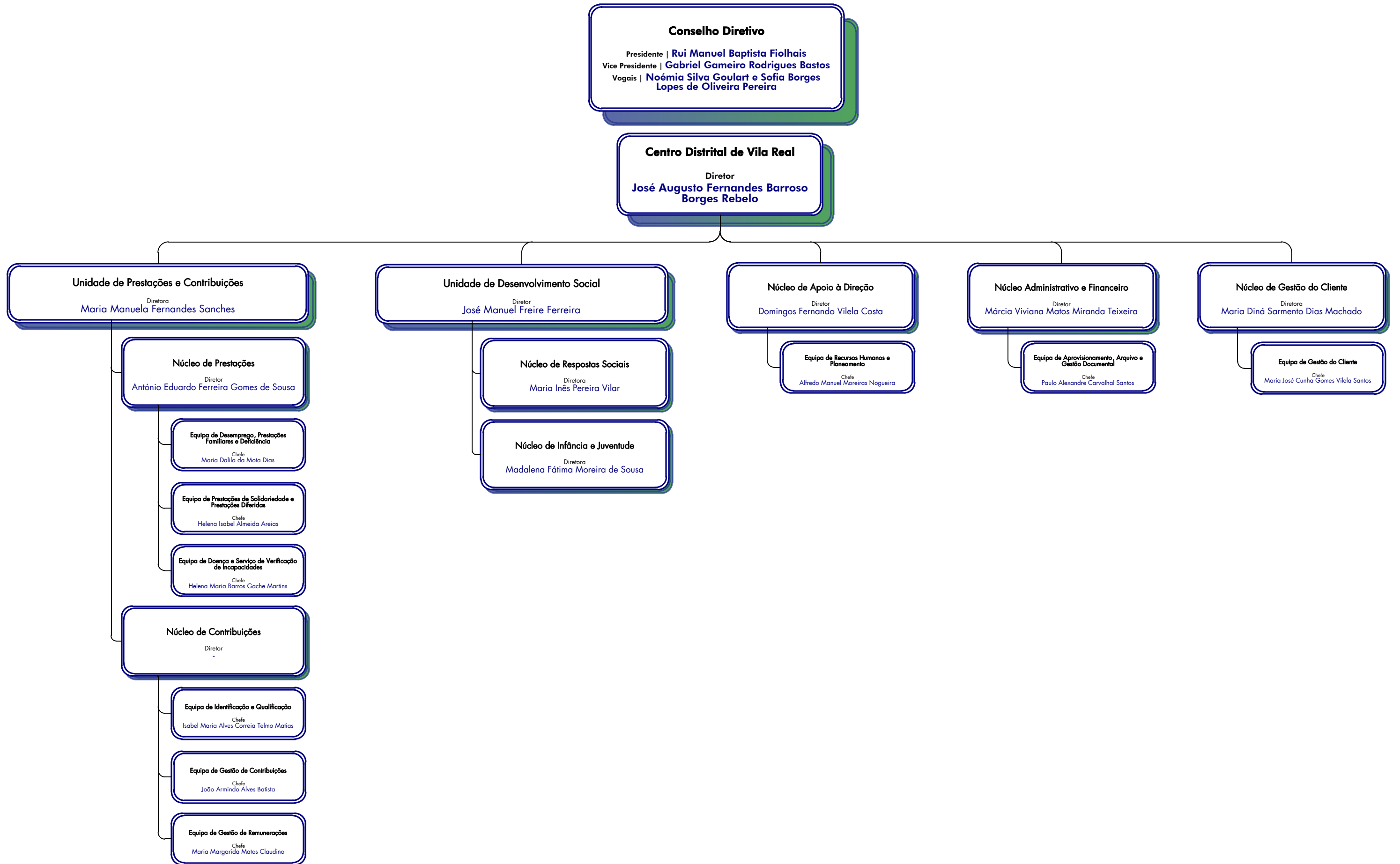
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

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, n.º 8/2018 de 4 de janeiro, n.º 9/2018 de 4 de janeiro, n.º 29/2018 de 11 de janeiro, n.º 34/2018 de 18 de janeiro, n.º 36/2018 de 18 de janeiro, n.º 35/2018 de 18 de janeiro, n.º 38/2018 de 18 de janeiro, n.º 39/2018 de 18 de janeiro, n.º 37/2018 de 18 de janeiro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Vila Real



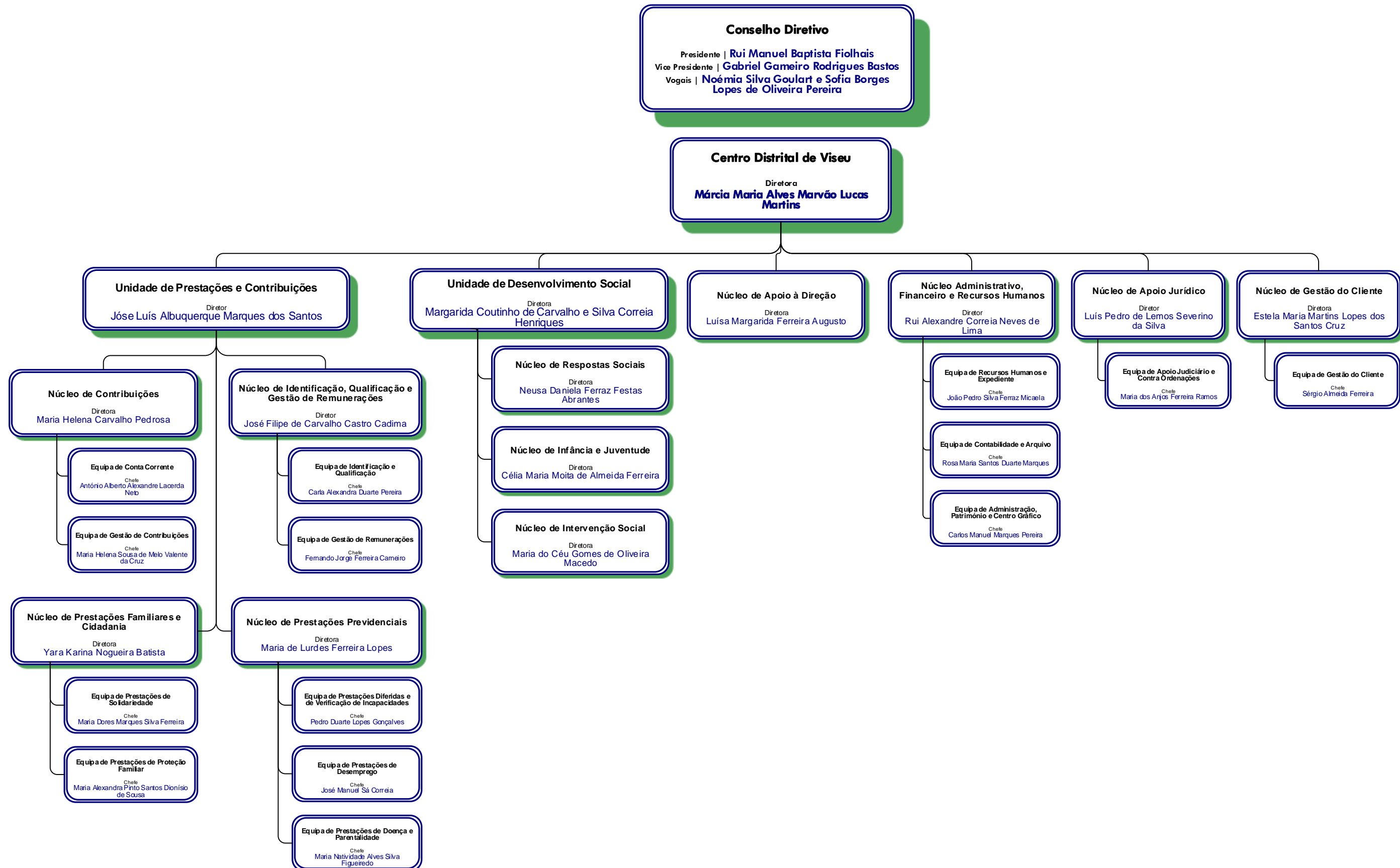
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

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, n.º 30/2018 de 11 de janeiro, n.º 54/2018 de 8 de fevereiro

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Distrital de Viseu



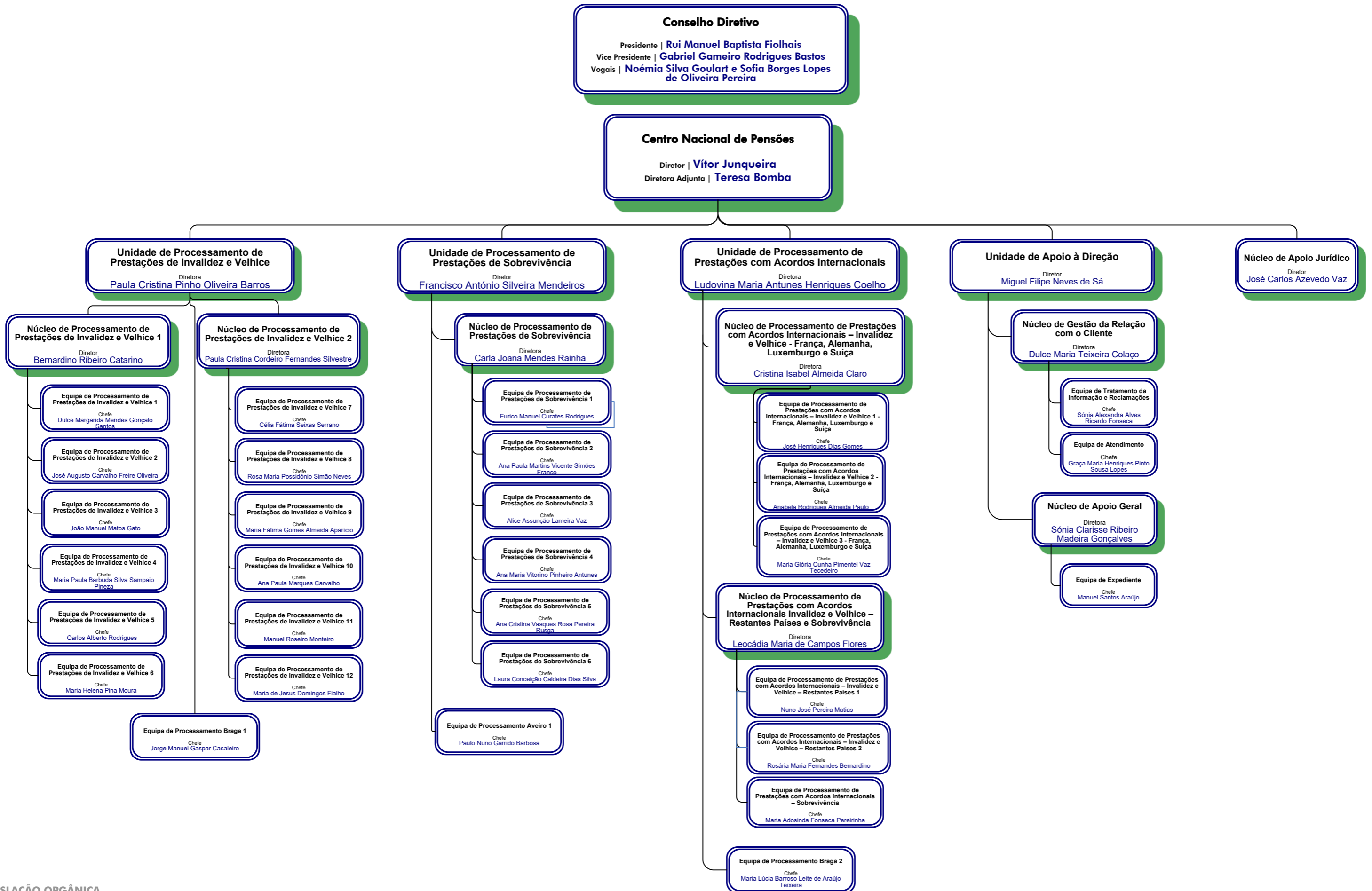
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

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, n.º 11/2018 de 11 de janeiro, n.º 31/2018 de 11 de janeiro.

# INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## Centro Nacional de Pensões



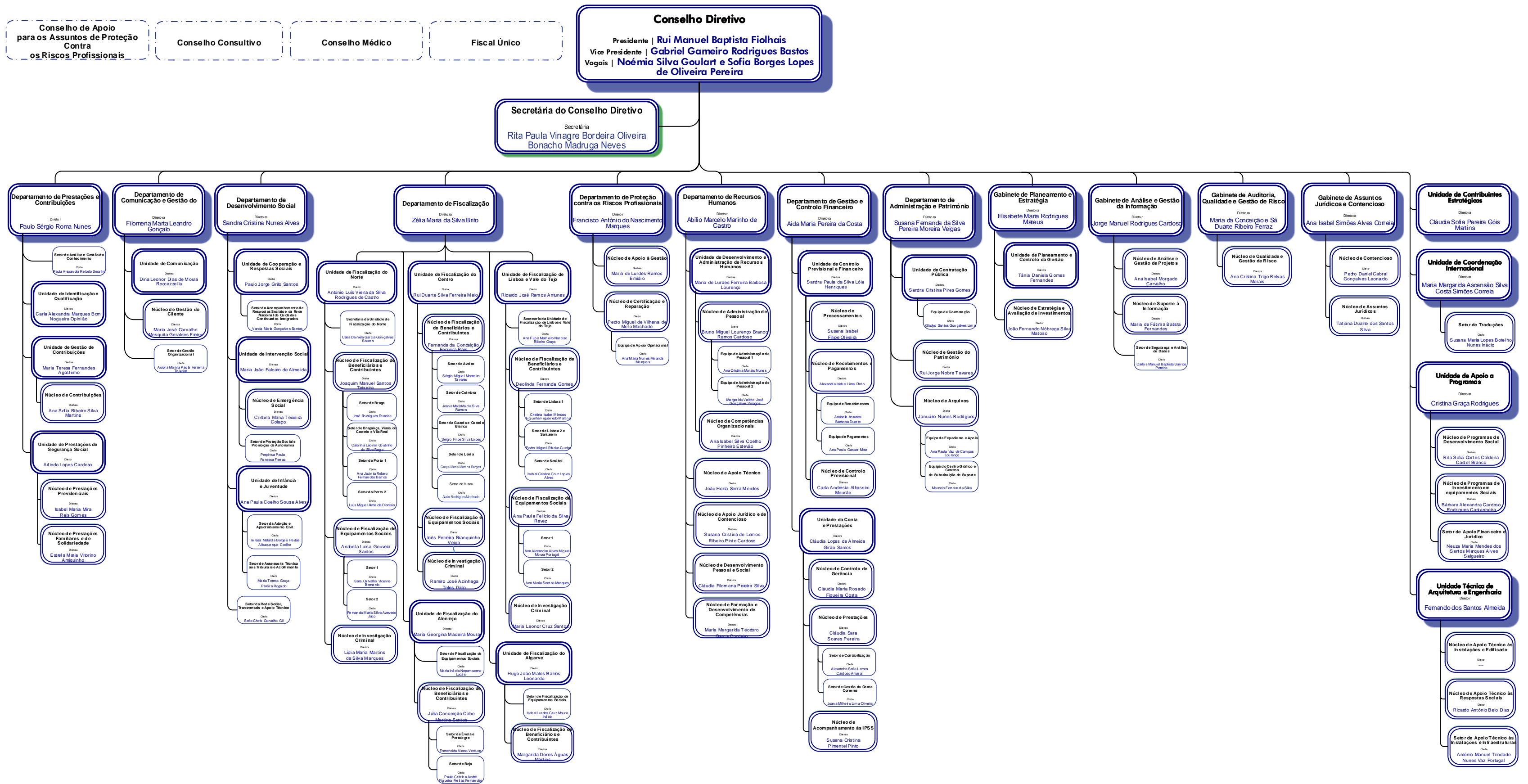
### LEGISLAÇÃO ORGÂNICA

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, n.º 281/2017 de 7 de dezembro.

# 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 março.  
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; 63/2018; DPRP - 185/12, 288/12, 289/12, 063/2013, 069/13, 035/14, 12/2018, 13/2018; DRH - 186/12, 198/12, 268/12, 66/2015; 144/2016; 283/2017; 287/2017; DDS - 181/14, 65/2016; 133/2016; 146/2016, 63/2017, 71/2017, 129/2017, 130/2017, 131/2017. DGCF - 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, 80/17, 88/2017, 89/2017, 90/2017, 53/2018; 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, 22/2018; GAGI - 190/12, 202/12, 272/12; GAQOR - 191/12, 203/12, 183/15, 89/2016; GAJC - 192/12, 261/12, 58/2017, 78/2017, 58/2018.

UCE - 67/2017 de 16 de março, 73/2017 de 16 de março.  
UC - 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, 7/2018 de 4 de janeiro.  
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.



**Anexo 3**  
Monitorização Mensal do QUAR



QUAR ISS, IP

M12 / 2018

121 %

Eficácia		Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>						175 %	20,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas		36 %	1,5	39 %	45,0 %	175 %	100,0 %
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						112 %	40,0 %
Ind. 02 Nº Processos de fiscalização a contribuintes		7.500	300	8.250	7.600	100 %	70,0 %
Ind. 03 Nº Processos inquérito crimes concluídos		1.600	60	1.760	1.858	140 %	30,0 %
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>						121 %	40,0 %
Ind. 04 % processos fiscalização a prestações tratadas no prazo		80 %	0	88 %	85 %	116 %	50,0 %
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVT (5ª nível)		99,0 %	0,0	100,0 %	100,0 %	125 %	50,0 %

Eficiência		Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						140 %	33,0 %
Ind. 06 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)		90 %	0,0	95 %	98,0 %	140 %	100,0 %
<b>OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						113 %	87,0 %
Ind. 07 Taxa de crescimento do atendimento por marcação		2,0 %	0,0	3,0 %	3,0 %	125 %	50,0 %
Ind. 08 Taxa de atendimento da Linha Segurança Social		85 %	0,0	90 %	85 %	100 %	50,0 %

Qualidade		Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
<b>OB06. Desenvolver o potencial humano</b>						135 %	20,0 %
Ind. 09 % Trabalhadores com formação		55,0 %	0,0	60,0 %	62 %	135 %	100,0 %
<b>OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						104 %	80,0 %
Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias		90 %	3	95 %	90 %	100 %	20,0 %
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias		70 %	5	80 %	73 %	100 %	70,0 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias		75 %	5	85 %	91 %	140 %	10,0 %
<b>OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						125 %	20,0 %
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias		72 %	0,0	75 %	75 %	125 %	100,0 %

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P. calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização



**QUAR**  
**ISS**  
T.x. Real. **121 %**  
Semáforo

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
<b>Fond.</b>	20,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	100 %												
<b>Resultado</b>	100 %	192 %	211 %	245 %	215 %	264 %	243 %	187 %	172 %	172 %	164 %	175 %	175 %
<b>Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas</b>	100,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	100 %												
<b>Resultado</b>	2,0 %	4,0 %	7,0 %	11,0 %	14,0 %	19,0 %	23,0 %	25,0 %	28,0 %	33,0 %	38,0 %	45,0 %	45,0 %
<b>Ind. 02 Nº Processos de fiscalização a contribuintes</b>	70,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	84 %												
<b>Resultado</b>	270	672	1.300	1.780	2.310	3.034	3.272	4.005	4.652	5.219	6.042	7.600	7.600
<b>Ind. 03 Nº Processos inquérito crime concluídos</b>	30,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	87 %												
<b>Resultado</b>	71	131	384	467	591	807	937	1.018	1.218	1.330	1.548	1.638	1.838
<b>Ind. 04 % processos fiscalização a prestações tratadas no prazo</b>	50,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	105 %												
<b>Resultado</b>	82 %	85 %	85 %	85 %	86 %	86 %	87 %	87 %	86 %	84 %	85 %	85 %	85 %
<b>Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVT (6º nível)</b>	50,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	89 %												
<b>Resultado</b>	98,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,0 %	100,0 %	100,0 %
<b>Ind. 06 % processos de regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>	140 %												
<b>Tx. Real.</b>	140 %												
<b>Resultado</b>	140 %	140 %	140 %	140 %	140 %	140 %	140 %	145 %	145 %	145 %	140 %	140 %	140 %
<b>Ind. 07 Taxa de crescimento do atendimento por mensagem</b>	50,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	0 %												
<b>Resultado</b>	0 %	295 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	125 %	83 %	123 %	160 %	150 %	125 %
<b>Ind. 08 Taxa de atendimento da Linha Segurança Social</b>	50,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	84 %												
<b>Resultado</b>	71 %	80 %	81 %	83 %	84 %	85 %	85 %	85 %	85 %	84 %	84 %	85 %	85 %

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
<b>Fond.</b>	20,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	225 %												
<b>Resultado</b>	225 %	175 %	225 %	150 %	175 %	225 %	200 %	167 %	125 %	156 %	155 %	135 %	135 %
<b>Ind. 09 % Trabalhadores com formação</b>	100,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	225 %												
<b>Resultado</b>	6 %	12 %	18 %	22 %	28 %	36 %	43 %	43 %	44 %	53 %	61 %	62 %	62 %
<b>Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias</b>	20,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	97 %												
<b>Resultado</b>	87 %	89 %	90 %	90 %	90 %	90 %	89 %	89 %	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias</b>	70,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	88 %												
<b>Resultado</b>	60 %	60 %	62 %	63 %	66 %	69 %	71 %	72 %	73 %	73 %	73 %	73 %	73 %
<b>Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias</b>	10,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	100 %												
<b>Resultado</b>	78 %	82 %	85 %	87 %	88 %	88 %	88 %	89 %	90 %	90 %	91 %	91 %	91 %
<b>Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias</b>	100,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	117 %												
<b>Resultado</b>	83 %	74 %	78 %	80 %	76 %	74 %	73 %	71 %	72 %	73 %	74 %	75 %	75 %

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
<b>Fond.</b>	33,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	140 %												
<b>Resultado</b>	140 %	140 %	140 %	140 %	140 %	140 %	140 %	145 %	145 %	145 %	140 %	140 %	140 %
<b>Ind. 01 Momento de dívidas de contribuições participado (em % da dívida gerada)</b>	100,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	140 %												
<b>Resultado</b>	98,0 %	98,0 %	98,0 %	98,0 %	98,0 %	98,0 %	98,0 %	98,0 %	98,0 %	98,0 %	98,0 %	98,0 %	98,0 %
<b>Ind. 02 % processos de atendimento e acesso ao sistema</b>	87,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	42 %												
<b>Resultado</b>	195 %	48 %	49 %	50 %	50 %	475 %	113 %	92 %	114 %	100 %	113 %	113 %	113 %
<b>Ind. 07 Taxa de crescimento do atendimento por mensagem</b>	50,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	0 %												
<b>Resultado</b>	0 %	295 %	0 %	0 %	0 %	0 %	125 %	83 %	123 %	160 %	150 %	125 %	125 %
<b>Ind. 08 Taxa de atendimento da Linha Segurança Social</b>	50,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	84 %												
<b>Resultado</b>	71 %	80 %	81 %	83 %	84 %	85 %	85 %	85 %	84 %	84 %	85 %	85 %	85 %

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Acum
<b>Fond.</b>	20,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	94 %												
<b>Resultado</b>	83 %	74 %	78 %	80 %	76 %	74 %	73 %	71 %	72 %	73 %	74 %	75 %	75 %
<b>Ind. 09 % processos de regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>	100,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	117 %												
<b>Resultado</b>	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %
<b>Ind. 10 % processos de atendimento e acesso ao sistema</b>	100,0 %												
<b>Tx. Real.</b>	94 %												
<b>Resultado</b>	83 %	74 %	78 %	80 %	76 %	74 %	73 %	71 %	72 %	73 %	74 %	75 %	75 %

Legenda: Superado Cumprido Recupera el Incompleto Sem Monitoração

Nota: Os valores exibidos referem-se à Taxa de Realização do ISS, I.P. calculada em conformidade com as fórmulas definidas pelo CCAS

M12 / 2018	QUAR	EFICACIA	OB01	OB02	OB03	EFICIENCIA	OB04	OB05	QUALIDADE	OB06	OB07	OB08
Aveiro	102 %	↑ 103 %	↑ 107 %	●	101 %	125 %	●	125 %	↓ 83 %	93 %	83 %	102 %
Beja	117 %	↑ 109 %	↑ 125 %	●	101 %	n.a.		n.a.	↑ 125 %	125 %	122 %	125 %
Braga	81 %	↑ 109 %	→ 125 %	●	101 %	n.a.		n.a.	↑ 116 %	125 %	116 %	109 %
Bragança	117 %	→ 113 %	→ 125 %	●	101 %	n.a.		n.a.	→ 125 %	125 %	122 %	125 %
Castelo Branco	117 %	→ 110 %	→ 125 %	●	101 %	n.a.		n.a.	→ 125 %	125 %	122 %	125 %
Coimbra	144 %	↓ 114 %	↓ 112 %	●	101 %	n.a.		n.a.	↑ 125 %	125 %	117 %	125 %
Évora	117 %	→ 120 %	→ 125 %	●	101 %	n.a.		n.a.	→ 125 %	125 %	122 %	125 %
Faro	56 %	↓ 109 %	→ 125 %	●	101 %	25 %	↑	-25 %	↑ 125 %	125 %	121 %	125 %
Guarda	143 %	↓ 109 %	↓ 124 %	●	101 %	n.a.		n.a.	↑ 125 %	125 %	119 %	125 %
Leiria	117 %	↓ 124 %	↓ 124 %	●	101 %	n.a.		n.a.	→ 125 %	125 %	121 %	125 %
Lisboa	14 %	↓ 97 %	↑ 92 %	●	100 %	n.a.		n.a.	↓ 102 %	105 %	93 %	125 %
Portalegre	143 %	↑ 124 %	→ 125 %	●	101 %	n.a.		n.a.	↑ 125 %	125 %	118 %	125 %
Porto	103 %	↓ 109 %	→ 125 %	●	101 %	25 %	↑	125 %	↓ 83 %	64 %	99 %	54 %
Santarém	112 %	↓ 104 %	↓ 119 %	●	97 %	n.a.		n.a.	↑ 119 %	125 %	114 %	125 %
Setúbal	144 %	↑ 104 %	↑ 111 %	●	101 %	n.a.		n.a.	↑ 125 %	125 %	123 %	120 %
Viana do Castelo	87 %	↓ 95 %	↓ 82 %	●	101 %	n.a.		n.a.	↓ 80 %	123 %	51 %	124 %
Vila Real	100 %	→ 126 %	→ 125 %	●	101 %	n.a.		n.a.	↑ 90 %	125 %	74 %	104 %
Viseu	110 %	↑ 114 %	↑ 123 %	●	101 %	n.a.		n.a.	→ 124 %	125 %	122 %	125 %

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. Desenvolver o potencial humano

Objetivos sem desdobramento distrital

- OB02. Combater a fraude e evasão contributivas
- OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para o ISS (P) referem-se à Performance Acumulada no período em análise. Para os Centros Distritais, os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada Ajustada (métr. 125, M12-25)

**QUAR CNP**

M12 / 2018

77 %

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário								
	Ind. 06 % Trabalhadores com formação		55,00 %		60,00 %	30,80 %	56 %	100,0 %
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								
	Ind. 07 Taxa de crescimento do atendimento por marcação		17,00 %		19,00 %	19,2 %	113 %	100,0 %
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema								
	Ind. 08 % Trabalhadores com formação		55,00 %		60,00 %	30,80 %	56 %	100,0 %

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06. Desenvolver o potencial humano								
	Ind. 09 % Trabalhadores com formação		55,00 %		60,00 %	30,80 %	56 %	100,0 %
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas								
OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos								

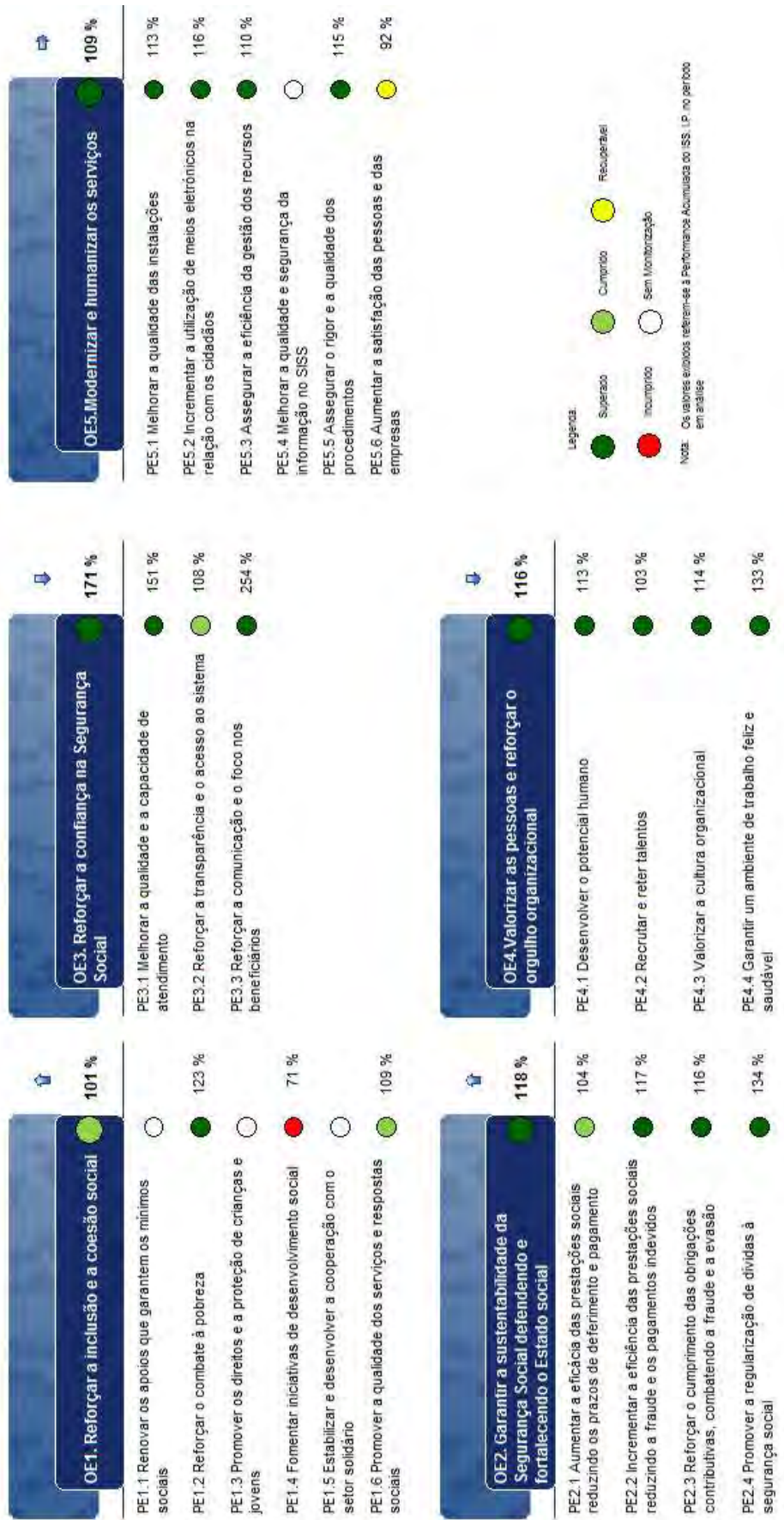
Legenda: Superado Cumprido Incumprido Sem Monitorização

Nota: Os valores e índices para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (M12-12), (M12-25) dos indicadores associados, no período em análise.  
Os valores e índices para os indicadores referentes à performance acumulada no período em análise.

**Anexo 4**  
**Monitorização Mensal do PAISS**







**PAISS ISS, I.P.** **M12 / 2018**  
 **123 %**








Nota: Os valores em negrito referem-se a Performances Acumuladas do ISS, I.P. no período em análise

M12 / 2018

Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas						Total	Conc
<b>OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social</b>	4	1	2	2		9	101 %
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais							
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	2	1				3	123 %
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens							
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social				1		1	71 %
PE1.5 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário							
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	2		1	2		5	109 %
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>	20	7	1	2	1	31	118 %
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	7	4	1	2		14	104 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	6	2				8	117 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	5	1				6	116 %
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social	2				1	3	134 %
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>	5	3	1	2		11	171 %
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	2	1				3	151 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	2	1	1	1		5	108 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	1	1		1		3	254 %
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	4	1	1			6	116 %
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	1					1	113 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos	1	1				2	103 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	1		1			2	114 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	1					1	133 %
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>	4	4	1		1	10	109 %
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	1					1	113 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	1	2				3	116 %
PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos	1					1	110 %
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS					1	1	
PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	1	2				3	115 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			1			1	92 %
<b>PAISS ISS</b>	<b>37</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>67</b>	<b>123 %</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 / 2018

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social** **101 %**



Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

PAISS ISS



<p>PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais</p> <p style="text-align: right;"><b>123 %</b></p>	<p>1.2.1 DS_01_A6 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS</p> <p>1.2.2 DS_01_A7 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS</p> <p>1.2.3 PR_01_A7 % de destinatários finais abrangidos pelo FEAC</p>	<p>60 %</p> <p>60 %</p> <p>90 %</p>	<p>61,7 %</p> <p>73,3 %</p> <p>129,1 %</p>	<p>103 %</p> <p>122 %</p> <p>143 %</p>	<p></p> <p></p> <p></p>
<p>PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens</p>	<p>1.4.1 DS_15_A4 Número de novos lugares na RNCCI</p>	<p>543</p>	<p>383</p>	<p>71 %</p>	<p></p>
<p>PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais</p> <p style="text-align: right;"><b>109 %</b></p>	<p>[ PE apenas com iniciativas inscritas em PAISS 2018</p> <p>1.6.1 FISC_04_10 Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a Respostas Sociais</p> <p>1.6.2 DS_12_A13 % Respostas sociais acompanhadas</p> <p>1.6.2.3 DS_12_A13.1 % Respostas com MAIRS acompanhadas</p> <p>1.6.2.4 DS_12_A13.2 % Respostas sem MAIRS acompanhadas</p> <p>1.6.7 DS_02_A3.11 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido</p>	<p>1.400</p> <p>36 %</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>95 %</p>	<p>1.678</p> <p>45,0 %</p> <p>n.a.</p> <p>n.a.</p> <p>78,4 %</p>	<p>120 %</p> <p>125 %</p> <p></p> <p></p> <p>83 %</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>



**ISS, I.P.**  
**M12 / 2018**  
**OE2. Garantir a sustentabilidade da**  
**Segurança Social defendendo e**  
**fortalecendo o Estado social**

**118 %**



Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

PAISS ISS

**104 %**

**PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento**

- 2.1.1 PC\_03\_A17 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias
- 2.1.1.1 PC\_03\_A1.2 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias
- 2.1.1.2 PC\_03\_A2.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias
- 2.1.3 PD\_04\_A1 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias
- 2.1.4 PC\_03\_A4.1 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias
- 2.1.5 PD\_10\_A2 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas
- 2.1.5.1 PD\_01\_A1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
- 2.1.5.2 PD\_02\_A1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez
- 2.1.5.3 PD\_03\_A1 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência/Subsidio por Morte
- 2.1.5.4 PD\_05\_A1 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice
- 2.1.5.6 PD\_06\_A1 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência
- 2.1.6 RP\_02\_A6 Tempo Médio Processamento prestações por doença profissional
- 2.1.7 DS\_02\_A2.1 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI
- 2.1.8 PC\_03\_A9.1.2 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias

**117 %**

**PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos**

**116 %**

**PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão**

**134 %**

**PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social**

Legenda:



Superado



Cumprido



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 / 2018	90,00 %	90,4 %	100 %	
M12 / 2018	90 %	90,3 %	100 %	
M12 / 2018	89 %	91,1 %	102 %	
M12 / 2018	72 %	75 %	104 %	
M12 / 2018	70 %	73 %	104 %	
M12 / 2018	176	149	115 %	
M12 / 2018	196	147	125 %	
M12 / 2018	253	203	120 %	
M12 / 2018	113	92,0	119 %	
M12 / 2018	30	34,0	87 %	
M12 / 2018	178	185	96 %	
M12 / 2018	890	1.022	85 %	
M12 / 2018	85 %	85,2 %	100 %	
M12 / 2018	75 %	91 %	121 %	

ISS, I.P.

M12 / 2018

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social**

118 %

Clicar no nome para visualizar os detalhes do indicador

PAISS ISS

PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento

104 %

PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos

117 %

PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão

116 %

PE2.4 Promover a regularização de dívidas a segurança social

134 %

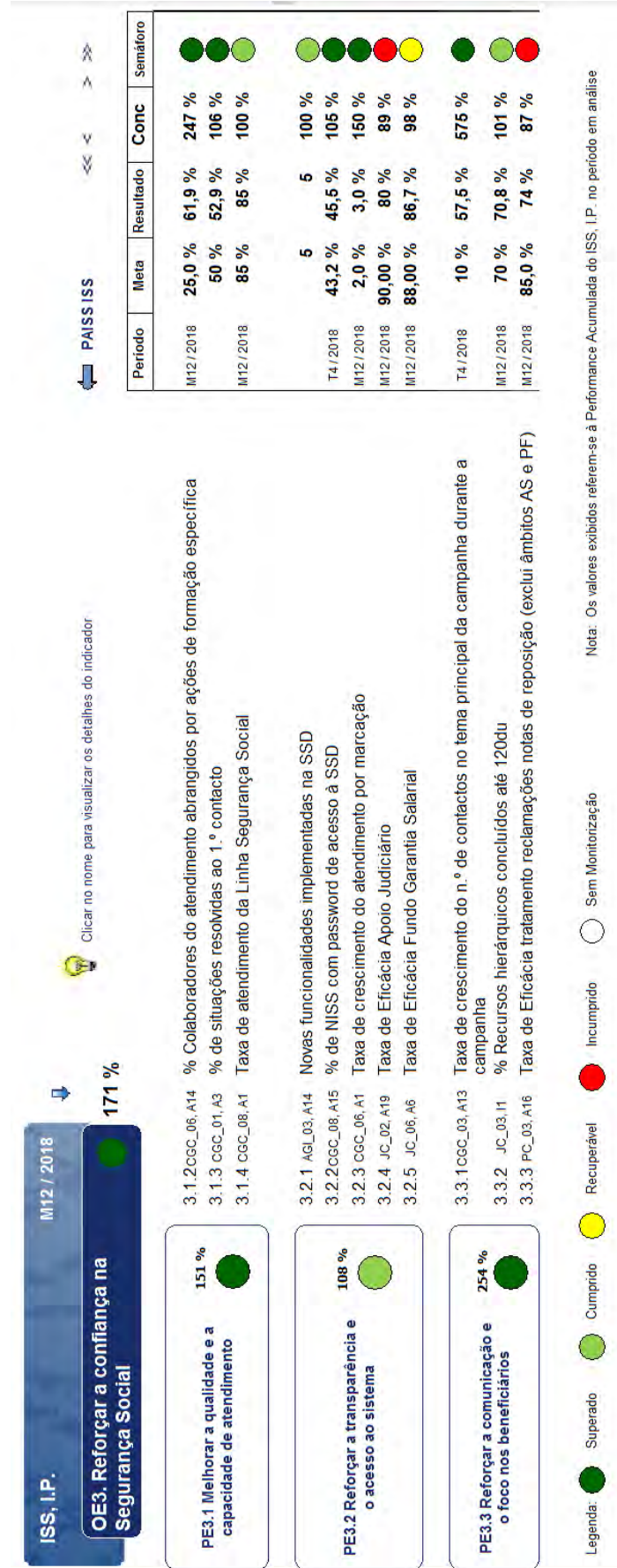
Página 1

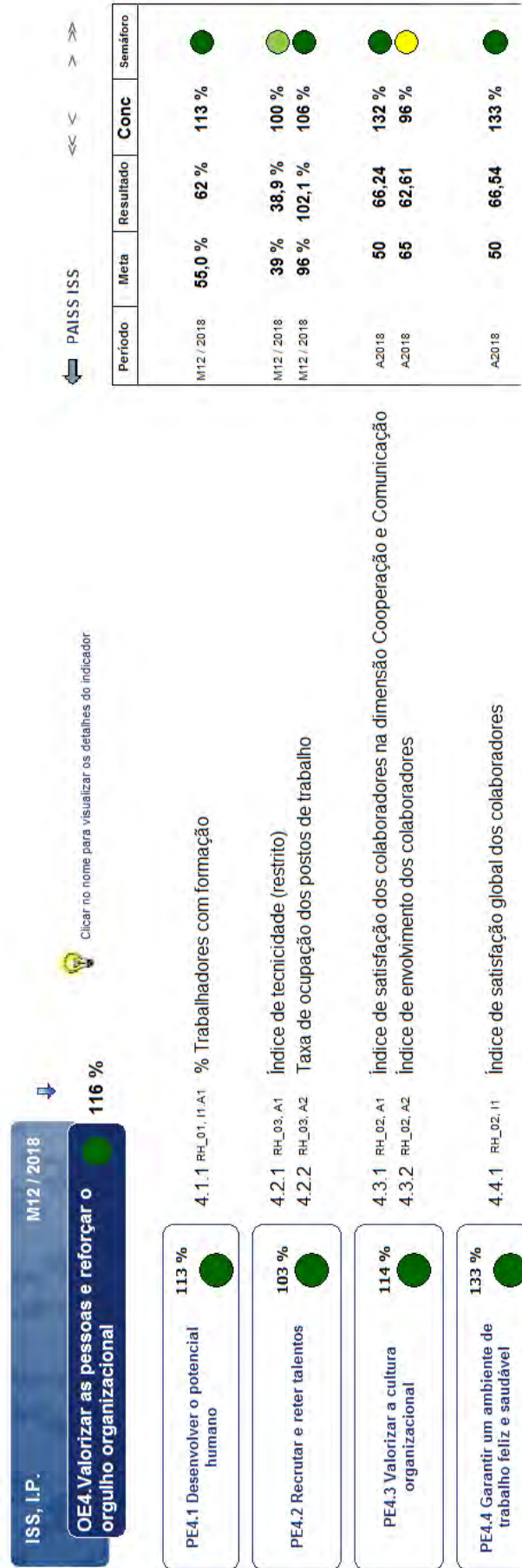
- 2.2.1 GCF\_06\_A5 % de pagamentos indevidos no total das prestações sociais pagas
- 2.2.2 GCF\_06\_A6 % de pagamentos indevidos de pensões no total das pensões pagas
- 2.2.3 GCF\_06\_I1 Taxa recuperação montante em saldo referente exerc. anterior das Prestações indevidamente pagas (imediatas e diferidas)
- 2.2.4 PC\_02\_A1.1 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)
- 2.2.6 RP\_06\_A1 Nº convocatórias processos c/ indemnização incapacidade temporária absoluta DP (ITA)
- 2.2.7 FSC\_02\_A4 N.º de beneficiários RSI verificados
- 2.2.8 FSC\_02\_A5 N.º de beneficiários com majoração monoparental do abono de família verificados
- 2.2.9 FSC\_02\_I0 % processos fiscalização a prestações tratados no prazo
- 2.3.1 FISC\_01\_I0 Nº Processos de fiscalização a contribuintes
- 2.3.2 FISC\_01\_A2 % de ações de fiscalização a contribuintes com origem proactiva
- 2.3.3 FISC\_01\_A1 Valor Contribuições apuradas e anuladas (M€)
- 2.3.4 FISC\_03\_I0 Nº Processos inquérito crime concluídos
- 2.3.5 FISC\_03\_A1 Montante da dívida apurada associada aos processos-crime concluídos (M€)
- 2.3.6 CE\_01\_A3 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc
- 2.4.1 GCF\_06\_A7 Montante de dívida de Prestações Sociais participado (em % da dívida criada)
- 2.4.2 PC\_05\_A7 Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)
- 2.4.3 PC\_05\_A8 % de contribuintes devedores em fase pré-executiva notificados

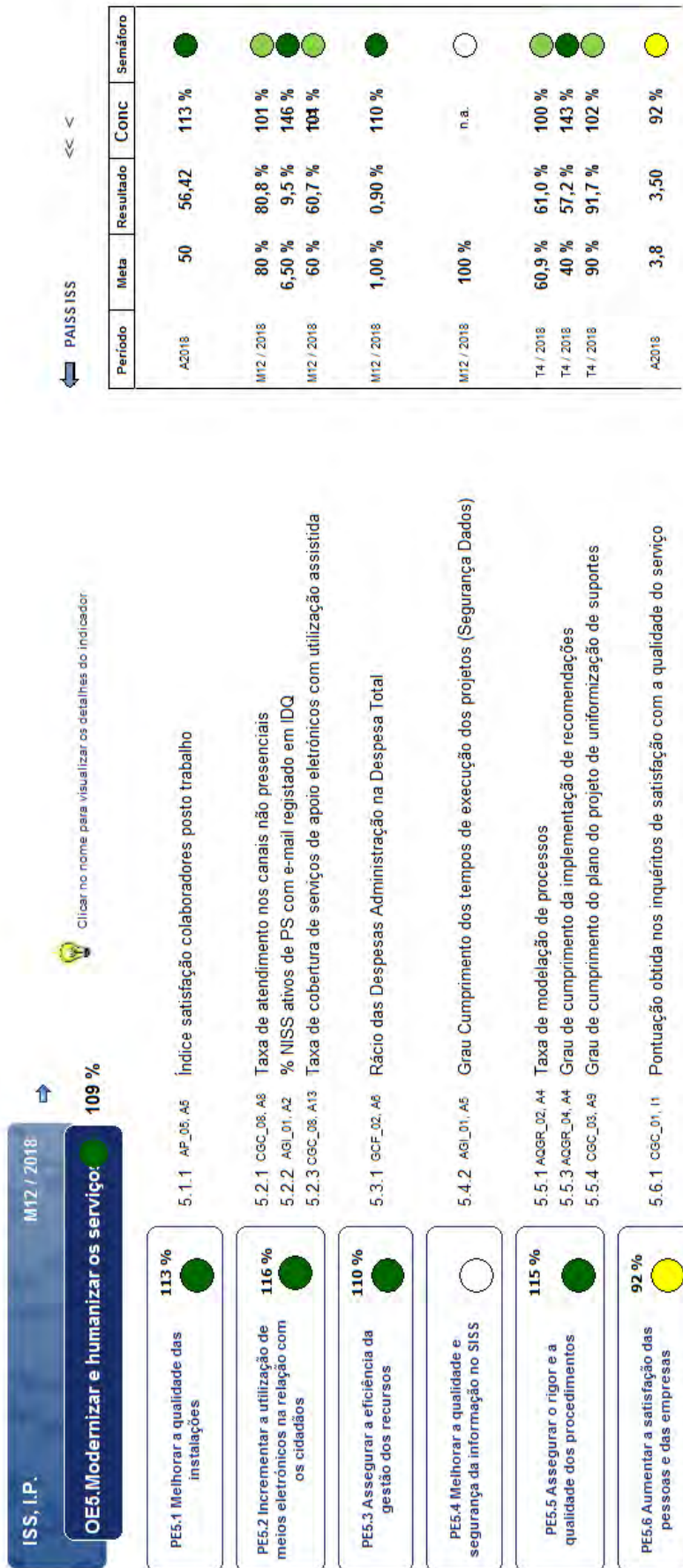
Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

Período	Meta	Resultado	Conc	Semáforo
M12 / 2018	7,00 %	6,55 %	106 %	●
M12 / 2018	0,60 %	0,52 %	113 %	●
M12 / 2018	32,0 %	34,4 %	108 %	●
M12 / 2018	99,0 %	100,0 %	101 %	●
M12 / 2018	3.400	4.026	118 %	●
T4 / 2018	20.000	22.236	111 %	●
A2018	160.000	276.410	173 %	●
M12 / 2018	80 %	85 %	106 %	●
M12 / 2018	7.500	7.600	101 %	●
M12 / 2018	40 %	54,3 %	136 %	●
M12 / 2018	22,00	24,6	112 %	●
M12 / 2018	1.600	1.858	116 %	●
M12 / 2018	60,0	75	125 %	●
M12 / 2018	90 %	95,9 %	107 %	●
M12 / 2018	10,0 %	15,91 %	159 %	●
M12 / 2018	90 %	98,0 %	109 %	●
M12 / 2018	30 %	n. a.	n. a.	○







M12 / 2018	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	
		PAISS	Indicador	PAISS	Indicador	PAISS	Indicador	PAISS	Indicador	PAISS	Indicador
Aveiro	96 %	114 %	100 %	100 %	100 %	108 %	100 %	109 %	109 %	55 %	55 %
Beja	114 %	122 %	108 %	108 %	108 %	108 %	108 %	112 %	112 %	119 %	119 %
Braga	115 %	125 %	104 %	104 %	104 %	109 %	109 %	116 %	116 %	119 %	119 %
Bragança	113 %	117 %	108 %	108 %	108 %	104 %	104 %	116 %	116 %	119 %	119 %
Castelo Branco	115 %	122 %	109 %	109 %	109 %	113 %	113 %	117 %	117 %	113 %	113 %
Coimbra	111 %	104 %	109 %	109 %	109 %	108 %	108 %	117 %	117 %	117 %	117 %
Évora	111 %	109 %	110 %	110 %	110 %	104 %	104 %	115 %	115 %	119 %	119 %
Faro	108 %	109 %	107 %	107 %	107 %	98 %	98 %	116 %	116 %	112 %	112 %
Guarda	112 %	119 %	107 %	107 %	107 %	100 %	100 %	117 %	117 %	119 %	119 %
Leiria	111 %	122 %	107 %	107 %	107 %	85 %	85 %	119 %	119 %	121 %	121 %
Lisboa	101 %	84 %	104 %	104 %	104 %	97 %	97 %	111 %	111 %	109 %	109 %
Portalegre	106 %	75 %	110 %	110 %	110 %	108 %	108 %	116 %	116 %	119 %	119 %
Porto	102 %	110 %	98 %	98 %	98 %	101 %	101 %	101 %	101 %	99 %	99 %
Santarém	105 %	86 %	106 %	106 %	106 %	99 %	99 %	116 %	116 %	119 %	119 %
Setúbal	108 %	86 %	105 %	105 %	105 %	111 %	111 %	119 %	119 %	117 %	117 %
Viana do Castelo	106 %	109 %	97 %	97 %	97 %	93 %	93 %	117 %	117 %	112 %	112 %
Vila Real	100 %	66 %	102 %	102 %	102 %	98 %	98 %	116 %	116 %	119 %	119 %
Viseu	113 %	107 %	110 %	110 %	110 %	110 %	110 %	117 %	117 %	119 %	119 %

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.

Legenda: ● Superado ○ Sem Monitorização ● Incumprido ● Recuperável ● Cumprido ● Incumprido

M12 / 2018		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								
ISS, I.P.	Serviços	Total					Total					Total					Total					Total								
		4	1	2	2	9	99 %	20	7	1	2	1	31	112 %	5	3	1	2	11	106 %	4	1	1	1	6	113 %	4	4	1	1
	Avetiro	2	1	3	6	114 %	4	4	1	3	12	100 %	1	1	2	1	5	100 %	3	2	5	109 %	3	2	5	109 %	1	2	3	56 %
	Beja	2	1	3	6	122 %	10	4			14	108 %	2	1	1		4	108 %	2	1	4	112 %	3	2	5	112 %	2		2	119 %
	Braga	3	3	6	125 %	7	2	2	3	14	104 %	2	1	1		4	109 %	2	1	4	116 %	4	1	5	116 %	2		2	119 %	
	Bragança	2	1	3	6	117 %	8	2	2	2	14	108 %	1	3			4	104 %	1	3	4	116 %	4	1	5	116 %	2		2	119 %
	Castelo Branco	2	1	2	5	122 %	9	2	3		14	109 %	2	1	1		4	113 %	2	1	4	117 %	4	1	5	117 %	2	1	3	113 %
	Coimbra	3	1	2	6	104 %	13	1			14	109 %	2	2			4	108 %	2	2	4	117 %	4	1	5	117 %	3		3	117 %
	Évora	2	2	2	6	109 %	13		1		14	110 %	2	2			4	104 %	2	2	4	115 %	4	1	5	115 %	2		2	119 %
	Faro	3	1	2	6	109 %	7	5	2		14	107 %	4	1			5	98 %	4	1	5	116 %	4	1	5	116 %	2	1	3	112 %
	Guarda	2	1	3	6	119 %	6	1	4	3	14	107 %	1	2	1		4	100 %	1	2	4	117 %	4	1	5	117 %	2		2	119 %
	Leiria	3	3	3	6	122 %	6	1	4	3	14	107 %	2	2			4	85 %	2	2	4	119 %	4	1	5	119 %	3		3	121 %
	Lisboa	1	3	2	6	84 %	4	7	1	2	14	104 %	2	1	1		4	97 %	2	1	4	111 %	3	1	5	111 %	2	1	3	109 %
	Portalegre	1	1	2	6	75 %	11	2	1		14	110 %	1	2	1		4	108 %	1	2	4	116 %	4	1	5	116 %	2		2	119 %
	Porto	2	1	1	6	110 %	3	7	2	2	14	98 %	3	2	2		5	101 %	3	2	5	101 %	3	1	5	101 %	2	1	3	99 %
	Santarém	2	1	1	6	86 %	7	4	3		14	106 %	1	1	2		4	99 %	1	2	4	116 %	4	1	5	116 %	2		2	119 %
	Setúbal	2	1	1	6	86 %	4	4	2	2	12	105 %	2	1	1		4	111 %	2	1	4	119 %	4	1	5	119 %	2	1	3	117 %
	Viana do Castelo	3	1	2	6	109 %	6	2	3	3	14	97 %	1	3			4	93 %	1	3	4	117 %	4	1	5	117 %	2	1	3	112 %
	Vila Real	1	3	2	6	86 %	10		4		14	102 %	1	3			4	98 %	1	3	4	116 %	4	1	5	116 %	2		2	119 %
	Viseu	2	1	1	6	107 %	10	3	1		14	110 %	2	1	1		4	110 %	2	1	4	117 %	4	1	5	117 %	2		2	119 %

Nota: No caso dos Centros Clientes, os valores relativos para as OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125, mím=75) dos indicadores associados, no período em análise.  
No caso do ISS, I.P., os valores correspondem à Performance Acumulada no período em análise.

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

**PAISS CNP**

**M12 / 2018**

**94 %**

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social**

Meta	Resultado	Conc
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**

Meta	Resultado	Conc
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento		○
2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferenciadas	85	77 %
2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice	113	139 %
2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez	81	134 %
2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência/Suécio por Morte	78	124 %
2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência	75	79 %
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**

Meta	Resultado	Conc
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	125 %	●
3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	25,0 %	48,5 %   194 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	113 %	●
3.2.3 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	17,00 %	19,2 %   113 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários		○

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

Meta	Resultado	Conc
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	58 %	●
4.1.1 % Trabalhadores com formação	55,00 %	30,80 %   56 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos	107 %	●
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	96 %	102,8 %   107 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	111 %	●
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	50	66,35   133 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	65	62,68   96 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	125 %	●
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	50	74,00   148 %

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços**



Meta	Resultado	Conc
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	113 %	●
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	50	66,46   113 %
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	42 %	●
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	40 %	16,7 %   42 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas		○

Legenda: ● Superio ● Cumprido ● Recuperar ● 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 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.



Objetivos Estratégicos / Prioridades Estratégicas						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>	3		2			5	77 %
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	3		2			5	77 %
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	119 %
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	1					1	125 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	1					1	113 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários							
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>	3		1	1		5	100 %
PE4.1 Desenvolver o potencial humano			1			1	56 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos	1					1	107 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	1		1			2	111 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	1					1	125 %
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>	1		1			2	78 %
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	1					1	113 %
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				1		1	42 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas							
<b>CNP - TOTAL</b>	<b>9</b>		<b>1</b>	<b>4</b>		<b>14</b>	<b>94 %</b>

Legenda:  Superado  Cumprido  Recuperável  Incumprido  Sem monitorização

**Anexo 5**  
**Monitorização Mensal dos Centros Distritais**



M12 / 2018	QUAR	EFICACIA	OB01	OB02	OB03	EFICIENCIA	OB04	OB05	QUALIDADE	OB06	OB07	OB08
Aveiro	102 %	↑ 103 %	↑ 107 %		101 %	100 %		125 %	↓ 80 %	93 %	83 %	102 %
Beja	117 %	↑ 109 %	↑ 125 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 120 %	125 %	122 %	125 %
Braga	91 %	↑ 107 %	↑ 125 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 107 %	125 %	116 %	109 %
Bragança	141 %	↑ 104 %	↑ 125 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 100 %	125 %	122 %	125 %
Castelo Branco	117 %	↑ 104 %	↑ 125 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 105 %	125 %	122 %	125 %
Coimbra	114 %	↓ 106 %	↓ 112 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 103 %	125 %	117 %	125 %
Évora	113 %	↑ 105 %	↑ 125 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 105 %	125 %	122 %	125 %
Faro	58 %	↓ 100 %	↑ 125 %		101 %	↓ 35 %	↑	-25 %	↑ 105 %	125 %	121 %	125 %
Guarda	112 %	↓ 104 %	↓ 124 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 107 %	125 %	119 %	125 %
Leiria	117 %	↓ 105 %	↓ 124 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 120 %	125 %	121 %	125 %
Lisboa	75 %	↓ 97 %	↑ 92 %		100 %	n.a.		n.a.	↓ 102 %	105 %	93 %	125 %
Portalegre	116 %	↑ 106 %	↑ 125 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 127 %	125 %	118 %	125 %
Porto	103 %	↓ 105 %	↑ 125 %		101 %	↑ 15 %	↑	125 %	↓ 85 %	64 %	99 %	54 %
Santarém	113 %	↓ 104 %	↓ 119 %		97 %	n.a.		n.a.	↑ 113 %	125 %	114 %	125 %
Setúbal	118 %	↑ 104 %	↑ 111 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 123 %	125 %	123 %	120 %
Viana do Castelo	87 %	↓ 95 %	↓ 82 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 89 %	123 %	51 %	124 %
Vila Real	100 %	↑ 104 %	↑ 125 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 90 %	125 %	74 %	104 %
Viseu	112 %	↑ 106 %	↑ 123 %		101 %	n.a.		n.a.	↑ 101 %	125 %	122 %	125 %

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. Desenvolver o potencial humano

Objetivos sem desdobramento distrital

- OB02. Combater a fraude e evasão contributivas
- OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Incumprido ○ Sem Monitorização

NOTA:  
Os valores exibidos para o ISS, I.P., referem-se a Performance Acumulada no período em análise.  
Para os Centros Distritais, os valores exibidos referem-se a Performance Acumulada Ajustada (máx=125, Míni=75)



**QUAR Aveiro**

M12 / 2018

102 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
<b>Eficácia</b>						
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>						
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	37,20 %	1,5	40,27 %	39,81 %	107 %	33,0 %
Ind. 02 % Respostas sociais acompanhadas					107 %	100,0 %
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>						
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	99,9 %	101 %	100,0 %
<b>Eficiência</b>						
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
Ind. 07 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	40,00 %		43,00 %	57,8 %	145 %	100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
<b>Qualidade</b>						
<b>OB06. Desenvolver o potencial humano</b>						
Ind. 08 % Trabalhadores com formação	55,00 %		60,00 %	51,39 %	93 %	20,0 %
Ind. 09 % Trabalhadores com formação					93 %	100,0 %
<b>OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						
Ind. 10a % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	90 %		95 %	71,1 %	79 %	60,0 %
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	70 %	5,0	80 %	54,8 %	78 %	70,0 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	5,0	85 %	87,5 %	117 %	10,0 %
<b>OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	72 %		75 %	73,2 %	102 %	100,0 %

Legenda: Superior Cumprido Recuperável Incumprido Sem Monitorização

Nota: Os valores relativos aos Indicadores e Parâmetros são calculados tendo por base a performance acumulada ajustada (mês=12). M12=2018. Os valores relativos aos indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

## QUAR Beja

M12 / 2018

117 %

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
		OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário				108 %		30,0 %
		Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	34,98 %	1,5	37,82 %	45,94 %	131 %	100,0 %
		OB02 Combater a Fraude e Evasão Contributivas						
		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
		OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais						
		Ind. 05 Taxa de primeiras conexões SVT (5ª fase)	99,0 %		100,0 %	99,95 %	101 %	100,0 %
Eficiência		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
		OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						
		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
		OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema						

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
		OB06 Desenvolver o potencial humano				125 %		20,0 %
		Ind. 09 % Trabalhadores com formação	55,00 %		60,00 %	79,56 %	145 %	100,0 %
		OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas				122 %		60,0 %
		Ind. 10 % prestações de parentais e desemprego ceteras até 30 dias	90 %	3,0	95 %	97,7 %	109 %	20,0 %
		Ind. 11 % processos Abono de Família ceteras até 25 dias	70 %	5,0	80 %	93,8 %	134 %	70,0 %
		Ind. 12 % requerimentos RSI ceteras até 30 dias	75 %	5,0	85 %	94,6 %	126 %	10,0 %
OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
		Ind. 13 % Requerimentos CSI ceteras até 30 dias	72 %		75 %	97,6 %	136 %	100,0 %

Legenda: Superado Cumprido Recuperaei Sem monitorização

Nota: Os valores em tons para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (m12-12);

M12-25: Os indicadores associados, no período em análise.

Os valores em tons para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

## QUAR Braga

M12 / 2018

91 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficácia</b>						
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário				109 %		50,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	37,17 %		40,13 %	53,9 %	125 %	33,0 %
OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas						
Ind. 05 Taxa de primeiras convocações SVIT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	99,97 %	101 %	100,0 %
<b>Eficiência</b>						
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						20,0 %
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema						100,0 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Qualidade</b>						
OB06. Desenvolver o potencial humano				116 %		50,0 %
Ind. 09 % Trabalhadores com formação	55,00 %		60,00 %	86,71 %	125 %	20,0 %
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas						
Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	81,7 %	91 %	20,0 %
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	70 %		80 %	90,3 %	129 %	70,0 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %		85 %	75,3 %	100 %	10,0 %
<b>OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %		75 %	78,7 %	109 %	100,0 %

Legenda: Superado Cumprido Incumprido Sem Monitorização

Nota: Os valores embleos para os Objectivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Ajustada (max=125; Min=75) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores embleos para os indicadores referem-se à performance Ajustada no período em análise.



**QUAR Bragança**

M12 / 2018

117 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tot	Sup	Resultado	Conc.	Pond
<b>Eficácia</b>						
108 %						
<b>OB01 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>						30,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhade	34,83 %		37,76 %	55,9 %	162 %	100,0 %
<b>OB02 Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
99,0 %						
<b>OB03 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>						67,0 %
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVT (5ª ME)	99,0 %		100,0 %	99,74 %	101 %	100,0 %
<b>Eficiência</b>						
100 %						
<b>OB04 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
100 %						
<b>OB05 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						

Objetivo / Indicador	Meta	Tot	Sup	Resultado	Conc.	Pond
<b>Qualidade</b>						
125 %						
<b>OB06 Desenvolver o potencial humano</b>						20,0 %
Ind. 06 % Treinadores com formação	55,00 %		80,00 %	78,13 %	142 %	100,0 %
<b>OB07 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						
90,00 %						
Ind. 10 % prestações não contraídas de parentais e desempregados até 30 dias	90,00 %		95,00 %	98,5 %	109 %	20,0 %
Ind. 11 % Processos Apoio de Família deferidos até 25 dias	70 %	5,0	80 %	88,1 %	140 %	70,0 %
Ind. 12 % requerimentos RS deferidos até 30 dias	75 %	5,0	85 %	85,2 %	127 %	10,0 %
<b>OB08 Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
72 %						
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %		75 %	97,1 %	135 %	100,0 %

**Legenda**

- Superado
- Cumprido
- Resgatável
- Incumprido
- Sem Monitorização

*Nota: Os valores atribuídos para os Objectivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (Performance Ajustada) e não a Performance Acumulada (Performance Bruta). Os valores atribuídos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.*

## QUAR Castelo Branco

M12 / 2018

117 %

Eficácia		109 %		50,0 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>					125 %	33,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	35,79 %		38,98 %	64,0 %	179 %	100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>					101 %	67,0 %
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	99,87 %	101 %	100,0 %
<b>Eficiência</b>						
<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		125 %		50,0 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>					125 %	20,0 %
Ind. 09 % Trabalhadores com formação	55,00 %		60,00 %	74,04 %	135 %	100,0 %
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					177 %	60,0 %
Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	98,4 %	109 %	20,0 %
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	70 %	5,0	80 %	90,0 %	129 %	70,0 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	5,0	85 %	96,9 %	129 %	10,0 %
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>					125 %	20,0 %
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	72 %		75 %	96,4 %	134 %	100,0 %

Legenda: Superado Cumprido Recuperael Incumprido Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (Ind=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 Coimbra**

M12 / 2018

114 %

Eficácia		105 %	50,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Pond
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>			
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	36,48 %	39,43 %	33,0 %
		41,0 %	100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>			
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>			
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %	100,0 %	67,0 %
		99,74 %	101 %
<b>Eficiência</b>			
<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		123 %	50,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Pond
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>			
Ind. 09 % Trabalhadores com formação	55,00 %	60,00 %	20,0 %
		83,46 %	152 %
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>			
Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %	95,00 %	60,0 %
		96,9 %	108 %
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	70 %	80 %	70,0 %
		83,5 %	119 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	85 %	10,0 %
		95,9 %	128 %
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>			
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	72 %	75 %	20,0 %
		99,6 %	138 %

Legenda: Superado Cumprido Recuperável Incumprido Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (média 125,114=25) dos 12 últimos meses para os indicadores subsumidos à manutenção Administrativa em relação aos dados

## QUAR Évora

M12 / 2018

117 %

Eficácia		109 %		50,0 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>					125 %	33,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	35,58 %		38,55 %	55,6 %	156 %	100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
<b>Objetivo / Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Tol</b>	<b>Sup</b>	<b>Resultado</b>	<b>Conc</b>	<b>Pond</b>
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>					101 %	87,0 %
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (p nível)	99,0 %		100,0 %	99,83 %	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>Objetivo / Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Tol</b>	<b>Sup</b>	<b>Resultado</b>	<b>Conc</b>	<b>Pond</b>
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						

Qualidade		125 %		50,0 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>					125 %	20,0 %
Ind. 09 % Trabalhadores com formação	55,00 %		60,00 %	82,30 %	150 %	100,0 %
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					122 %	60,0 %
Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	98,6 %	110 %	20,0 %
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	70 %	5,0	80 %	92,4 %	132 %	70,0 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	5,0	85 %	99,0 %	132 %	10,0 %
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>					125 %	20,0 %
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	72 %		75 %	98,6 %	137 %	100,0 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada em valores relativos à Performance Acumulada referencial.

Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

## QUAR Faro

M12 / 2018

58 %

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
		OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário				109 %	109 %	38,5 %
Ind. 01 %	Respostas sodas acompanhadas		36,31 %		41,22 %	61,1 %	188 %	100,0 %
		OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas						
		OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais						
Ind. 05	Taxa de primeiras convocatórias SVT (6º nível)		99,0 %		100,0 %	99,97 %	101 %	100,0 %
		OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						
		OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema						
Ind. 07	Taxa de crescimento do atendimento por marcação		5,00 %		6,00 %	-6,8 %	-135 %	100,0 %

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
		OB06. Desenvolver o potencial humano				123 %	123 %	38,5 %
Ind. 09	% Trabalhadores com formação		55,00 %		60,00 %	78,67 %	143 %	100,0 %
		OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas						
Ind. 10	% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias		90,00 %		95,00 %	98,0 %	109 %	20,0 %
Ind. 11	% Processos Abono de Família deferidos até 25 dias		70 %		80 %	94,7 %	135 %	70,0 %
Ind. 12	% requerimentos RSI deferidos até 30 dias		75 %		85 %	86,3 %	115 %	10,0 %
		OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos						
Ind. 13	% Requerimentos CSI deferidos até 30 dias		72 %		75 %	94,1 %	131 %	100,0 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

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 Guardá**

M12 / 2018

115 %

Eficácia		109 %		50,0 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>					124 %	33,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	35,17 %		38,20 %	43,4 %	124 %	100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
<b>Objetivo / Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Tol</b>	<b>Sup</b>	<b>Resultado</b>	<b>Conc</b>	<b>Pond</b>
<b>Objetivo / Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Tol</b>	<b>Sup</b>	<b>Resultado</b>	<b>Conc</b>	<b>Pond</b>
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>					101 %	67,0 %
Ind. 05 Taxa de primeiras conciliações SVT (5º mês)	99,0 %		100,0 %	99,51 %	101 %	100,0 %

Qualidade		122 %		50,0 %		
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>					125 %	20,0 %
Ind. 08 % Trabalhadores com formação	55,00 %		60,00 %	84,28 %	153 %	100,0 %
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					119 %	60,0 %
Ind. 10 % prestações não controladas de parentalidade e desemprego defendidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	83,3 %	93 %	20,0 %
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	70 %		80 %	89,5 %	128 %	70,0 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %		85 %	94,5 %	126 %	10,0 %
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>					125 %	20,0 %
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	72 %		75 %	94,3 %	131 %	100,0 %

Eficiência						
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
<b>Objetivo / Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Tol</b>	<b>Sup</b>	<b>Resultado</b>	<b>Conc</b>	<b>Pond</b>
<b>Objetivo / Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Tol</b>	<b>Sup</b>	<b>Resultado</b>	<b>Conc</b>	<b>Pond</b>
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperael ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (M12=12; M11=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 / 2018

117 %

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Eficiência</b>						
<b>OB04.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>				109 %	50,0 %	
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	36,00 %		38,91 %	44,6 %	124 %	33,0 %
						100,0 %
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>						
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>						
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	99,55 %	101 %	67,0 %
						100,0 %
<b>Eficiência</b>						
<b>OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>						
<b>OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>						

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
<b>Qualidade</b>						
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>				125 %	20,0 %	
Ind. 09 % Trabalhadores com formação	55,00 %		60,00 %	80,23 %	146 %	100,0 %
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						
Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	96,0 %	107 %	20,0 %
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	70 %	5,0	80 %	90,7 %	130 %	70,0 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	5,0	85 %	96,3 %	128 %	10,0 %
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	72 %		75 %	97,7 %	136 %	100,0 %

Legenda: Superado Cumprido Incumprido Sem Monitorização

Nota: Os valores atribuídos para os Objetivos e Indicadores são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (meta=125; Min=25) aos indicadores associados, no período em análise.

Os valores atribuídos para os indicadores referem-se a performance acumulada no período em análise.

**QUAR Lisboa**

**M12 / 2018**

**75 %**

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário		Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	35,40 %		38,41 %	32,6 %	92 %	33,0 %
OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais		Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %		100,0 %	99,17 %	100 %	67,0 %
Efiência		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema		Ind. 07 Taxa de crescimento do atendimento por marcação				-5,3 %		100,0 %

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06. Desenvolver o potencial humano		Ind. 08 % Trabalhadores com formação	55,00 %		60,00 %	57,85 %	105 %	20,0 %
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas		Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	93,0 %	103 %	60,0 %
		Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	70 %		80 %	60,5 %	86 %	70,0 %
		Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %		85 %	93,3 %	124 %	10,0 %
OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %		75 %	91,0 %	126 %	20,0 %

**Légenda:** ● Superado ● Cumprido ● Recuperaei ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores em tons para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (M12-M11-M10) dos períodos em análise.  
Os valores em tons para os Indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.



**QUAR Portalegre**

M12 / 2018

116 %

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário		Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	35,53 %		38,52 %	53,8 %	151 %	33,0 %
OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais		Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (2º nível)	99,0 %		100,0 %	99,69 %	101 %	67,0 %
OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06.Desenvolver o potencial humano		Ind. 09 % Trabalhadores com formação	55,00 %		60,00 %	75,04 %	136 %	20,0 %
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas		Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	97,4 %	108 %	20,0 %
		Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	70 %	5,0	80 %	84,7 %	121 %	70,0 %
		Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	5,0	85 %	89,3 %	119 %	10,0 %
OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	72 %		75 %	97,8 %	136 %	20,0 %

Legenda: Superior Cumprido Incumprido Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (mês=23, M11=23) 088 indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance acumulada no período em análise.

## QUAR Porto

M12 / 2018

103 %

Eficácia		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
Objetivo / Indicador							38,6 %
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>						109 %	33,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas		36,18 %		39,10 %	49,9 %	138 %	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>						125 %	23,0 %
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (6º nível)		99,0 %		100,0 %	99,93 %	101 %	100,0 %
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>						125 %	100,0 %
Ind. 07 Taxa de crescimento do atendimento por marcação		6,00 %		8,00 %	9,0 %	150 %	100,0 %

Qualidade		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
Objetivo / Indicador							38,6 %
<b>OB06. Desenvolver o potencial humano</b>						83 %	20,0 %
Ind. 09 % Trabalhadores com formação		55,00 %		60,00 %	35,44 %	64 %	100,0 %
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
<b>OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						99 %	60,0 %
Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias		90,00 %		95,00 %	92,9 %	103 %	20,0 %
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias		70 %	5,0	80 %	66,1 %	94 %	70,0 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias		75 %	5,0	85 %	91,8 %	122 %	10,0 %
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
<b>OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						54 %	20,0 %
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias		72 %		75 %	38,6 %	54 %	100,0 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incomprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (mês=12; 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 Santarém**

M12 / 2018

112 %

Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
<b>Eficácia</b>					104 %	50,0 %	
<b>OB04. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>						119 %	33,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas		35,62 %		38,58 %	42,6 %	119 %	100,0 %
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>							
<b>Objetivo / Indicador</b>		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
<b>Objetivo / Indicador</b>							
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>						97 %	67,0 %
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVTT (5º nível)		99,0 %		100,0 %	96,35 %	97 %	100,0 %
<b>Eficiência</b>							
<b>OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos</b>							
<b>Objetivo / Indicador</b>		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
<b>Objetivo / Indicador</b>							
<b>OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema</b>							
<b>Objetivo / Indicador</b>		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond

Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc.	Pond
<b>Qualidade</b>					119 %	50,0 %	
<b>OB06. Desenvolver o potencial humano</b>						136 %	20,0 %
Ind. 09 % Trabalhadores com formação		55,00 %		60,00 %	74,75 %	136 %	100,0 %
<b>OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>						114 %	60,0 %
Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas ate 30 dias		90,00 %		95,00 %	97,9 %	109 %	20,0 %
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias		70 %	5,0	80 %	80,1 %	114 %	70,0 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias		75 %	5,0	85 %	95,4 %	127 %	10,0 %
<b>OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>						129 %	30,0 %
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias		72 %		75 %	92,8 %	129 %	100,0 %

Legenda: Superado Cumpriu Recusou/Ret Incompleto Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=105; Mín=25) dos indicadores associados, no período em análise.  
Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance acumulada no período em análise.

**QUAR Setúbal**

M12 / 2018

114 %

Eficácia		104 %	50,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Sup	Pond
<b>OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>			33,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais abrangíveis	35,78 %	38,78 %	100,0 %
			111 %
<b>OB02. Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>			
<b>OB03. Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>			67,0 %
Ind. 05 Taxa de primeiras comissões SVT (5º NMI)	99,0 %	100,0 %	101 %
			99,54 %
<b>Eficiência</b>			
<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		123 %	50,0 %
Objetivo / Indicador	Meta	Sup	Pond
<b>OB06. Desenvolver o potencial humano</b>			20,0 %
Ind. 09 % Treinamentos com formação	55,00 %	60,00 %	100,0 %
			72,66 %
			132 %
<b>OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>			60,0 %
Ind. 10 % prestações sociais de desemprego efetuadas até 30 dias	85 %	90 %	102 %
Ind. 11 % Processos Apoio de Família efetuados até 25 dias	70 %	80 %	131 %
Ind. 12 % requerimentos RSI efetuados até 30 dias	75 %	85 %	112 %
<b>OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>			20,0 %
Ind. 13 % requerimentos CSI efetuados até 30 dias	72 %	75 %	102 %
			88,4 %
			120 %

Legenda: Superado Cumprido Incumprido Sem Monitorização

Nota: Os valores relativos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (Ind. 1-12, M11-M25) dos indicadores associados, no período em análise.  
Os valores relativos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

**QUAR Viana do Castelo**

M12 / 2018

87 %

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	50,0 %	Pond
OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário						95 %	82 %		30,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas			36,30 %		39,05 %	29,9 %	82 %		100,0 %
OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas									
OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais							101 %		67,0 %
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)			99,0 %		100,0 %	99,98 %	101 %		100,0 %
Eficiência		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	50,0 %	Pond
OB04.Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos									
OB05.Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema									

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	80 %	50,0 %	Pond
OB06.Desenvolver o potencial humano							123 %		20,0 %	
Ind. 09 % Trabalhadores com formação			55,00 %		60,00 %	67,83 %	123 %		100,0 %	
OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas							51 %		60,0 %	
Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias			90,00 %		95,00 %	83,7 %	93 %		20,0 %	
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias			70 %	5,0	80 %	20,5 %	29 %		70,0 %	
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias			75 %	5,0	85 %	85,2 %	119 %		10,0 %	
OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	20,0 %	100,0 %	Pond
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias			72 %		75 %	89,4 %	124 %		124 %	100,0 %

Legenda: Superado Cumprido Incumprido Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Resultados são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (média=100, Mín=25) dos indicadores associados no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se a performance acumulada no período em análise.

**QUAR Vila Real**

M12 / 2018

100 %

Eficácia		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB01. Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário						109 %	●	50,0 %
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas		34,89 %			37,98 %	59,7 %	125 %	33,0 %
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. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVT (5ª fase)		99,0 %			100,0 %	100,0 %	101 %	67,0 %
								100,0 %

Eficiência		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB04. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos								
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	
OB05. Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema								
Objetivo / Indicador		Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond	

Qualidade		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
OB06. Desenvolver o potencial humano								
Ind. 09 % Trabalhadores com formação		55,00 %		60,00 %	76,48 %		125 %	20,0 %
								100,0 %
OB07. Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas								
Ind. 10 % prestações não contribuídas de parentais e desemprego deferidos até 30 dias		90,00 %		95,00 %	95,1 %		74 %	60,0 %
Ind. 11 % processos Abono de Família deferidos até 25 dias		70 %		80 %	41,1 %		106 %	20,0 %
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias		75 %		85 %	85,2 %		59 %	70,0 %
								100 %

OB08. Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias		72 %		75 %	75,2 %		104 %	20,0 %
								100,0 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores exibidos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (meta=125, Min=20) dos indicadores associados, no período em análise.

Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

**QUAR Viseu**

MI12 / 2018

116 %

<b>Eficácia</b>									
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond			
<b>OB01.Estabilizar e desenvolver a cooperação com o sector solidário</b>					123 %	33,0 %			
Ind. 01 % Respostas sociais acompanhadas	35,08 %		38,04 %	43,0 %	123 %	100,0 %			
<b>OB02.Combater a Fraude e Evasão Contributivas</b>									
<b>OB03.Combater a Fraude e Evasão Prestacionais</b>					466 %	67,0 %			
Ind. 05 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (6º nível)	99,0 %		100,0 %	99,88 %	101 %	100,0 %			
<b>Eficiência</b>									
<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>Qualidade</b>									
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Conc	Pond			
<b>OB06.Desenvolver o potencial humano</b>					125 %	20,0 %			
Ind. 09 % Trabalhadores com formação	55,00 %		60,00 %	76,73 %	143 %	100,0 %			
<b>OB07.Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>					122 %	60,0 %			
Ind. 10 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %		95,00 %	99,1 %	110 %	20,0 %			
Ind. 11 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	70 %	5,0	80 %	89,7 %	128 %	20,0 %			
Ind. 12 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	5,0	85 %	94,4 %	126 %	10,0 %			
<b>OB08.Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>					125 %	20,0 %			
Ind. 13 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	72 %		75 %	92,3 %	128 %	100,0 %			

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recupéravel ● Incumprido ○ Sem Monitorização

Nota: Os valores embleos para os Objetivos e Parâmetros são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (MI=125, MI=125) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores embleos para os indicadores referem-se a performance Acumulada no período em análise.

M12 / 2018	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	
	PAISS											
Aveiro	96 %	↑	114 %	●	100 %	●	100 %	●	109 %	●	55 %	●
Beja	114 %	↑	122 %	●	108 %	●	108 %	●	112 %	●	119 %	●
Braga	114 %	↑	124 %	●	104 %	●	109 %	●	116 %	●	119 %	●
Bragança	113 %	↓	117 %	●	108 %	●	104 %	●	116 %	●	119 %	●
Castelo Branco	115 %	↓	122 %	●	109 %	●	113 %	●	117 %	●	113 %	●
Coimbra	111 %	↑	104 %	●	109 %	●	108 %	●	117 %	●	117 %	●
Évora	111 %	↓	109 %	●	110 %	●	104 %	●	115 %	●	119 %	●
Faro	108 %	↓	109 %	●	107 %	●	98 %	●	116 %	●	112 %	●
Guarda	112 %	↑	119 %	●	107 %	●	100 %	●	117 %	●	119 %	●
Leiria	111 %	↑	122 %	●	107 %	●	85 %	●	119 %	●	121 %	●
Lisboa	101 %	↓	84 %	●	104 %	●	97 %	●	111 %	●	109 %	●
Portalegre	106 %	↓	75 %	●	110 %	●	108 %	●	116 %	●	119 %	●
Porto	102 %	↑	110 %	●	98 %	●	101 %	●	101 %	●	99 %	●
Santarém	105 %	↓	86 %	●	106 %	●	99 %	●	116 %	●	119 %	●
Setúbal	108 %	↑	86 %	●	105 %	●	111 %	●	119 %	●	117 %	●
Viana do Castelo	106 %	↓	109 %	●	97 %	●	93 %	●	117 %	●	112 %	●
Vila Real	100 %	↓	66 %	●	102 %	●	98 %	●	116 %	●	119 %	●
Viseu	113 %	↑	107 %	●	110 %	●	110 %	●	117 %	●	119 %	●

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.



## PAISS Aveiro

M12 / 2018

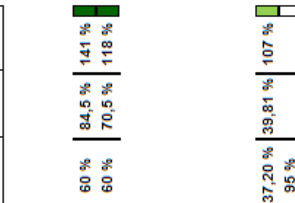
96 %

### OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social

114 % ↑

- PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais ○
- PE1.2 Reforçar o combate à pobreza ●
  - 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS 122 %
  - 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS 60 % | 84,5 % | 141 %
- PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens ○
  - 60 % | 70,5 % | 118 %
- 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 ●
  - 1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas 107 %
  - 1.6.1 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido 37,20 % | 39,81 % | 107 %

Meta Resultado Conc

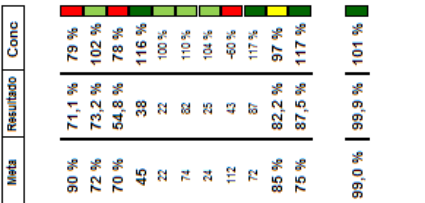


### OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social

100 % →

- PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento ●
  - 2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias 99 %
  - 2.1.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias 71,1 % | 79 %
  - 2.1.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias 73,2 % | 102 %
  - 2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas 54,8 % | 78 %
  - 2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice 45 | 38 | 116 %
  - 2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez 22 | 22 | 100 %
  - 2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência Suobito por Morte 74 | 62 | 110 %
  - 2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice 24 | 25 | 104 %
  - 2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência 112 | 43 | -60 %
  - 2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI 85 % | 82,2 % | 97 %
  - 2.1.8 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias 75 % | 87,5 % | 117 %
- PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos ●
  - 2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível) 101 %
- PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão ○
- PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social ○

Meta Resultado Conc

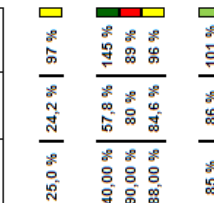


### OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

100 % ↓

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento ●
  - 3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica 97 %
- PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema ●
  - 3.2.3 Taxa de crescimento do atendimento por marcação 103 %
  - 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário 40,00 % | 57,8 % | 145 %
  - 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial 90,00 % | 80 % | 89 %
- PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários ●
  - 3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) 88,00 % | 84,6 % | 96 %
  - 3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF) 85 % | 86 % | 101 %

Meta Resultado Conc

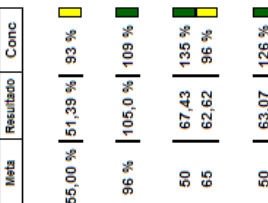


### OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

109 % ↓

- PE4.1 Desenvolver o potencial humano ●
  - 4.1.1 % Trabalhadores com formação 55,00 % | 51,39 % | 93 %
  - PE4.2 Recrutar e reter talentos ●
    - 4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho 96 % | 105,0 % | 109 %
  - PE4.3 Valorizar a cultura organizacional ●
    - 4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação 50 | 67,43 | 135 %
    - 4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores 65 | 62,62 | 96 %
  - PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável ●
    - 4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores 50 | 63,07 | 126 %

Meta Resultado Conc



### OE5. Modernizar e humanizar os serviços

55 % →

- PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações ●
  - 5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho 113 %
- PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos ●
  - 5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida 34 %
- 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 ○
  - 5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações 19 %
- PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas ○
  - 40 % | 7,4 % | 19 %

Meta Resultado Conc



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; Mín=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 ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

**PAISS Beja**

M12 / 2018

114 %

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social**

122 %

- PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais
- PE1.2 Reforçar o combate à pobreza
  - 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS
  - 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS
- 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
  - 1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas
  - 1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

Meta	Resultado	Conc
60 %	67,9 %	113 %
60 %	75,0 %	125 %
34,98 %	45,94 %	131 %
95 %		

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social**

108 %

- PE2.1 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
    - 2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias
    - 2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias
  - 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias
- 2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias
- 2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas
  - 2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
  - 2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez
  - 2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência Sujeito por Morte
  - 2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice
  - 2.1.5.5 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência
- 2.1.8 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias

Meta	Resultado	Conc
90 %	97,7 %	109 %
95,3 %	90 %	108 %
92,9 %	89 %	104 %
72 %	97,6 %	136 %
70 %	93,8 %	134 %
30	27	110 %
12	15	120 %
49	50	102 %
13	13	100 %
9	18	150 %
46	51	110 %
85 %	84,7 %	100 %
75 %	94,6 %	126 %

- 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

Meta	Resultado	Conc
99,0 %	99,95 %	101 %

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. Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

**OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social**

108 %

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
  - 3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica
- PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
  - 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário
  - 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial
- PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários
  - 3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notias de reposição (exclui âmbitos AS e PF)

Meta	Resultado	Conc
25,0 %	83,3 %	333 %
80,00 %	89 %	99 %
88,00 %	67,3 %	76 %
85 %	94 %	111 %

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

112 %

- PE4.1 Desenvolver o potencial humano
  - 4.1.1 % Trabalhadores com formação
- PE4.2 Recrutar e reter talentos
  - 4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho
- PE4.3 Valorizar a cultura organizacional
  - 4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação
  - 4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores
- PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável
  - 4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores

Meta	Resultado	Conc
55,00 %	79,66 %	145 %
96 %	96,1 %	99 %
90	66,29	133 %
65	62,66	96 %
50	56,79	114 %

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços**

119 %

- PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações
  - 5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho
- 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
  - 5.6.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações
- PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos
- PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

Meta	Resultado	Conc
50	56,48	113 %
40 %	92,3 %	231 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

**PAISS Braga**

M12 / 2018

114 % ↑

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social**

124 % ↑

Meta	Resultado	Conc
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais		
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	124 %	
1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	60 %	74,2 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	60 %	73,9 %
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		
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	37,17 %	53,9 %
1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	95 %	145 %

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defensora e fortalecendo o Estado Social**

104 % ↑

Meta	Resultado	Conc
PE2.1 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	90,00 %	91,7 %
2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	80,2 %	90 %
2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	99,1 %	99 %
2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %	78,7 %
2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	70 %	90,3 %
2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	86	65
2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice	29	25
2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez	113	140
2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência Subsídio por Morte	38	38
2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice	45	30
2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência	110	135
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	75,7 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	75 %	75,3 %
2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (6º nível)	101 %	
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão		
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social		

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; Mím=-25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

**OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social**

109 % ↑

Meta	Resultado	Conc
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento		
3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	125 %	
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema		
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	93 %	
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	90,00 %	77 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários		
3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)	88,00 %	88,2 %
	85 %	93 %

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

116 % =

Meta	Resultado	Conc
PE4.1 Desenvolver o potencial humano		
4.1.1 % Trabalhadores com formação	125 %	
PE4.2 Recrutar e reter talentos		
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	104 %	
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional		
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	96 %	99,8 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	50	66,33
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	65	62,66
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	50	67,75

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços**

119 % =

Meta	Resultado	Conc
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações		
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	113 %	
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos		
PE5.3 Asegurar a eficiência da gestão dos recursos		
PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS		
PE5.5 Asegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos	50	56,49
5.6.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações		
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas	40 %	52,4 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperael ● Incumprido ○ Sem Monitorização



## PAISS Castelo Branco

M12 / 2018

115 %

### OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social

122 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais			○
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza		119 %	●
1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	60 %	68,0 %	113 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	60 %	89,6 %	149 %
PE1.3 Promover os direitos e a proteção de crianças e jovens			○
PE1.4 Fomentar iniciativas de desenvolvimento social			○
PE1.5 Estabelecer e desenvolver a cooperação com o setor solidário			○
PE1.6 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais		125 %	●
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	35,79 %	64,0 %	179 %
1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	95 %		

### OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social

109 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento		119 %	●
2.1.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %	98,4 %	109 %
2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	98,2 %	90 %	109 %
2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	100,0 %	88 %	112 %
2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	75 %	96,4 %	134 %
2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	70 %	90,0 %	129 %
2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	19	19	100 %
2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice	11	15	127 %
2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez	32	35	109 %
2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobreaviso/Suato por Monte	12	10	80 %
2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice	14	10	60 %
2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência	30	27	89 %
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	96,0 %	113 %
2.1.8 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	96,9 %	129 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos			●
2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVTI (5º nível)	99,0 %	99,87 %	101 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão			○
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social			○

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. Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.

### OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

113 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento		125 %	●
3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	25,0 %	98,6 %	394 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema			●
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	90,00 %	89 %	99 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	88,00 %	90,5 %	103 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários			●
3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)	85 %	95 %	112 %

### OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

117 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc
PE4.1 Desenvolver o potencial humano		125 %	●
4.1.1 % Trabalhadores com formação	55,00 %	74,04 %	135 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos		107 %	●
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	96 %	102,9 %	107 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional			●
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	50	66,31	133 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	65	62,66	96 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável			●
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	50	68,79	138 %

### OE5. Modernizar e humanizar os serviços

113 %

Indicador	Meta	Resultado	Conc
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações		113 %	●
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	50	56,47	113 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos			●
5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	100,0 %	143 %
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		100 %	●
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	40 %	40,0 %	100 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			○

Legenda: ● Superou ● Cumprido ● Recuperar ● Incumprido ○ Sem Monitorização

M12 / 2018

PAISS Coimbra

111 %

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social**

104 %

Meta	Resultado	Conc
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais		
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza	125 %	
1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	60 %	79,1 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	60 %	87,6 %
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	83 %	
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	36,48 %	41,0 %
1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	95 %	50,0 %

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social**

109 %

Meta	Resultado	Conc
PE2.1 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	90,00 %	96,9 %
2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	96,9 %	90 %
2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	100,0 %	88 %
2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %	98,6 %
2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	70 %	83,5 %
2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	59	52
2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice	20	24
2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez	111	123
2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos de Sobrevivência Subsídio por morte	20	19
2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice	15	18
2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência	93	106
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	94,3 %
2.1.8 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	95,9 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	101 %	
2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (6º nível)	99,0 %	99,74 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão		
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social		

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; Mín=25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

**OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social**

108 %

Meta	Resultado	Conc
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento	125 %	
3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	25,0 %	96,3 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema	101 %	
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	90,00 %	86 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	88,00 %	93,0 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários	98 %	
3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)	85 %	83 %

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

117 %

Meta	Resultado	Conc
PE4.1 Desenvolver o potencial humano	125 %	
4.1.1 % Trabalhadores com formação	55,00 %	83,46 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos	106 %	
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	96 %	101,8 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional	111 %	
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	50	66,30
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	65	62,63
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável	125 %	
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	50	66,50

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços**

117 %

Meta	Resultado	Conc
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações	113 %	
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	50	66,49
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos	114 %	
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	125 %	
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas		

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incomprido ○ Sem Monitorização

**PAISS Évora**

M12 / 2018

111 %

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social**

109 %

- PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais
- PE1.2 Reforçar o combate à pobreza
  - 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS
  - 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS
- 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
  - 1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas
  - 1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

Meta	Resultado	Conc
60 %	60,6 %	101 %
60 %	63,2 %	105 %



103 %

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado Social**

110 %

- PE2.1 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
    - 2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias
    - 2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias
  - 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias
  - 2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias
  - 2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas
    - 2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
    - 2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez
    - 2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sorevelência/Subsídio por Morte
    - 2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice
    - 2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência
  - 2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI
  - 2.1.8 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias
- PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos
- 2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)
- PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão
- PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social

Meta	Resultado	Conc
90,00 %	98,6 %	110 %
99,3 %	90 %	110 %
95,1 %	89 %	108 %
72 %	98,6 %	137 %
70 %	92,4 %	132 %
30	24	120 %
13	15	113 %
34	47	138 %
14	12	83 %
3	10	170 %
33	43	133 %
85 %	96,1 %	113 %
75 %	99,0 %	132 %



120 %

**OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social**

104 %

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
  - 3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica
- PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
  - 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário
  - 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial
- PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários
  - 3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)

Meta	Resultado	Conc
25,0 %	68,3 %	273 %
90,00 %	70 %	78 %
88,00 %	74,2 %	84 %
85 %	91 %	107 %



125 %



81 %

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

115 %

- PE4.1 Desenvolver o potencial humano
  - 4.1.1 % Trabalhadores com formação
- PE4.2 Recrutar e reter talentos
  - 4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho
- PE4.3 Valorizar a cultura organizacional
  - 4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação
  - 4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores
- PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável
  - 4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores

Meta	Resultado	Conc
55,00 %	82,30 %	150 %
96 %	97,2 %	101 %
50	66,33	133 %
65	62,66	96 %
50	76,83	154 %



125 %



101 %



111 %

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços**

119 %

- PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações
  - 5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho
- 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
  - 5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações
- PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

Meta	Resultado	Conc
50	56,51	113 %
40 %	100,0 %	250 %



113 %



50



56,51



113 %



40 %



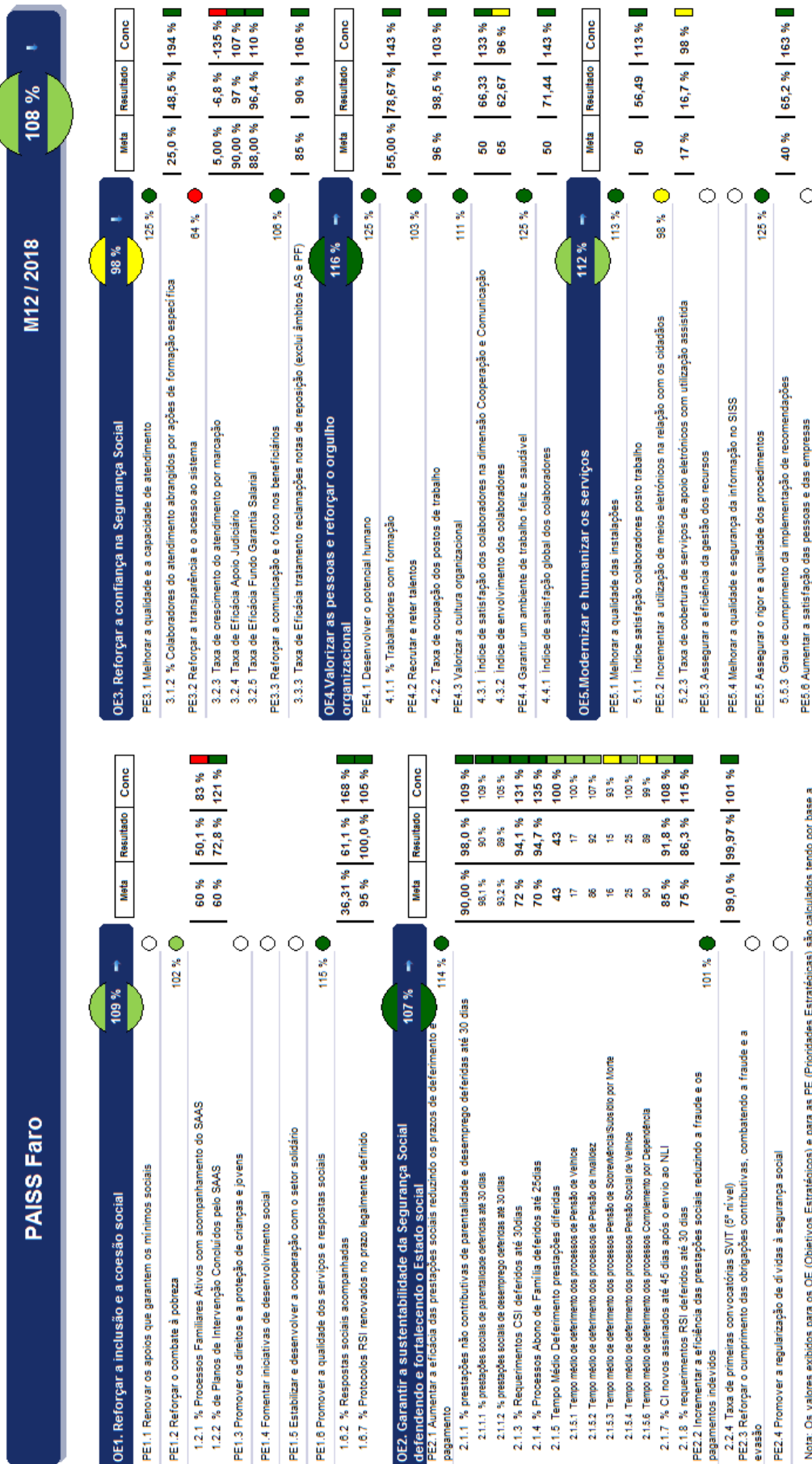
100,0 %



250 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperaei ● Incumprido ○ Sem Monitorização

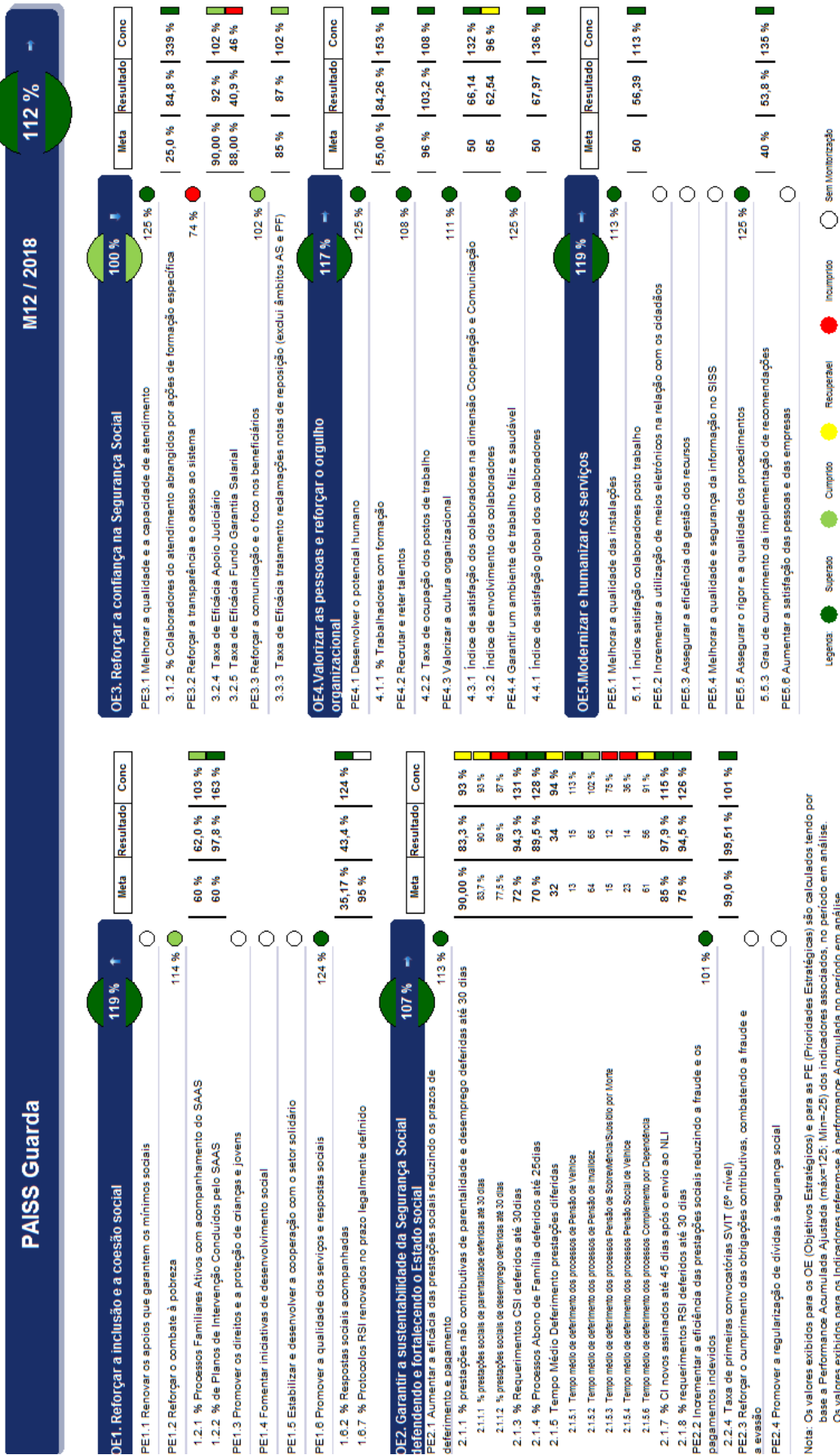
Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculados tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=126; Min=25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.



Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) 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.

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Incumprido ● Sem Monitorização





**PAISS Leiria**

M12 / 2018

111 %

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social**

122 %

- PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais
- PE1.2 Reforçar o combate à pobreza
  - 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS
  - 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS
- 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
  - 1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas
  - 1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

Meta	Resultado	Conc
60 %	70,0 %	117 %
60 %	72,5 %	121 %

**OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social**

85 %

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
  - 3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica
- PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
  - 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário
  - 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial
- PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários
  - 3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)

Meta	Resultado	Conc
25,0 %	51,4 %	205 %
90,00 %	93 %	103 %
88,00 %	64,5 %	73 %
85 %	35 %	41 %

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social**

107 %

- PE2.1 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
  - 2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias
  - 2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias
  - 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias
  - 2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias
  - 2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas
  - 2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
  - 2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez
  - 2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevida/Suécito por Morte
  - 2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice
  - 2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência
  - 2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI
  - 2.1.8 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias
- PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos
- 2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)
- PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão
- PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social

Meta	Resultado	Conc
90,00 %	96,0 %	107 %
96,5 %	90 %	107 %
78,9 %	89 %	88 %
72 %	97,7 %	136 %
70 %	90,7 %	130 %
56	67	98 %
16	15	93 %
115	115	100 %
18	15	80 %
23	17	65 %
109	100	91 %
85 %	83,3 %	98 %
75 %	96,3 %	128 %

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

119 %

- PE4.1 Desenvolver o potencial humano
  - 4.1.1 % Trabalhadores com formação
- PE4.2 Recrutar e reter talentos
  - 4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho
- PE4.3 Valorizar a cultura organizacional
  - 4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação
  - 4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores
- PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável
  - 4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores

Meta	Resultado	Conc
55,00 %	80,23 %	146 %
96 %	111,2 %	116 %
50	66,33	133 %
65	62,65	96 %

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços**

121 %

- PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações
  - 5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho
- PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos
  - 5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida
- 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
  - 5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações
- PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

Meta	Resultado	Conc
50	56,49	113 %
50	56,49	113 %
31 %	50,0 %	161 %
40 %	100,0 %	250 %

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=120; Min=20) 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 ● Recuperaei ● Incumprido ○ Sem monitorização

**PAISS Lisboa**

M12 / 2018

101 %

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social**

84 % ↑

- PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais
- PE1.2 Reforçar o combate à pobreza
  - 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS
  - 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS
- 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
  - 1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas
  - 1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

Meta	Resultado	Conc
60 %	45,7 %	76 %
60 %	46,5 %	77 %

**OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social**

97 % ↓

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
  - 3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específicas
- PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
  - 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário
  - 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial
- PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários
  - 3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)

Meta	Resultado	Conc
25,0 %	20,8 %	83 %
90,00 %	89 %	99 %
88,00 %	93,1 %	106 %
85 %	90 %	106 %

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado Social**

104 % →

- PE2.1 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
    - 2.1.1.1 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias
    - 2.1.1.2 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias
  - 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias
  - 2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias
  - 2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas
    - 2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
    - 2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez
    - 2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sorevidência Suasão por Morte
    - 2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice
    - 2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência
  - 2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI
- PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos
  - 2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)
- PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão
- PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social

Meta	Resultado	Conc
90,00 %	93,0 %	103 %
94,1 %	90 %	105 %
78,9 %	89 %	89 %
72 %	91,0 %	126 %
70 %	60,5 %	86 %
168	157	107 %
100	110	109 %
232	250	107 %
102	115	111 %
33	45	127 %
256	249	97 %
85 %	90,1 %	106 %
75 %	93,3 %	124 %

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

111 % ↓

- PE4.1 Desenvolver o potencial humano
  - 4.1.1 % Trabalhadores com formação
- PE4.2 Recrutar e reter talentos
  - 4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho
- PE4.3 Valorizar a cultura organizacional
  - 4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação
  - 4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores
- PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável
  - 4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores

Meta	Resultado	Conc
95,00 %	57,85 %	105 %
96 %	105,8 %	110 %
50	66,26	133 %
65	62,64	96 %
50	58,81	118 %

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços**

109 % →

- PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações
  - 5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho
- PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos
  - 5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida
- PE5.3 Assegurar a eficiência da gestão dos recursos
  - 5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações
- PE5.4 Melhorar a qualidade e segurança da informação no SISS
- PE5.5 Assegurar o rigor e a qualidade dos procedimentos
  - 5.6.3 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

Meta	Resultado	Conc
50	56,45	113 %
50	56,45	113 %
38 %	33,3 %	88 %
40 %	63,3 %	158 %

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=25; 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 ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

**PAISS Portalegre**

M12 / 2018

106 %

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social**

75 %

- PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais
- PE1.2 Reforçar o combate à pobreza
  - 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS
  - 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS
- 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
  - 1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas
  - 1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

Meta	Resultado	Conc
60 %	55,8 %	93 %
60 %	50,0 %	83 %
35,53 %	53,8 %	151 %
95 %	0,0 %	0 %

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social**

110 %

- PE2.1 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
      - 2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias
      - 2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias
    - 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias
  - 2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias
  - 2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas
    - 2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
    - 2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez
    - 2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência Sujeito por Morte
    - 2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice
    - 2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência
  - 2.1.8 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias
- 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

Meta	Resultado	Conc
90,00 %	97,4 %	108 %
97,3 %	90 %	103 %
100,0 %	88 %	112 %
72 %	97,8 %	136 %
70 %	84,7 %	121 %
48	35	127 %
13	15	113 %
76	104	125 %
14	12	83 %
16	10	40 %
64	89	132 %
85 %	89,3 %	119 %
75 %	89,3 %	119 %
99,0 %	99,69 %	101 %

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. Os valores exibidos para os Indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

**OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social**

108 %

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
  - 3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica
- PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
  - 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário
  - 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial
- PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários
  - 3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)

Meta	Resultado	Conc
25,0 %	75,0 %	300 %
90,00 %	78 %	87 %
88,00 %	92,3 %	105 %
85 %	88 %	104 %

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

116 %

- PE4.1 Desenvolver o potencial humano
  - 4.1.1 % Trabalhadores com formação
- PE4.2 Recrutar e reter talentos
  - 4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho
- PE4.3 Valorizar a cultura organizacional
  - 4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação
  - 4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores
- PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável
  - 4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores

Meta	Resultado	Conc
55,00 %	75,04 %	135 %
96 %	101,2 %	105 %
50	66,34	133 %
65	62,65	96 %
50	75,73	151 %

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços**

119 %

- PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações
  - 5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho
- 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
  - 5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações
- PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

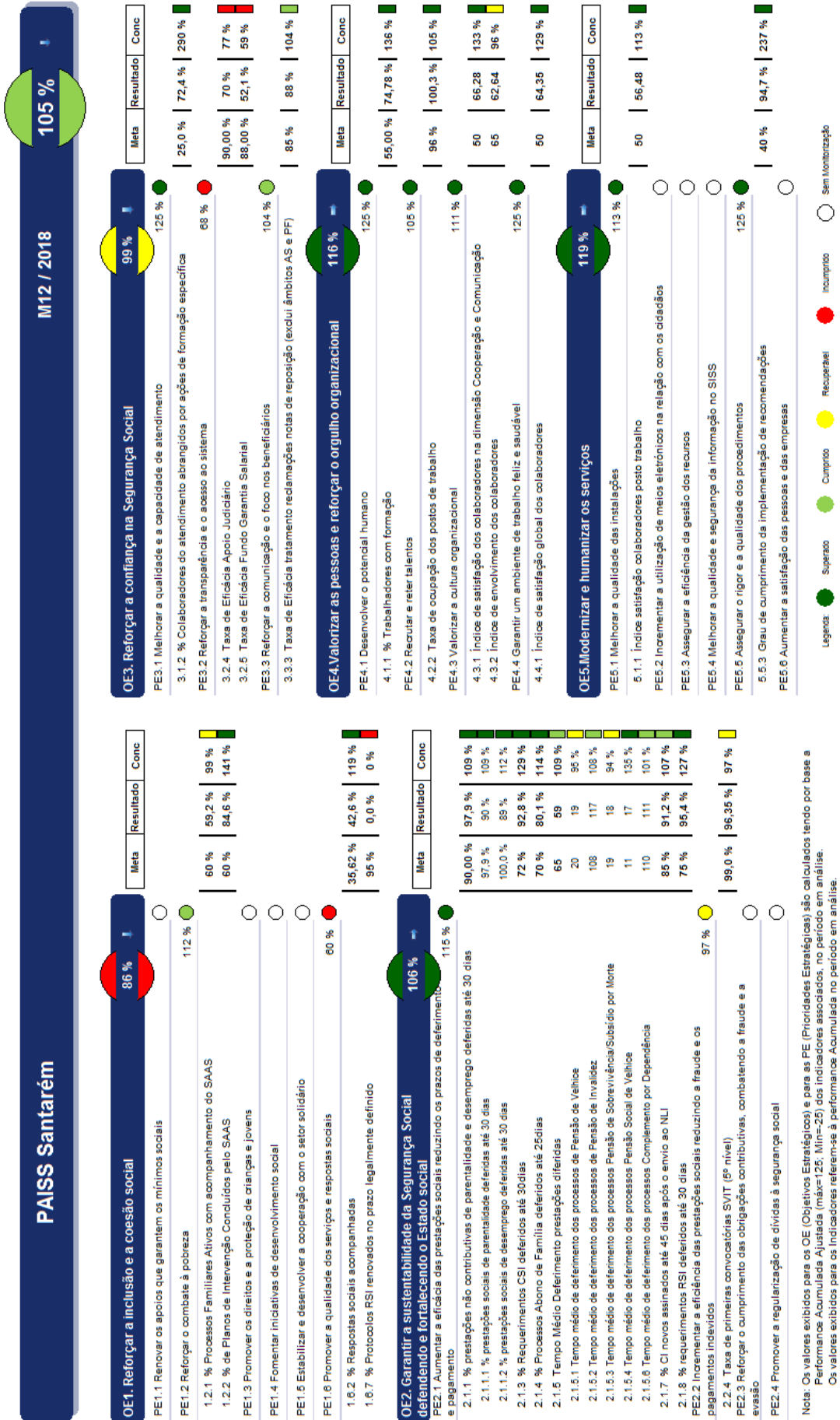
Meta	Resultado	Conc
50	66,49	113 %
40 %	65,6 %	164 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incompleto ○ Sem Monitorização

**PAISS Porto** **M12 / 2018** **102 %**

Objetivo	Meta	Resultado	Conc
<b>OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social</b>		<b>110 %</b> ↑	
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais			○
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza		105 %	●
1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	60 %	56,6 %	94 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	60 %	68,9 %	115 %
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		115 %	●
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	36,18 %	49,9 %	138 %
1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	95 %	100,0 %	105 %
<b>OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social</b>		<b>98 %</b> →	
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento		95 %	●
2.1.1 % prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	90,00 %	92,6 %	103 %
2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	92,0 %	90 %	102 %
2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	95,9 %	88 %	109 %
2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %	38,6 %	54 %
2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	70 %	66,1 %	94 %
2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	55	52	105 %
2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice	31	32	103 %
2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez	93	99	107 %
2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência Subido por Monte	26	26	100 %
2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice	28	23	78 %
2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência	115	121	105 %
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	76,6 %	90 %
2.1.8 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	91,8 %	122 %
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	99,0 %	99,93 %	101 %
101 %			○
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; Mím=25) dos indicadores associados, no período em análise. Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance Acumulada no período em análise.			
<b>OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social</b>		<b>101 %</b> ↓	
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento		125 %	●
3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específicas	25,0 %	38,6 %	154 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema		104 %	●
3.2.3 Taxa de crescimento do atendimento por marcação	6,00 %	9,0 %	150 %
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	90,00 %	73 %	81 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	88,00 %	94,1 %	107 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários		75 %	●
3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)	85 %	64 %	75 %
<b>OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional</b>		<b>101 %</b> ↓	
PE4.1 Desenvolver o potencial humano		64 %	●
4.1.1 % Trabalhadores com formação	55,00 %	35,41 %	64 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos		106 %	●
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	96 %	101,6 %	106 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional		111 %	●
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	50	66,33	133 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	65	62,67	96 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável		125 %	●
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	50	64,09	128 %
<b>OE5. Modernizar e humanizar os serviços</b>		<b>99 %</b> ↑	
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações		113 %	●
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	50	56,45	113 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos		60 %	●
5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	70 %	41,7 %	60 %
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		125 %	●
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	40 %	50,0 %	125 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			○

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperael ● Incumprido ○ Sem horizontalização



**PAISS Setúbal**

M12 / 2018

108 % ↑

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social**

36 % ↑

	Meta	Resultado	Conc
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais			○
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza		118 %	●
1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	60 %	64,2 %	107 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	60 %	74,3 %	124 %
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		56 %	●
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	35,76 %	39,8 %	111 %
1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	95 %	0,0 %	0 %

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social**

105 % →

	Meta	Resultado	Conc
PE2.1 Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento		110 %	●
2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	89 %	91,1 %	102 %
2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	72 %	86,4 %	120 %
2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias	70 %	91,9 %	131 %
2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	41	43	95 %
2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice	17	16	106 %
2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez	85	82	104 %
2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência Subsídio por Morte	17	22,0	71 %
2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice	24	31	71 %
2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência	75	82	91 %
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	87,4 %	103 %
2.1.8 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias	75 %	84,0 %	112 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos			○
2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)	99,0 %	99,54 %	101 %
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão			○
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social			○

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. Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

**OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social**

111 % ↑

	Meta	Resultado	Conc
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento		125 %	●
3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	25,0 %	84,6 %	338 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema		94 %	●
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	90,00 %	78 %	86 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	88,00 %	89,0 %	101 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários		113 %	●
3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notias de reposição (exclui âmbitos AS e PF)	85 %	96 %	113 %

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

119 % →

	Meta	Resultado	Conc
PE4.1 Desenvolver o potencial humano		125 %	●
4.1.1 % Trabalhadores com formação	55,00 %	72,56 %	132 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos		115 %	●
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	96 %	110,6 %	115 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional		111 %	●
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	50	66,24	132 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	65	62,62	96 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável		125 %	●
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	50	68,25	137 %

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços**

117 % ↑

	Meta	Resultado	Conc
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações		113 %	●
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	50	56,47	113 %
PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos		125 %	●
5.2.3 Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	27 %	45,5 %	168 %
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		114 %	●
5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações	40 %	45,5 %	114 %
PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas			○

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

## PAISS Viana do Castelo

M12 / 2018

106 %

### OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social

109 %

	Meta	Resultado	Conc
PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais			
PE1.2 Reforçar o combate à pobreza		125 %	●
1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS	60 %	79,3 %	132 %
1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS	60 %	76,3 %	127 %
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		94 %	●
1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas	36,30 %	29,9 %	82 %
1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido	95 %	100,0 %	105 %

### OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

97 %

	Meta	Resultado	Conc
PE2.1 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	90,00 %	83,7 %	93 %
2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias	85,3 %	90 %	95 %
2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias	77,0 %	89 %	87 %
2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30dias	72 %	89,4 %	124 %
2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias	70 %	20,6 %	29 %
2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas	103	96	107 %
2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velocidade	60	70	114 %
2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de invalidez	146	155	106 %
2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência/Sobito por morte	64	75	115 %
2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velocidade	40	66	141 %
2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência	141	135	96 %
2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI	85 %	75,0 %	88 %
PE2.2 Incrementar a eficiência das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos	75 %	89,2 %	119 %
2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (6º nível)			
PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão	99,0 %	99,96 %	101 %
PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social			

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. Os valores exibidos para os indicadores referem-se à performance acumulada no período em análise.

### OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social

93 %

	Meta	Resultado	Conc
PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento			
3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica	25,0 %	89,8 %	369 %
PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema			
3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário	90,00 %	76 %	84 %
3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial	88,00 %	64,2 %	73 %
PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários			
3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)	85 %	63 %	74 %

### OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

117 %

	Meta	Resultado	Conc
PE4.1 Desenvolver o potencial humano			
4.1.1 % Trabalhadores com formação	55,00 %	67,83 %	123 %
PE4.2 Recrutar e reter talentos			
4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho	96 %	103,6 %	108 %
PE4.3 Valorizar a cultura organizacional			
4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação	50	66,28	133 %
4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores	65	62,61	96 %
PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável			
4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores	50	62,33	125 %

### OE5. Modernizar e humanizar os serviços

112 %

	Meta	Resultado	Conc
PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações			
5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho	50	56,47	113 %
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			

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização



**PAISS Vila Real**

M12 / 2018

100 %

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social**

66 %

- PE1.1 Renovar os apoios que garantem os mínimos sociais
- PE1.2 Reforçar o combate à pobreza
  - 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS
  - 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS
- 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
  - 1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas
  - 1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

Meta	Resultado	Conc
60 %	42,4 %	71 %
60 %	40,0 %	67 %
34,89 %	53,7 %	154 %
95 %	0,0 %	0 %

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social**

102 %

- PE2.1 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
    - 2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias
    - 2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias
  - 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias
- 2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25dias
- 2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas
  - 2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
  - 2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez
  - 2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobreviventes Sujeito por morte
  - 2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice
- 2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI
- 2.1.8 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias

Meta	Resultado	Conc
90,00 %	95,1 %	106 %
95,2 %	90 %	106 %
92,9 %	89 %	104 %
72 %	75,2 %	104 %
70 %	41,1 %	59 %
43	35	119 %
21	15	60 %
53	74	138 %
14	12	83 %
17	10	30 %
61	80	134 %
85 %	97,9 %	115 %
75 %	85,2 %	114 %

- 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

Meta	Resultado	Conc
99,0 %	100,00 %	101 %

Nota: Os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para os PE (Prioridades Estratégicas) 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.

**OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social**

98 %

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
  - 3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica
- PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
  - 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário
  - 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial
- PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários
  - 3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)

Meta	Resultado	Conc
25,0 %	94,3 %	377 %
90,00 %	80 %	89 %
88,00 %	72,3 %	82 %
85 %	71 %	83 %

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

116 %

- PE4.1 Desenvolver o potencial humano
  - 4.1.1 % Trabalhadores com formação
- PE4.2 Recrutar e reter talentos
  - 4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho
- PE4.3 Valorizar a cultura organizacional
  - 4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação
  - 4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores
- PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável
  - 4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores

Meta	Resultado	Conc
55,00 %	76,48 %	139 %
96 %	98,3 %	102 %
50	66,31	133 %
65	62,45	96 %
50	64,71	129 %

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços**

119 %

- PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações
  - 5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho
- 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
  - 5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações
- PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

Meta	Resultado	Conc
50	56,34	113 %
40 %	56,3 %	141 %

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

**PAISS Visu**

M12 / 2018

113 %

**OE1. Reforçar a inclusão e a coesão social**

107 %

- PE1.1 Remover os apoios que garantem os mínimos sociais
- PE1.2 Reforçar o combate à pobreza
  - 1.2.1 % Processos Familiares Ativos com acompanhamento do SAAS
  - 1.2.2 % de Planos de Intervenção Concluídos pelo SAAS
- 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
  - 1.6.2 % Respostas sociais acompanhadas
  - 1.6.7 % Protocolos RSI renovados no prazo legalmente definido

Meta	Resultado	Conc
60 %	50,1 %	84 %
60 %	68,4 %	114 %
35,08 %	43,0 %	123 %
95 %	100,0 %	105 %

**OE2. Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social**

110 %

- PE2.1 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
    - 2.1.1.1 % prestações sociais de parentalidade deferidas até 30 dias
    - 2.1.1.2 % prestações sociais de desemprego deferidas até 30 dias
  - 2.1.3 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias
  - 2.1.4 % Processos Abono de Família deferidos até 25 dias
  - 2.1.5 Tempo Médio Deferimento prestações diferidas
    - 2.1.5.1 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
    - 2.1.5.2 Tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez
    - 2.1.5.3 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão de Sobrevivência/Alto por Morte
    - 2.1.5.4 Tempo médio de deferimento dos processos Pensão Social de Velhice
    - 2.1.5.6 Tempo médio de deferimento dos processos Complemento por Dependência
  - 2.1.7 % CI novos assinados até 45 dias após o envio ao NLI
  - 2.1.8 % requerimentos RSI deferidos até 30 dias
- PE2.2 Incrementar a eficácia das prestações sociais reduzindo a fraude e os pagamentos indevidos
- 2.2.4 Taxa de primeiras convocatórias SVIT (5º nível)
- PE2.3 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combatendo a fraude e a evasão
- PE2.4 Promover a regularização de dívidas à segurança social

Meta	Resultado	Conc
90,00 %	99,1 %	110 %
99,1 %	90 %	110 %
100,0 %	88 %	112 %
72 %	92,3 %	128 %
70 %	89,7 %	128 %
44	37	116 %
15	25	140 %
72	75	104 %
18,0	24	133 %
12	11	91 %
67	71	106 %
85 %	91,0 %	107 %
75 %	94,4 %	126 %
99,0 %	99,88 %	101 %

**OE3. Reforçar a confiança na Segurança Social**

110 %

- PE3.1 Melhorar a qualidade e a capacidade de atendimento
  - 3.1.2 % Colaboradores do atendimento abrangidos por ações de formação específica
- PE3.2 Reforçar a transparência e o acesso ao sistema
  - 3.2.4 Taxa de Eficácia Apoio Judiciário
  - 3.2.5 Taxa de Eficácia Fundo Garantia Salarial
- PE3.3 Reforçar a comunicação e o foco nos beneficiários
  - 3.3.3 Taxa de Eficácia tratamento reclamações notas de reposição (exclui âmbitos AS e PF)

Meta	Resultado	Conc
25,0 %	73,8 %	295 %
90,00 %	79 %	87 %
88,00 %	89,8 %	102 %
85 %	93 %	110 %

**OE4. Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional**

117 %

- PE4.1 Desenvolver o potencial humano
  - 4.1.1 % Trabalhadores com formação
- PE4.2 Recrutar e reter talentos
  - 4.2.2 Taxa de ocupação dos postos de trabalho
- PE4.3 Valorizar a cultura organizacional
  - 4.3.1 Índice de satisfação dos colaboradores na dimensão Cooperação e Comunicação
  - 4.3.2 Índice de envolvimento dos colaboradores
- PE4.4 Garantir um ambiente de trabalho feliz e saudável
  - 4.4.1 Índice de satisfação global dos colaboradores

Meta	Resultado	Conc
55,00 %	78,73 %	143 %
96 %	101,4 %	106 %
50	66,05	132 %
65	62,64	96 %
50	70,00	140 %

**OE5. Modernizar e humanizar os serviços**

119 %

- PE5.1 Melhorar a qualidade das instalações
  - 5.1.1 Índice satisfação colaboradores posto trabalho
- PE5.2 Incrementar a utilização de meios eletrónicos na relação com os cidadãos
- PE5.3 Assegurar a eficácia 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
  - 5.5.3 Grau de cumprimento da implementação de recomendações
- PE5.6 Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas

Meta	Resultado	Conc
50	56,45	113 %
40 %	71,0 %	177 %

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; Mím=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 ● Recuperável ● Incumprido ○ Sem Monitorização

**Anexo 6**

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno  
2018

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>1. Ambiente de controlo</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.<sup>a</sup> 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 estão identificados 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, bem como 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 são objeto de revisão periódica (a última ocorreu em 2017 e ações de sensibilização (ultimas ocorridas também 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>Todas as áreas orgânicas deste Instituto reportam diretamente a um elemento do Conselho Diretivo, de acordo com as respetivas competências.</p> <p>Periodicamente são realizadas reuniões/despachos entre o Conselho Diretivo e os dirigentes dos diferentes serviços, de âmbito central e/ou distrital.</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 2018, o ISS, I.P 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, sofrendo ajustamentos periódicos, nos termos legalmente previstos.</p>

Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno  
2018

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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
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"/>	62,21%.
<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, às quais este instrumento de controlo interno pode ser aplicado.
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 decorrem 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 de processo/subprocesso.
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.
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
<b>4. Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				

**Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno  
2018**

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, Smartdoc e GT-Gestão de Tesouraria.
4.2. As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Relativamente à aplicação de Gestão de Tesouraria existem Interfaces entre essa aplicação e SIF. Quanto à aplicação Smartdoc 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 7**  
Questionário Satisfação Trabalhadores





Este questionário versa um conjunto de temáticas relativas ao modo como perceciona o ISS,IP com vista a aferir o seu grau de satisfação e de motivação.

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só com o seu contributo, será possível apostarmos numa melhoria contínua.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de carácter confidencial e absolutamente anónimo.

**Sexo**

- Feminino
- Masculino

**Escalão Etário**

- < 30 Anos
- 30 – 39 anos
- 40 – 49 anos
- 50 – 59 anos
- > 60 anos

**Grupo Profissional /Cargo**

- Assistente Operacional
- Assistente Técnico
- Técnico Superior
- Dirigente/Chefia
- Outro

**Antiguidade no Instituto**

- < 1 Ano
- 1 – 5 Anos
- 6 – 10 Anos
- 11 – 15 Anos
- 16 – 25 Anos
- 26 – 34 Anos
- > 35 Anos

**Serviço/Área Funcional**

- Centro Distrital de Aveiro
- Centro Distrital de Beja
- Centro Distrital de Braga
- Centro Distrital de Bragança
- Centro Distrital de Castelo Branco
- Centro Distrital de Coimbra
- Centro Distrital de Évora
- Centro Distrital de Faro
- Centro Distrital da Guarda
- Centro Distrital de Leiria
- Centro Distrital de Lisboa
- Centro Distrital de Portalegre
- Centro Distrital do Porto
- Centro Distrital de Santarém
- Centro Distrital de Setúbal
- Centro Distrital de Vila Real
- Centro Distrital de Viana do castelo
- Centro Distrital de Viseu
- Centro Nacional de Pensões
- Serviços Centrais

(1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito: 5 = Totalmente Satisfeito e NS/NR = Não sabe/Não responde)

Satisfação face a...		Grau de Satisfação					
		1	2	3	4	5	NS/NR
<b>Imagem Global do Instituto</b>	Clareza na definição das metas e dos objetivos globais do Instituto.						
	Projeção do Instituto na Administração Pública.						
	Desempenho do Instituto no âmbito do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e da Administração Pública.						
	Ambiente de trabalho e a cultura do Instituto.						
<b>Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 300 caracteres)</b>							

(1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito: 5 = Totalmente Satisfeito e NS/NR = Não sabe/Não responde)

Satisfação face a...		Grau de Satisfação					
		1	2	3	4	5	NS/NR
<b>Liderança e Comunicação</b>	Capacidade da gestão de topo (Conselho Diretivo) para liderar o Instituto (definir estratégia global, estabelecer metas, negociar recursos e prazos com a tutela, promover parcerias, ...).						
	Capacidade da gestão de nível intermédio para liderar as equipas do Instituto (estabelecer objetivos, gerir e afetar recursos, monitorizar o desenvolvimento dos projetos, ...).						
	Capacidade da gestão de topo (Conselho Diretivo) para comunicar e dialogar.						
	Capacidade da gestão de nível intermédio para comunicar e dialogar.						
	Partilha periódica de informação sobre o desempenho individual entre chefia direta e trabalhador.						
	Delegação de competências e de responsabilidades pela chefia direta.						
	Estabelecimento de objetivos adequados e exequíveis.						
	Promoção de reuniões periódicas e partilha de informação relevante pela chefia direta.						
	Cooperação e articulação técnica entre os diversos departamentos/ áreas/ equipas.						
Fóruns e canais de comunicação para os trabalhadores expressarem opiniões e sugestões, existentes no Instituto.							
<b>Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 300 caracteres)</b>							

(1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito: 5 = Totalmente Satisfeito e NS/NR = Não sabe/Não responde)

<b>Gestão Global do Instituto</b>	Postura do Instituto face à mudança e à modernização.								
	Práticas e iniciativas de comunicação interna.								
	Sistema de gestão Integrada (sistema de gestão por processos implementado).								
	Política/ estratégia de gestão de pessoas existente.								
	Condução do processo de avaliação de desempenho no Instituto (definição dos objetivos individuais, desdobramento dos objetivos globais em objetivos individuais, cumprimento do calendário SIADAP, gestão das reclamações/ impugnações).								
	Ações/ medidas de promoção do reconhecimento e recompensa do mérito dos trabalhadores e dos níveis de desempenho mais elevados.								
	Promoção da aprendizagem e desenvolvimento de competências.								
	Ações de formação frequentadas até ao presente.								
	Definição das tarefas, atividades e responsabilidades pela chefia direta.								
	Modo como o Instituto lida com os assuntos pessoais dos trabalhadores.								
<b>Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 300 caracteres)</b>									

(1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito: 5 = Totalmente Satisfeito e NS/NR = Não sabe/Não responde)

<b>Satisfação face a...</b>		<b>Grau de Satisfação</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>NS/NR</b>
<b>Envolvimento Ativo e Participação dos Trabalhadores</b>	Missão e valores do Instituto.						
	Processos de tomada de decisão.						
	Identificação e implementação de processos de melhoria.						
	Participação em projetos transversais.						
	Medidas e práticas ambientais implementadas.						
	Participação em ações/ atividades de envolvimento organizacional e convívio entre trabalhadores.						
<b>Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 300 caracteres)</b>							

(1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito: 5 = Totalmente Satisfeito e NS/NR = Não sabe/Não responde)

<b>Espaços e Equipamentos</b>	Condições físicas de trabalho (iluminação, temperatura, condições do edifício, ...).								
	Disposição e distribuição do espaço no local de trabalho.								
	Equipamentos informáticos disponíveis.								
	<i>Software</i> disponível/ solicitado.								
	Equipamentos de comunicações disponíveis.								
	Apoio informático prestado.								
	Nexus NG.								
<b>Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 300 caracteres)</b>									

(1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito: 5 = Totalmente Satisfeito e NS/NR = Não sabe/Não responde)

<b>Condições de Trabalho</b>	Modalidade de horário de trabalho e adaptação do mesmo a situações individuais.								
	Possibilidade de conciliar a vida familiar e assuntos pessoais e académicos com o trabalho.								
	Ações de promoção do bem-estar e da saúde.								
<b>Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 300 caracteres)</b>									

(1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito: 5 = Totalmente Satisfeito e NS/NR = Não sabe/Não responde)

<b>Princípios de Igualdade do Género e Conciliação no Trabalho</b>	Flexibilidade no horário para assistência na maternidade/ paternidade.								
	Igualdade de oportunidades profissionais face ao género (homem/ mulher).								
	Igualdade de tratamento no Instituto (entre colegas, entre unidades orgânicas, entre homens e mulheres).								

<b>Alimentação, Higiene e Segurança</b>	Condições de higiene e limpeza dos espaços.								
	Condições de segurança (informação, instalações, ...).								
	Serviços de refeitório e bar.								
	Espaços de refeição								
<b>Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 300 caracteres)</b>									

(1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito: 5 = Totalmente Satisfeito e NS/NR = Não sabe/Não responde)

<b>Práticas de Sustentabilidade Ambiental e Social</b>	Ações de sensibilização para práticas ambientais.								
	Implementação de medidas no âmbito do consumo sustentável.								
	Promoção do envolvimento dos trabalhadores em comportamentos sustentáveis.								
	Implementação e gestão de ações de carácter social.								
	Promoção e estabelecimento de parcerias e protocolos institucionais.								
<b>Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 300 caracteres)</b>									

(1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito: 5 = Totalmente Satisfeito e NS/NR = Não sabe/Não responde)

Motivação face a...		Grau de Motivação					
		1	2	3	4	5	NS/NR
<b>Níveis de Motivação</b>	Melhorar o desempenho individual.						
	Aprender novos métodos de trabalho.						
	Desenvolver trabalho em equipa.						
	Adquirir/ desenvolver novas competências.						
	Participar em projetos de mudança no Instituto.						
	Participar em projetos transversais ao Instituto.						
	Participar em ações de convívio social, coesão e espírito de equipa.						
	Assumir mais responsabilidades.						
<b>O que falta para que o seu grau de motivação seja 5? (Máx. 300 caracteres)</b>							

(1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito: 5 = Totalmente Satisfeito e NS/NR = Não sabe/Não responde)

Satisfação face a...		Grau de Satisfação					
		1	2	3	4	5	NS/NR
<b>Avaliação Global</b>	Avaliação global do Instituto.						
	Avaliação global do Instituto, comparada com as suas expetativas iniciais.						
<b>Registe aqui as suas sugestões de melhoria (Máx. 300 caracteres)</b>							

**No futuro, só sairei do Instituto para: (Escolha, no máximo, duas das principais razões)**

- Assumir uma situação profissional na qual obtenha uma maior remuneração e benefícios;
- Mudar de profissão/ área de trabalho;
- Assumir uma situação profissional que constitua um verdadeiro desafio profissional (incremento de competências);
- Desempenhar um cargo de gestão/ dirigente.
- Outra: \_\_\_\_\_

**Comentários/ Sugestões? (Máx. 500 caracteres)**

**OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO.**

**SUBMETER**

**Anexo 8**  
Questionários Satisfação Clientes

Questionário de avaliação da satisfação do cliente - Canal PRESENCIAL

N.º Presencial Questão

1	<b>Distrito</b> Por favor seleccione...																																																																						
2	<b>Sexo</b> <input type="radio"/> Feminino <input type="radio"/> Masculino																																																																						
3	<b>Idade</b> <input type="radio"/> Até 24 anos <input type="radio"/> 25 a 44 anos <input type="radio"/> 45 a 64 anos <input type="radio"/> Mais de 65 anos																																																																						
4	<b>Situação perante o trabalho</b> Por favor seleccione...																																																																						
5	<b>Serviço</b> Por favor seleccione... (surtem os serviços de atendimento presencial, de acordo com o distrito seleccionado)																																																																						
6	<b>Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social?</b> Selecione todas as que se aplicarem: <input type="checkbox"/> Pedido de informação <input type="checkbox"/> Entrega de requerimento(s) e/ou documento(s) <input type="checkbox"/> Pedido de declaração <input type="checkbox"/> Reclamação <input type="checkbox"/> Denúncia <input type="checkbox"/> Outro																																																																						
7	<b>E quais os temas principais do contacto?</b> Selecione todas as que se aplicarem: <input type="checkbox"/> Ação Social <input type="checkbox"/> Contribuições <input type="checkbox"/> Declarações de Remunerações <input type="checkbox"/> Desemprego <input type="checkbox"/> Doença <input type="checkbox"/> Inscrição na Segurança Social <input type="checkbox"/> Enquadramento de entidade empregadora e admissão de trabalhadores <input type="checkbox"/> Gestão de Remunerações <input type="checkbox"/> Parentalidade <input type="checkbox"/> Pensões e Complementos <input type="checkbox"/> Prestações Familiares <input type="checkbox"/> Rendimento Social de Inserção <input type="checkbox"/> RPC - Regime Público de Capitalização <input type="checkbox"/> Segurança Social Direta <input type="checkbox"/> Trabalhadores Independentes <input type="checkbox"/> Marcar um atendimento presencial																																																																						
8	<b>Foi a 1ª vez que nos contactou para tratar deste(s) assunto(s)?</b> <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não																																																																						
9	<b>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):</b> <input type="radio"/> 2 vezes <input type="radio"/> 3 vezes <input type="radio"/> 4 vezes <input type="radio"/> Mais de 4 vezes																																																																						
10	<b>O assunto principal que o levou a contactar, ficou esclarecido?</b> <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não																																																																						
11	<b>O assunto principal que o levou a contactar, encontra-se resolvido?</b> <input type="radio"/> Sim, nesse contacto <input type="radio"/> Sim, de outra forma <input type="radio"/> Não, não está resolvido <input type="radio"/> Não sabe																																																																						
12	<b>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:</b>																																																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tempo de espera até ser atendido/respondido</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Simpatia e cortesia do atendedor</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Identificação do atendedor através do seu nome</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Competência e conhecimentos demonstrados pelo atendedor</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Clareza e objetividade na informação disponibilizada</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Tempo que demorou enquanto esteve a ser atendido</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table>		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"/>																						
	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"/>																																																																		
13	<b>No se refere à Informação, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica:</b>																																																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>Não sei/ Não respondo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Informação disponível (folhetos, cartazes, etc.)</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Clareza das cartas que recebe da Segurança Social</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Visibilidade da existência do livro de reclamações</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Visibilidade da existência de caixa de sugestões e opiniões</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Simplicidade dos impressos utilizados</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	Não sei/ Não respondo	Informação disponível (folhetos, cartazes, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Clareza das cartas que recebe da Segurança Social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Visibilidade da existência do livro de reclamações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Visibilidade da existência de caixa de sugestões e opiniões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Simplicidade dos impressos utilizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																												
	1	2	3	4	5	Não sei/ Não respondo																																																																	
Informação disponível (folhetos, cartazes, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Clareza das cartas que recebe da Segurança Social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Visibilidade da existência do livro de reclamações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Visibilidade da existência de caixa de sugestões e opiniões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Simplicidade dos impressos utilizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
14	<b>No que se refere às Instalações, utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa completamente insatisfeito e 5 significa completamente satisfeito, como classifica:</b>																																																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>Não sei/ Não respondo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Identificação exterior do edifício</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Acesso facilitado/possível a pessoas com mobilidade condicionada (cadeira de rodas, cegos, etc.)</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Arrumação, organização e limpeza</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Sinalização dos locais onde se tratam os assuntos</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Condições de conforto</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Condições de privacidade durante o atendimento</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Sistema de senhas</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Sistema de marcação prévia do atendimento</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Instalações sanitárias</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	Não sei/ Não respondo	Identificação exterior do edifício	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Acesso facilitado/possível a pessoas com mobilidade condicionada (cadeira de rodas, cegos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Arrumação, organização e limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sinalização dos locais onde se tratam os assuntos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Condições de conforto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Condições de privacidade durante o atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sistema de senhas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sistema de marcação prévia do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Instalações sanitárias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1	2	3	4	5	Não sei/ Não respondo																																																																	
Identificação exterior do edifício	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Acesso facilitado/possível a pessoas com mobilidade condicionada (cadeira de rodas, cegos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Arrumação, organização e limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Sinalização dos locais onde se tratam os assuntos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Condições de conforto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Condições de privacidade durante o atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Sistema de senhas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Sistema de marcação prévia do atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Instalações sanitárias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
15	<b>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:</b>																																																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>Não sei/ Não respondo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Localização do serviço de atendimento</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Atendimento facilitado a pessoas com deficiência</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Atendimento prioritário</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Horários de atendimento</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	Não sei/ Não respondo	Localização do serviço de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Atendimento facilitado a pessoas com deficiência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Atendimento prioritário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Horários de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																			
	1	2	3	4	5	Não sei/ Não respondo																																																																	
Localização do serviço de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Atendimento facilitado a pessoas com deficiência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Atendimento prioritário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
Horários de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																	
16	<b>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:</b> O 1 <input type="radio"/> O 2 <input type="radio"/> O 3 <input type="radio"/> O 4 <input type="radio"/> O 5 <input type="radio"/>																																																																						
17	<b>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:</b> O 1 <input type="radio"/> O 2 <input type="radio"/> O 3 <input type="radio"/> O 4 <input type="radio"/> O 5 <input type="radio"/>																																																																						
18	<b>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:</b>																																																																						



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**

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**

5 **Qual o motivo que o levou a contactar a Segurança Social?**  
 Seleccione todas as que se apliquem:  
 Pedido de informação  
 Pedido de declaração  
 Reclamação  
 Denúncia  
 Outro

6 **E quais os temas principais do contacto?**  
 Seleccione 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

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

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-mail **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?**  
 Seleccione todas as que se apliquem:  
 Pedido de informação  
 Pedido de declaração  
 Reclamação  
 Denúncia  
 Outro

6 **Quais os temas principais do contacto?**  
 Seleccione 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

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 9**

Balanço Social do ISS, IP 2018



# BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro

## 2018

### 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 2018 7600

Em 31 de Dezembro de 2018 7909

**Nota:** Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2018, indicar o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2018 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 21/03/2019

**Notas Explicativas:**

***Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2018 deverá ser indicado o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2018.***

***Por exemplo:*** caso de uma entidade que resulta da fusão de 2 entidades, em que a nova entidade iniciou o seu funcionamento a 1 de junho 2018:

*Deverá registar os dados da entidade nova referente ao período de 1 junho a 31 dezembro, especificando em baixo na descrição da entidade a data de início da nova entidade e o número de trabalhadores em exercício de funções nessa data, em substituição do n.º de trabalhadores a 1 de janeiro 2018 na folha de identificação.*

***Caso este critério não seja aplicável para algum dos quadros, deverá também ser descrita neste campo de descrição o critério adotado.***

**Critério adotado (descrição da entidade):**


# BALANÇO SOCIAL 2018

## 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 Transitoria por tempo determinado		Nomeação Transitoria por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas a termo resolutivo certo		CT em Funções Públicas a termo resolutivo incerto		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		CT no âmbito do Código do Trabalho por tempo indeterminado		CT no âmbito do Código do 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)															16	17									16	17	33
Dirigente intermédio de 2º grau a)															75	224									75	224	299
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)															131	384									131	384	515
Técnico Superior									398	2.331															398	2.331	2.729
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo									535	3.028															535	3.028	3.563
Assistente operacional, operário, auxiliar									108	317															108	317	425
Aprendizes e praticantes																									0	0	0
Informático									23	19															23	19	42
Magistrado																									0	0	0
Diplomata																									0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																									0	0	0
Pessoal de Inspeção			52	134					3	4															55	138	193
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	88															5	88	93
Médico																									0	0	0
Enfermeiro									2	3															2	3	5
Téc. Diagnóstico e Terapêutica										8															0	8	8
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>52</b>	<b>134</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.074</b>	<b>5.798</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>224</b>	<b>627</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>1.350</b>	<b>6.559</b>	<b>7.909</b>

Prestações de Serviços	M	F	Total
Tarefa			0
Avença	181	166	347
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>166</b>	<b>347</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 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género, em 31 de dezembro**

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do

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)										2	1	6	7	2	4	3	3	3	1		1					16	17	33	
Dirigente intermédio de 2º grau a)								1		2	22	58	23	83	8	40	13	20	7	14	2	6				75	224	299	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)									5	7	31	85	21	92	15	56	17	53	34	72	8	19				131	384	515	
Técnico Superior			1	4	10	9	29	22	148	100	545	99	676	63	460	44	259	47	170	10	33					398	2.331	2.729	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					3	6	5	30	28	121	95	395	96	479	72	535	96	690	122	664	18	108				535	3.028	3.563	
Assistente operacional, operário, auxiliar									3	6	10	13	14	28	26	42	26	87	28	108	1	33				108	317	425	
Aprendizes e praticantes																											0	0	0
Informático										1	2	8	4	3	2	8	3	2	5	1	3					23	19	42	
Magistrado																											0	0	0
Diplomata																											0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																											0	0	0
Pessoal de Inspeção							1	1	6	6	13	43	10	49	6	17	5	8	12	10	2	4				55	138	193	
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	4	1	11		15		26	2	29	1	2					5	88	93	
Médico																											0	0	0
Enfermeiro																	1	1	1	1		1					2	3	5
Téc. Diagnóstico e Terapêutica											2		1		2				2		1						0	8	8
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>1</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>61</b>	<b>64</b>	<b>291</b>	<b>275</b>	<b>1.149</b>	<b>279</b>	<b>1.431</b>	<b>196</b>	<b>1.173</b>	<b>213</b>	<b>1.150</b>	<b>258</b>	<b>1.076</b>	<b>43</b>	<b>211</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.350</b>	<b>6.559</b>	<b>7.909</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		1	2	11	15	13	13	5	12	11	6	2	2	24	39	83	60	27	17	3			181	166	347	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>83</b>	<b>60</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>181</b>	<b>166</b>	<b>347</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 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 1

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	
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		1		1		6	5		5	2	5	2	1	2		1	1	16	17	33
Dirigente intermédio de 2º grau a)		1	1	6	2	4	43	134	12	33	4	16	2	16	5	6	6	8	75	224	299
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			2	4	4	4	47	170	16	58	3	27	9	21	12	27	38	73	131	384	515
Técnico Superior	18	41	28	187	5	70	193	1.154	55	445	28	178	31	115	15	91	25	50	398	2.331	2.729
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	24	202	5	47	15	64	166	742	98	701	38	324	48	232	51	310	90	406	535	3.028	3.563
Assistente operacional, operário, auxiliar	3		1		2		38	72	16	45	17	61	9	35	8	46	14	58	108	317	425
Aprendizes e praticantes																			0	0	0
Informático				1			2	1	10	5	2	1	4	3	2	2	3	6	23	19	42
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	9	4	3	24	94	2	15		4	1	4	8	1	11	8	55	138	193
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	19	1	11		5		7	1	25	2	21	5	88	93
Médico																			0	0	0
Enfermeiro									2	3									2	3	5
Téc. Diagnóstico e Terapêutica								1		2		2				3			0	8	8
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>47</b>	<b>245</b>	<b>42</b>	<b>254</b>	<b>33</b>	<b>145</b>	<b>521</b>	<b>2.393</b>	<b>212</b>	<b>1.323</b>	<b>95</b>	<b>623</b>	<b>106</b>	<b>434</b>	<b>104</b>	<b>511</b>	<b>190</b>	<b>631</b>	<b>1.350</b>	<b>6.559</b>	<b>7.909</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 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 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 Quadro1

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
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)																14	16	2	1			16	17	33
Dirigente intermédio de 2º grau a)													1		68	204	6	18	1	1		75	224	299
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)							2	8	6	13	36	52	117	7	56	202	2	13		1	131	384	515	
Técnico Superior											1	3	7	6	32	351	2.135	36	152	2	4	398	2.331	2.729
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo				1	7	9	33	45	203	67	468	392	2.177	3	24	17	106	1	10		535	3.028	3.563	
Assistente operacional, operário, auxiliar	2	4	26	83	23	63	33	96	11	40	12	29			1	1		1			108	317	425	
Aprendizes e praticantes																						0	0	0
Informático										1		7	5			13	13	2	1			23	19	42
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		4	4	1	3	41	123	4	7		1	55	138	193
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	65	1	5				5	88	93
Médico																						0	0	0
Enfermeiro										1	1	1	1		1							2	3	5
Téc. Diagnóstico e Terapêutica															5		2		1			0	8	8
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>27</b>	<b>90</b>	<b>32</b>	<b>98</b>	<b>87</b>	<b>305</b>	<b>97</b>	<b>546</b>	<b>471</b>	<b>2.343</b>	<b>11</b>	<b>88</b>	<b>565</b>	<b>2.869</b>	<b>55</b>	<b>209</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1.350</b>	<b>6.559</b>	<b>7.909</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	0	0
Avença																180	166	1				181	166	347
<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>180</b>	<b>166</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>181</b>	<b>166</b>	<b>347</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 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 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	0	1
Técnico Superior		5	3	14		1	3	20	23
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		8	5	12		2	5	22	27
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>14</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>48</b>	<b>57</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	2				3	1	4
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</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 nacionalidade;

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 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		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)																							1					0	1	1
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	1	2	1	1	1	2	3	6		1					6	14	20	
Técnico Superior					1				1	2	4	15	4	29	4	24	3	15	5	13	1	3					23	101	124	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo											3	11	4	12	2	25	7	40	3	48	5	8					24	144	168	
Assistente operacional, operário, auxiliar									2	3	2	2	1	4	5	6	6	9	7	14							22	37	59	
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	1		2		2		1										1	6	7
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
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>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>51</b>	<b>13</b>	<b>59</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>86</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>318</b>	<b>398</b>		

Prestações de Serviços	menos 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		M	F	
Tarefa																												0	0	0
Avença																	1		1	1	1							3	1	4
<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>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>		

**NOTAS:**

- Considere o total de trabalhadores que beneficiem de redução fiscal por motivo da sua deficiência;
- 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 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)									1					2	1	2	3
Dirigente intermédio de 2º grau a)									2	12			3	12	5	24	29
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)							1		3	6			3	13	6	20	26
Técnico Superior	13	31		1	11	57	1	6	7	31				24	32	150	182
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	49	358			6	42		8		2			3	26	58	436	494
Assistente operacional, operário, auxiliar	3		1	7	4	2							2	4	10	13	23
Aprendizes e praticantes															0	0	0
Informático						2			2						2	2	4
Magistrado															0	0	0
Diplomata															0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência															0	0	0
Pessoal de Inspeção					1	3				3			1	2	2	8	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				4		4				1				3	0	12	12
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>65</b>	<b>389</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>111</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>86</b>	<b>116</b>	<b>667</b>	<b>783</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 carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações

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>

**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 expulsiva		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)																					2			2	0	2	
Dirigente intermédio de 2º grau a)			1																	5	26		1	6	27	33	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			2	5											1				1	10	4	5	7	21	28		
Técnico Superior																								0	0	0	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo																								0	0	0	
Assistente operacional, operário, auxiliar																								0	0	0	
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											3	4						1	4	5	9		
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>3</b>	<b>6</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>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>53</b>	<b>72</b>

**NOTAS:**

Incluir 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 (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



**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	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	2			7	18									1								5	42	2	15	80	30	145	175		
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			5	1	1	18	45								2	4							9	33	1	5	44	35	133	168		
Assistente operacional, operário, auxiliar	1	1			7	21																	1	11		5	5	14	38	52		
Aprendizes e praticantes																														0	0	0
Informático					1																			1		1			2	1	3	
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					1	1	2	
Médico																														0	0	0
Enfermeiro																								1					1	0	1	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																										1			0	1	1	
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>4</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>84</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>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>87</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>129</b>	<b>83</b>	<b>319</b>	<b>402</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 (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 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)						0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)						0
Técnico Superior					165	165
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					253	253
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					70	70
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>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>488</b>	<b>488</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			257	1.536			4	16	8	45	269	1.597	1.866
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo			416	2.237			1	3	26	69	443	2.309	2.752
Assistente operacional, operário, auxiliar			98	487					7	2	105	489	594
Aprendizes e praticantes											0	0	0
Informático			26	16							26	16	42
Magistrado											0	0	0
Diplomata											0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência											0	0	0
Pessoal de Inspeção			25	56							25	56	81
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	5							2	5	7
Médico											0	0	0
Enfermeiro											0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				17							0	17	17
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>824</b>	<b>4.354</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>116</b>	<b>870</b>	<b>4.489</b>	<b>5.359</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 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 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 Quadro1

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)														16	17	16	17	33
Dirigente intermédio de 2º grau a)														75	224	75	224	299
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)														131	384	131	384	515
Técnico Superior	4	16	371	2.005	1	16	16	257	3	9	3	28			398	2.331	2.729	
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	41	130	446	2.541	13	89	14	188		4	21	76			535	3.028	3.563	
Assistente operacional, operário, auxiliar	30	32	66	182	7	35	1	16	4	43		9			108	317	425	
Aprendizes e praticantes															0	0	0	
Informático			23	15		1		2				1			23	19	42	
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	41	95			4	19				2			55	138	193	
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	4	76		3	1	4							5	88	93	
Médico															0	0	0	
Enfermeiro			2	3											2	3	5	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				6				1				1			0	8	8	
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>85</b>	<b>205</b>	<b>953</b>	<b>4.923</b>	<b>21</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>487</b>	<b>7</b>	<b>56</b>	<b>24</b>	<b>117</b>	<b>224</b>	<b>627</b>	<b>1.350</b>	<b>6.559</b>	<b>7.909</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 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) 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 Quadro1

Grupo/cargo/carreira	Tempo completo																PNT inferior ao praticado a tempo completo					TOTAL		
	células abertas para indicar nº horas/semana																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 (*)	M	F	Total
																	<= 24	> 24 a 29	29 a 35					
	35 horas		40 horas		42 horas																			
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)	16	17																	16	17	33			
Dirigente intermédio de 2º grau a)	75	224																	75	224	299			
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	131	384																	131	384	515			
Técnico Superior	397	2.319							6	1	3		3						398	2.331	2.729			
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	533	3.025							1	3	1								535	3.028	3.563			
Assistente operacional, operário, auxiliar	108	313							4										108	317	425			
Aprendizes e praticantes																			0	0	0			
Informático	23	18								1									23	19	42			
Magistrado																			0	0	0			
Diplomata																			0	0	0			
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - assistente de residência																			0	0	0			
Pessoal de Inspeção	55	136								1			1						55	138	193			
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	88																	5	88	93			
Médico																			0	0	0			
Enfermeiro	2	3																	2	3	5			
Téc. Diagnóstico e Terapêutica		7										1							0	8	8			
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>1.347</b>	<b>6.536</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.350</b>	<b>6.559</b>	<b>7.909</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											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	295:22	1837:10		112:18			594:11	1420:34			889:33	3370:02	4259:35
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	84:28	5042:40					1195:46	7344:29			1280:14	12387:09	13667:23
Assistente operacional, operário, auxiliar	21737:09	6983:16	59:05				1190:33	3903:54			22986:47	10887:10	33873:57
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	58:45	154:29		1:00			66:00	72:30			124:45	227:59	352:44
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		22:00						14:00			0:00	36:00	36:00
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>438:35</b>	<b>14039:35</b>	<b>59:05</b>	<b>113:18</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>3046:30</b>	<b>12755:27</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>25281:19</b>	<b>26908:20</b>	<b>52189:39</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 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 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 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 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)				60,0			5,0	19,5	52,0						3,0	2,0									1,0		61,0	81,5	142,5	
Dirigente intermédio de 2º grau a)		25,0	92,0	625,0	9,0	49,0	149,5	1.193,0		127,0					5,0	42,0									3,5	9,5	259,0	2.070,5	2.329,5	
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)			49,0	522,0	8,0	79,0	261,5	2.102,0		216,0			6,0	77,0	16,0	110,0							1,0		32,5	58,5	373,0	3.165,5	3.538,5	
Técnico Superior	45,0	154,0	578,0	7.124,0	115,0	636,0	2.931,0	33.611,5	438,0	1.651,0	67,0	63,0	92,0	95,0	558,0				150,0	3,5	21,5	80,0	24,5	115,0	375,0	4.463,5	44.464,5	48.928,0		
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		127,0	389,0	2.928,0	126,0	821,0	9.111,5	55.828,5	95,0	3.741,5			184,0	1.010,0	97,0	729,0			122,0	23,0	122,0	3,0	25,5	125,0	418,5	10.153,5	65.873,0	76.026,5		
Assistente operacional, operário, auxiliar			1,0	583,0	36,0	92,0	2.572,5	11.492,0	277,0	1.852,5		4,0	4,0	14,0	72,0					2,0	17,5			3,0	58,0	2.909,5	14.171,0	17.080,5		
Aprendizes e praticantes																											0,0	0,0	0,0	
Informático						10,0	62,0	105,0	117,0						1,0	7,0									6,0		186,0	122,0	308,0	
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			132,0	416,0	10,0	44,0	708,0	2.210,5	10,0	50,0					11,0	67,0			60,0						20,5	17,5	951,5	2.805,0	3.756,5	
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				70,0		22,0	3,0	2.397,5		7,0					7,0							9,0			1,0	3,0	2.513,5	2.516,5		
Médico																											0,0	0,0	0,0	
Enfermeiro							7,5	11,5		4,0						2,0											7,5	17,5	25,0	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				15,0				150,5								5,0						1,0				13,0	0,0	184,5	184,5	
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>45,0</b>	<b>306,0</b>	<b>1.241,0</b>	<b>12.343,0</b>	<b>304,0</b>	<b>1.753,0</b>	<b>15.811,5</b>	<b>109.121,5</b>	<b>989,0</b>	<b>7.649,0</b>	<b>0,0</b>	<b>67,0</b>	<b>257,0</b>	<b>1.183,0</b>	<b>242,0</b>	<b>1.601,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>60,0</b>	<b>272,0</b>	<b>28,5</b>	<b>172,0</b>	<b>83,0</b>	<b>50,0</b>	<b>306,5</b>	<b>951,0</b>	<b>19.367,5</b>	<b>135.468,5</b>	<b>154.836,0</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 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 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
16/03/2018	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	56	7:00	
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	56	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
26/10/2018	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	710	7:00	
40 horas			
42 horas			
Trabalho a tempo parcial (**)			
Outros			
Total	710	7:00	

## Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

### A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

#### Mês de referência: Dezembro

(Indicar o Nº 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
501-1000 €	569	3.048	3.617
1001-1250 €	220	1.002	1.222
1251-1500 €	77	281	358
1501-1750 €	174	1.028	1.202
1751-2000€	62	307	369
2001-2250 €	86	329	415
2251-2500 €	25	68	93
2501-2750 €	18	157	175
2751-3000 €	12	52	64
3001-3250 €	49	194	243
3251-3500 €	8	20	28
3501-3750 €	21	50	71
3751-4000 €	6	1	7
4001-4250 €	9	10	19
4251-4500 €		2	2
4501-4750 €		1	1
4751-5000 €		1	1
5001-5250 €	12	6	18
5251-5500 €			0
5501-5750 €		2	2
5751-6000 €			0
Mais de 6000 €	2		2
<b>Total</b>	<b>1350</b>	<b>6559</b>	<b>7909</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
- 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 (€)	580,00 €	580,00 €
Máxima (€)	6.894,78 €	5.672,11 €

#### 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 (*)	138.529.866,13 €
Suplementos remuneratórios	8.103.656,40 €
Prémios de desempenho	0,00 €
Prestações sociais	9.125.252,68 €
Benefícios sociais	0,00 €
Outros encargos com pessoal (**)	47.278.357,90 €
<b>Total</b>	<b>203.037.133,11 €</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)	255.335,52 €
Trabalho normal nocturno	
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	166.192,39 €
Isenção de horário de trabalho	
Disponibilidade permanente	
Outros regimes especiais de prestação de trabalho (**)	
Risco, penosidade e insalubridade	
Fixação na periferia	
Trabalho por turnos	237.134,10 €
Abono para falhas	262.457,77 €
Participação em reuniões	
Ajudas de custo	640.944,65 €
Representação	6.248.146,31 €
Secretariado	
Outros suplementos remuneratórios (***)	293.445,66 €
<b>Total</b>	<b>8.103.656,40 €</b>

Nota:

(\*) - caso não tenha sido incluído em trabalho suplementar (diurno e nocturno);

(\*\*) - incluir também tempo prolongado na carreira médica e suplemento de comando;

(\*\*\*) - incluir também o subsídio 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	367.179,21 €
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	40.931,43 €
Subsídio de desemprego	
Subsídio de refeição	8.488.875,65 €
Outras prestações sociais	228.266,39 €
<b>Total</b>	<b>9.125.252,68 €</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	1	2	3	0	7	0	0	2	5	0
	F	53	9	5	8	31	0	54	6	3	14	31	0
Nº de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano de referência	M	6		1	2	3		7		0	2	5	
	F	44		5	8	31		48		3	14	31	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	191		0	45	146		800		0	15	785	
	F	3.583		11	124	3.448		3.687		5	225	3.457	
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	0		0	0	0		147		0	0	147	
	F	1.399		0	51	1.348		2.856		0	0	2.856	

**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
<b>Casos de incapacidade permanente:</b>	<b>4</b>
- absoluta	0
- parcial	4
- absoluta para o trabalho habitual	0
<b>Casos de incapacidade temporária e absoluta</b>	<b>66</b>
<b>Casos de incapacidade temporária e parcial</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>85</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)
<b>Total dos exames médicos efectuados:</b>	<b>0</b>	<b>0,00 €</b>
<b>Exames de admissão</b>		
<b>Exames periódicos</b>		
<b>Exames ocasionais e complementares</b>		
<b>Exames de cessação de funções</b>		
<b>Despesas com a medicina no trabalho (*)</b>		
<b>Visitas aos postos de trabalho</b>		

### 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	10
Outras	5



**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 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	8.856	88	15	0	8.959
Externas	1.278	49	11	2	1.340
Total	10.134	137	26	2	10.299

### 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/ Nº de participações e de participantes	Acções internas	Acções externas	TOTAL	
	Nº de participações	Nº de participações	Nº de participações (*)	Nº de participantes (**)
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos			0	
Dirigente superior de 1º grau a)	0	1	1	1
Dirigente superior de 2º grau a)			0	
Dirigente intermédio de 1º grau a)	84	8	92	34
Dirigente intermédio de 2º grau a)	827	62	889	280
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)	1.665	37	1.702	467
Técnico Superior	2.761	1.116	3.877	1.870
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3.297	65	3.362	1.841
Assistente operacional, operário, auxiliar	62	10	72	47
Aprendizes e praticantes			0	
Informático	47	6	53	30
Magistrado			0	
Diplomata			0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo			0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional			0	
Pessoal de Inspeção	162	3	165	142
Pessoal de Investigação Científica			0	
Docente Ensino Universitário			0	
Docente Ensino Superior Politécnico			0	
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	49	27	76	35
Médico			0	
Enfermeiro			0	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	5	5	10	6
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>8.959</b>	<b>1.340</b>	<b>10.299</b>	<b>4.753</b>

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/	Horas dEpendidas	Horas dEpendidas em acções internas	Horas dEpendidas 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)			35:00	35:00
Dirigente superior de 2º grau a)				0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)		526:00	101:00	627:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)		5713:30	619:00	6332:30
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)		9961:30	516:30	10478:00
Técnico Superior		20506:00	12118:30	32624:30
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		26749:00	1505:00	28254:00
Assistente operacional, operário, auxiliar		594:00	500:00	1094:00
Aprendizes e praticantes				0:00
Informático		237:30	86:00	323:30
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 Inspecção		1531:30	102:00	1633:30
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		484:30	300:00	784:30
Médico				0:00
Enfermeiro				0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica		81:00	48:00	129:00
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
Bombeiro				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 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 30: Despesas anuais com formação

Tipo de acção/valor	Valor (Euros)
Despesa com acções internas	15.902,00 €
Despesa com acções externas	153,75 €
Total	16.055,75 €

**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	2.201
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	21
Processos transitados para o ano seguinte	23
<b>Processos decididos - total:</b>	<b>27</b>
* Arquivados	10
* Repreensão escrita	4
* Multa	0
* Suspensão	5
* Demissão (1)	7
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador (2)	0
* Cessação da comissão de serviço	1

Notas:

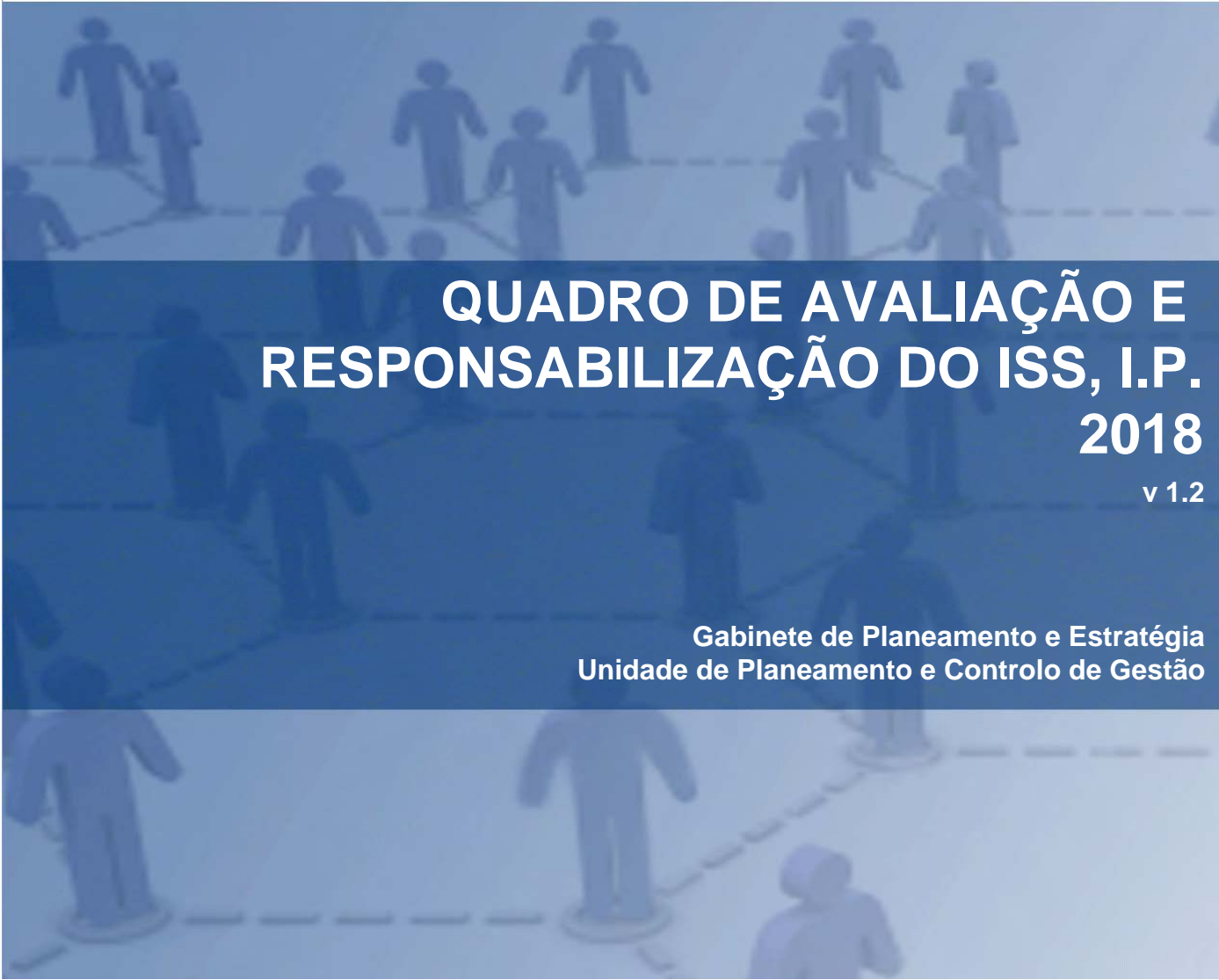
(1) - para trabalhadores Nomeados

(2) - para trabalhadores em Contratos de Trabalho em Funções Públicas



**Anexo 10**  
Avaliação Final do QUAR





# QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DO ISS, I.P. 2018

v 1.2

Gabinete de Planeamento e Estratégia  
Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão

## FICHA TÉCNICA

Versão	1.2
Data	4.outubro.2018
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo
	Instituto da Segurança Social, I.P.
	Gabinete de Planeamento e Estratégia
Contactos	Av. da República, n.º 4, 3º andar
	1069-062 Lisboa
	T: 300 510 997
	E-mail: <a href="mailto:ISS-GP-UPCG@seg-social.pt">ISS-GP-UPCG@seg-social.pt</a>

Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Lei orgânica: Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março

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

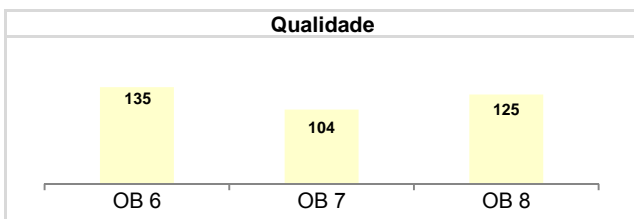
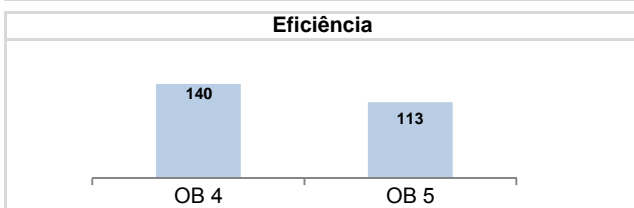
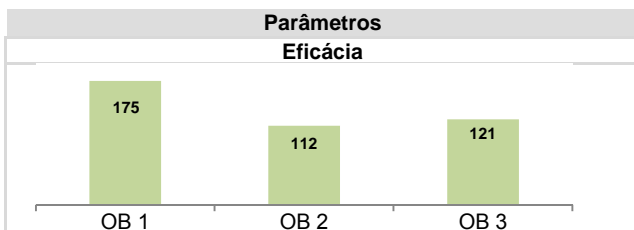
- OE 1 Reforçar a inclusão e a coesão social
- OE 2 Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social
- OE 3 Reforçar a confiança na Segurança Social
- OE 4 Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional
- OE 5 Modernizar e humanizar os serviços

Objetivos Operacionais			CDist	Unidade	2015	2016	2017	2018				
					Result	Result	Result	Meta	Tol.	Valor Crítico	Result	Taxa Realiz.
<b>Eficácia</b>					<b>30,0%</b>							
<b>OB 1</b>					<b>Pond. 20%</b>							
Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	Ind 01	% Respostas sociais acompanhadas	X	%	52,8%	52,5%	48,1%	36%	1,5	39%	45%	175
	Peso20%											
<b>OB 2</b>					<b>relevante Pond. 40%</b>							
Combater a Fraude e Evasão Contributivas	Ind 02	Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes		N.º	8.612	7.686	7.676	7.500	300	8.250	7.600	100
	Peso40%											
Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind 03	Nº de processos inquérito crime concluídos		N.º	1.833	1.704	1.975	1.600	60	1.760	1.858	140
	Peso40%											
<b>OB 3</b>					<b>relevante Pond. 40%</b>							
Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind 04	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)		%	-	-	-	80%		88%	85%	116
	Peso40%											
Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind 05	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	X	%	94,0%	94,0%	99,0%	99%		100%	100%	125
	Peso40%											
<b>Eficiência</b>					<b>20,0%</b>							
<b>OB 4</b>					<b>Pond. 30%</b>							
Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind 06	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)		%	-	-	93,8%	90%		95%	98%	140
Peso33%												
<b>OB 5</b>					<b>relevante Pond. 60%</b>							
Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Ind 07	Taxa de crescimento do atendimento por marcação	X	%	-	-	17,5%	2%		3%	3%	125
	Peso67%											
Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Ind 08	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social		%	74,0%	62,0%	53,5%	85%		90%	85%	100
	Peso67%											
<b>Qualidade</b>					<b>30,0%</b>							
<b>OB 6</b>					<b>Pond. 20%</b>							
Desenvolver o potencial humano	Ind 09	% colaboradores com formação	X	%	65,4%	62,8%	72,9%	55%		60%	62%	135
Peso20%												
<b>OB 7</b>					<b>relevante Pond. 60%</b>							
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 10	% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	X	%	74,0%	86,0%	87,1%	90%	3	95%	90%	100
	Peso60%											
	Ind 11	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	X	%	76,0%	75,2%	62,7%	70%	5	80%	73%	100
Peso60%												
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 12	% de requerimentos RSI deferidos até 30 dias	X	%	-	-	-	75%	5	85%	91%	140
	Peso60%											
<b>OB 8</b>					<b>Pond. 20%</b>							
Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	Ind 13	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	X	%	93,0%	86,1%	72,2%	72%		75%	75%	125
Peso20%												

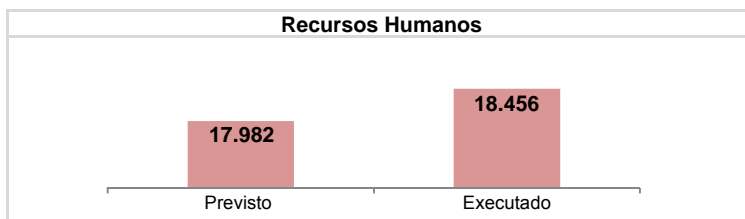
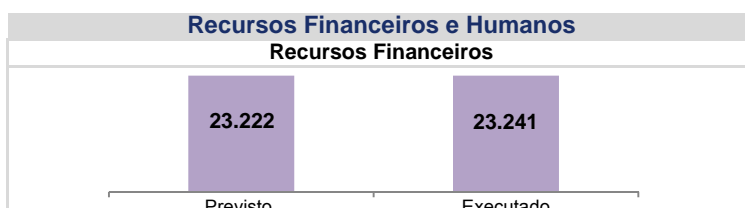
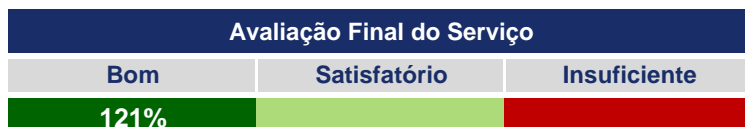
## Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	18.320	18.320	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	3.121.728	3.096.080	
Técnico Superior	12	8.389.644	8.356.668	
Coordenador Técnico	9	20.610	20.610	
Assistente Técnico	8	5.911.864	6.479.784	
Assistente operacional	5	519.830	484.335	
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>17.981.996</b>	<b>18.455.797</b>	

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	23.217.895.564	23.238.893.633	
Investimento	4.515.421	1.643.875	



Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 38,5%	Ponderação 23%	Ponderação 38,5%
<b>128%</b>	<b>122%</b>	<b>114%</b>



### Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores

- Ind. 01  $(N.º \text{ Respostas acompanhadas} / N.º \text{ Respostas } 31/12/n-1) * 100$
- Ind. 02  $N.º \text{ Processos de fiscalização a contribuintes}$
- Ind. 03  $N.º \text{ de processos Inquérito crime concluídos}$
- Ind. 04  $(N.º \text{ de processos tratados no prazo} / N.º \text{ de processos tratados}) * 100$
- Ind. 05  $[N.º \text{ primeiras Convocações para SVIT (5º nível)} / N.º \text{ Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)}] * 100$
- Ind. 06  $(\text{Montante de dívida de contribuições participado} / \text{Montante de dívida gerada}) * 100$
- Ind. 07  $(N.º \text{ de atendimentos marcados} / N.º \text{ de atendimentos marcados ano } n-1) * 100$
- Ind. 08  $(N.º \text{ de chamadas atendidas} / N.º \text{ de chamadas oferecidas}) * 100$
- Ind. 09  $(N.º \text{ acumulado no ano de colaboradores distintos com formação}) / (\text{média mensal móvel - no ano - do } n.º \text{ de colaboradores do ISS}) * 100$
- Ind. 10  $(N.º \text{ Processos deferidos no prazo } ref.º / N.º \text{ Processos deferidos}) * 100$
- Ind. 11  $(N.º \text{ Processos Abono de Família deferidos até 25 dias} / \text{Total Processos Abono de Família deferidos}) * 100$
- Ind. 12  $(N.º \text{ de requerimentos com deferimento até 30 dias} / N.º \text{ de requerimentos com 1.º Def}) * 100$
- Ind. 13  $(N.º \text{ Requerimentos CSI deferidos até 30 dias} / N.º \text{ Requerimentos deferidos CSI}) * 100$

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

- OB1 SISS-COOP\SAF
- OB2 SAF
- OB3 SAF\SESS-SVI
- OB4 SIF
- OB5 VMP\Responsável nacional objetivo.
- OB6 Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo e Gesformação. Mapa de Execução Mensal + Plano de Formação aprovado
- OB7 SESS\ITPT; SESS\DES; SESS\PF; SESS\RSI
- OB8 SESS\CSI