

Relatório de Atividades 2023

Instituto da Segurança Social, IP

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



FICHA TÉCNICA

Título	Relatório de Atividades 2023	
Propriedade	Instituto da Segurança Social, IP	
Autor	Gabinete de Planeamento e Estratégia/ Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão	
Coordenação	Tânia Fernandes	
Equipa técnica	Carlos Palma Ilda Paixão Nuno Gomes	Sílvia Carraça Susana Guerra
Morada	Av. 5 de Outubro, n.º 175 1069-451 Lisboa	
E-mail:	ISS-GP-UPCG@seg-social.pt	
Site	www.seg-social.pt	
Data	abril 2024	v1.0

ÍNDICE

Nota Introdutória.....	15
CAPÍTULO 1 Enquadramento e resumo da atividade	19
1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social.....	19
2. O Instituto da Segurança Social, IP.....	21
2.1. Enquadramento Legal.....	24
2.2. Referências Estratégicas	27
3. Resumo da Atividade.....	31
3.1. Missão.....	31
3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas	31
Beneficiários Ativos (Regime Geral)	31
Doença	32
Parentalidade.....	32
Desemprego	35
Prestações Familiares	36
Rendimento Social de Inserção	39
Prestação Social para a Inclusão	40
Tempos médios de deferimento das prestações imediatas	41
Estatuto do Cuidador Informal	41
Subsídio de Reestruturação Familiar.....	43
Complemento Garantia para a Infância	44
Concessão de Proteção Temporária a Pessoas Deslocadas da Ucrânia.....	45
Atribuição de NISS a Cidadãos Estrangeiros	45
3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas	46
Pensionistas Ativos e respetiva despesa.....	46
Complemento Solidário para Idosos.....	47
Pensões de velhice.....	48
Tempos médios de deferimento das pensões	48
Novas funcionalidades.....	48
3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais	49
3.1.4. Verificação de Incapacidades	50
3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias	50
3.1.4.2. Verificação de Incapacidades Permanentes	51
3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional.....	51
3.1.6. Gestão das Contribuições.....	52
Incentivos ao Emprego	52
Entidades Empregadoras	53
Retoma dos processos massivos de cobrança.....	54
Estatuto dos profissionais na área da cultura	55
Dispensa Contributiva - Incentivo à Normalização da Atividade Empresarial.....	56
3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos	57
3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva	58
3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas	59
3.1.8.1. Intervenção Social	59
SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.....	60
Transferência de competências para as autarquias	61
SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio	64
Programas de Desenvolvimento.....	65
CLDS 4G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 4G.....	65

CLDS 5G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 5G	68
FEAC – Fundo Europeu Apoio a Carenciados	69
Privação Material	72
Programa Cartões Sociais ou Programa de Apoio Complementar (PAC)	74
Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência	76
Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo	78
Protocolos Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI)	78
3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação	79
Apoio Técnico a Equipamentos Sociais	79
Programas de Investimento	80
PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais	80
Programa PARES 2.0	83
Programa PARES 3.0	85
Programa orçamental P-012 - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	88
PAIES - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais	89
Respostas Sociais e Cooperação	90
PROCOOP	92
Apoios Financeiros Extraordinários	96
Gratuidade da frequência das respostas sociais Creche e Creche Familiar – Creche Feliz	97
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)	98
Programa de Emergência Alimentar	101
3.1.8.3. Infância e Juventude	102
Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção e Tutelares Cíveis	102
Adoção	103
Adoção nacional	104
Conselho Nacional para a Adoção (CNA) e Grupo de Apoio Técnico (GAT)	104
Apadrinhamento civil	105
Adoção Internacional – Autoridade Central para a Adoção Internacional	105
AMAS	106
Acolhimento Familiar	107
SNIPI -Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância	109
3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais	111
3.1.10. Proteção Jurídica	112
3.1.11. Coordenação Internacional	113
3.2. Suporte	115
3.2.1. Gestão dos RH	116
Caracterização	116
Avaliação dos riscos nos edifícios	116
Avaliação do Plano de Emergência Interno do Edifício Sede	116
Programa de saúde ocupacional	116
Programa QUALIFICA	117
3.2.2. Gestão Financeira	118
Custos com pessoal	118
Aquisição de Bens e Serviços	119
Juros e Outros Encargos	120
Transferências Correntes	120
Subsistema de Solidariedade	120
Subsistema de Proteção Familiar	121
Subsistema de Ação Social	122
Sistema Previdencial	124
Subsídios	125
Outras Despesas Correntes	125
Aquisição de Bens de Capital	125
Transferências de Capital	125
Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários	125
3.2.3. Administração, Património e Obras	126
Contratação pública	126
Documentação e arquivo	126
Gestão do Património	127

Intervenções no Edificado do ISS, IP	127
Gestão do Património/Frota automóvel	128
3.3. Relacionamento com o Cidadão	128
3.3.1. Rede de Atendimento Presencial	129
3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social.....	131
3.3.3. Vídeo Atendimento	133
3.3.4 Segurança Social Direta	134
3.3.5. e-Atendimento (ChatBot)	135
3.3.6 Adidos de Segurança Social.....	136
3.4. Sistemas de Controlo Interno	140
3.4.1. Plano de Gestão de Riscos (PGR).....	140
3.4.2. Sistemas de Informação	141
Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação	141
Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas	147
Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas	149
Qualidade de Dados	150
Segurança de Dados.....	151
Suporte à Decisão	152
3.4.3. Planeamento	152
3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade	154
Prevenção da corrupção – Cumprimento Programa Normativo.....	158
3.4.5. Plano de Auditorias	160
Auditorias internas	160
Auditorias externas	162
3.4.6. Gestão Financeira.....	163
Recuperação de valores processados indevidamente	163
Regularização de saldos no âmbito dos Regulamentos Comunitários	163
Implementação Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública – SNC-AP	163
3.4.7. Recursos Humanos	164
3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso.....	166
Contraordenações	166
Recursos Hierárquicos e Reclamações.....	167
Emissão de pareceres jurídicos e grupos de trabalho	167
Contencioso.....	168
CAPÍTULO 2 Modernização Administrativa	171
1. Comunicação Administrativa	171
Simplificação de procedimentos administrativos	171
Redação de documentos	173
Protocolos com vista a trocas eletrónicas de dados com Organismos Externos	173
2. Mecanismos de Audição e Participação.....	174
Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes.....	174
3. Divulgação de informação administrativa.....	176
Portais e sítios na internet	176
Meios de divulgação e publicidade institucional	176
REDES SOCIAIS.....	177
EVENTOS E WEBINARES.....	177
4. Simplex.....	177
4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS.....	178

Apoio Judiciário Eletrónico	179
Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais	179
Declarações da Segurança Social na Hora	179
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples	180
Gestão do Relacionamento - Visão 360	180
Gestão online de conta bancária	181
Carreira Contributiva + Integrada	181
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional.....	182
Simplificação do Reembolso das despesas de funeral.....	182
RH Empresas	182
4.2. Projetos em que o MTSSS colabora	183
Anexo SS simplificado	183
Balcão Único do Imigrante.....	183
Cartão de estacionamento atestado	184
Prova Escolar Automática no Ensino Superior	184
Referenciação Eletrónica de Cuidados Continuados Integrados.....	184
4.3. Plano de Recuperação e Resiliência	184
Componente 03 Resposta Sociais.....	184
Componente 17 Qualidade e Sustentabilidade das Finanças Públicas.....	184
CAPÍTULO 3 Autoavaliação	189
1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP	190
1.1. Objetivos.....	190
1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR	192
1.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR.....	195
1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	195
1.4.1. Objetivos de Eficácia	196
OB 1 Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais	196
OB 2 Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional.....	196
1.4.2. Objetivos de Eficiência	197
OB 3 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	197
OB 4 Assegurar respostas mais ágeis e claras.....	197
OB 5 Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores	197
OB 6 Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	198
OB 7 Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ.....	198
1.4.3. Objetivos de Qualidade.....	198
OB 8 Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas).....	198
OB 9 Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas).....	198
OB 10 Melhorar as interações com os parceiros relevantes	199
2. Plano de Ação do ISS, IP	199
2.1. Objetivos.....	199
2.2. Resultados.....	201
3. Comparação de unidades de produção homogéneas.....	202
3.1. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP	202
3.2. Plano de Ação do ISS, IP	203
4. Plano de Formação	206
4.1. Objetivos.....	206

4.2. Resultados	206
4.3. Análise Evolutiva	207
4.4 Inquéritos de satisfação com a Formação	209
5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores	209
Caracterização do inquérito à satisfação dos trabalhadores	210
Principais resultados da aplicação do inquérito à satisfação dos trabalhadores	210
6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes.....	211
Atendimento telefónico	213
Atendimento por e-Clic	214
Atendimento presencial	215
Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento	215
7. BECX – Best European Customer Experience nos serviços da Administração Pública - Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Experiência do cliente dos serviços da Administração Pública	216
Contexto e objetivos	216
Modelo Estrutural e Resultados por Canal e Dimensão	217
Índices NPS - Net Promoter Score e WoMi - Word-of-Mouth Index	219
Recomendações - Mapa de Atuação Preferencial.....	220
Reclamações, sugestões de melhoria e elogios.....	221
Burocracia.....	221
1. Avaliação da interação com parceiros relevantes	222
9. Instrumentos de Autoavaliação do ISS, IP	223
Nível de Excelência Qualified by EFQM	223
Avaliação da interação com parceiros relevantes.....	226
CAPÍTULO 4 Balanço Social.....	231
1. Recursos Humanos	231
2. Remunerações e Encargos	232
3. Higiene e Segurança.....	232
4. Formação Profissional	232
5. Relações Profissionais.....	232
CAPÍTULO 5 Avaliação Final	235
1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social	235
2. Breve Análise dos Resultados.....	241
Indicadores de Avaliação e Responsabilização.....	241
Recursos Financeiros	242
Recursos Humanos	243
3. Autoavaliação.....	243
4. Menção qualitativa proposta.....	245
ANEXOS.....	247
1. Plano de Ação do ISS, IP 2023 (v1.2b)	
2. Estrutura orgânica	

- 3. Monitorização do QUAR**
- 4. Monitorização do PAISS**
- 5. Monitorização 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 2023**
- 10. Avaliação Final do QUAR**

Índice de Quadros

Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais	29
Quadro 2 - Beneficiários Ativos.....	31
Quadro 3 - Subsídio por Doença	32
Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade.....	33
Quadro 5 - Prestações de Desemprego	36
Quadro 6 - Prestações Familiares	37
Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI).....	39
Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI.....	39
Quadro 9 - Prestação Social para a Inclusão (PSI)	40
Quadro 10 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas.....	41
Quadro 11 - Cuidadores Informais reconhecidos no âmbito do ECI.....	41
Quadro 12 - Cuidadores com Subsídio de Apoio ao Cuidador Informal	42
Quadro 13 - NISS Atribuídos Continente	45
Quadro 14 - Estatuto de refugiado - Prestações Sociais do regime não contributivo	45
Quadro 15 - Atribuição de NISS a cidadãos estrangeiros.....	46
Quadro 16 - Pensionistas Ativos e Despesa.....	46
Quadro 17 - Complemento Solidário para Idosos (CSI).....	47
Quadro 18 – Tempos médios de Deferimento das Pensões	48
Quadro 19 – Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas	49
Quadro 20 – Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito	50
Quadro 21 – Subsídio Doença Profissional	50
Quadro 22 – Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)	50
Quadro 23 - Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)	51
Quadro 24 - Tempos médios Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP).....	51
Quadro 25 - Ações de fiscalização a prestações	52
Quadro 26 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano	53
Quadro 27 - Contribuições Declaradas e Pagas.....	54
Quadro 28 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras.....	59
Quadro 29 - Processos-crime	59
Quadro 30 - Atendimento e Acompanhamento Social	61
Quadro 31 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio.....	65
Quadro 32 – Celebração de protocolos no âmbito da ENIPSSA	78
Quadro 33 – Protocolos CAVI.....	79
Quadro 34 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais.....	80
Quadro 35 - Pareceres emitidos Programas de Investimento	80
Quadro 36 - PARES – Execução	82
Quadro 37 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados).....	82
Quadro 38 - PARES - Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados)	83
Quadro 39 - PARES – 2.0 Execução	84

Quadro 40 - PARES 2.0 - Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados	85
Quadro 41- PARES - 3.0 Execução.....	87
Quadro 42 - PARES 3.0 - Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados	88
Quadro 43 - PAIES - N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção.....	89
Quadro 44 - Cooperação	90
Quadro 45 - Cooperação na área da Infância e Juventude	90
Quadro 46 - Cooperação na área das Pessoas Adultas.....	91
Quadro 47 - PROCOOP 1º aviso de 2021.....	93
Quadro 48 - PROCOOP - 1º aviso de 2023.....	94
Quadro 49 - PROCOOP Demonstração de interesse de anos transatos	94
Quadro 50 - PROCOOP 1ª demonstração de interesse de 2023	95
Quadro 51 - PROCOOP Isenção alínea a).....	96
Quadro 52 - PROCOOP Isenção alínea b).....	96
Quadro 53 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio	97
Quadro 54 – Bolsa de creches	98
Quadro 55 - Pedidos de alargamento de creches	98
Quadro 56 - Aberturas e encerramentos de lugares em 2023, por tipologia	99
Quadro 57 - Distribuição por Região do número de utentes abrangidos pelo Descanso do Cuidador	100
Quadro 58 - RNCCI - Execução física	100
Quadro 59 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física	101
Quadro 60 - Programa de Emergência Alimentar.....	102
Quadro 61 – Capacidade de Acolhimento das Famílias de Acolhimento	109
Quadro 62 - Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	111
Quadro 63 - Proteção Jurídica.....	113
Quadro 64 - Destacamento de Trabalhadores.....	115
Quadro 65 - Evolução do número de recursos humanos	116
Quadro 66 - Estrutura da Despesa Global.....	118
Quadro 67 - Rubricas Custos com pessoal	119
Quadro 68 - Rubricas aquisição de bens e serviços.....	119
Quadro 69 - Execução das rubricas de Investimento	127
Quadro 70 - Número de atendimentos por tipo de canal	129
Quadro 71 - Número de Atendimentos presenciais	130
Quadro 72 - Temas mais procurados no atendimento presencial	130
Quadro 73 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social.....	131
Quadro 74 - Atendimento médio diário por colaborador na Linha Segurança Social	132
Quadro 75 - Temas mais procurados (os 20 mais procurados) no Atendimento telefónico da LSS.....	132
Quadro 76 - Temas mais procurados (os 20 mais procurados) no atendimento por e-mail da LSS.....	133
Quadro 77 – Vídeo Atendimento no ISS, IP	134
Quadro 78 - Acessos à Segurança Social Direta.....	135
Quadro 79- Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço	135
Quadro 80 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2023	142

Quadro 81 - Projetos concluídos em 2023.....	143
Quadro 82 - Listagem de projetos em 2023 – Concluídos, planeados e suspensos	145
Quadro 83 - Listagem de pedidos respondidos em 2023	147
Quadro 84 - Alterações Aplicacionais trabalhadas no âmbito da manutenção corretiva e evolutiva	147
Quadro 85 - Mockups/ecrãs das aplicações da SSD validados e 2023.....	148
Quadro 86 - Mockups/ecrãs das aplicações desenvolvidas internamente no ISS validados em 2023	149
Quadro 87 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas	149
Quadro 88 – Processos e Subprocessos do Catálogo (por Macroprocesso e estado).....	157
Quadro 89 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2023	161
Quadro 90 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2023.....	162
Quadro 91 - Contraordenações instauradas e decididas.....	167
Quadro 92 - Protocolos de trocas diretas de dados entre organismos da Administração Pública	174
Quadro 93 - Medidas Simplex da responsabilidade MTSSS com intervenção do ISS, IP	178
Quadro 94 - Medidas Simplex em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP	183
Quadro 95 - QUAR do ISS, IP 2023: Principais Características	190
Quadro 96 - Síntese da Concretização por Parâmetros	192
Quadro 97 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Mapa Operacional	200
Quadro 98 - Unidades de produção homogéneas - objetivos e ponderações	202
Quadro 99 - Ranking global e por parâmetro.....	203
Quadro 100 - Ranking global e por Objetivo Estratégico	205
Quadro 101 - Quadro Síntese do Plano de Formação 2023.....	206
Quadro 102 - Cursos e Ações de Formação por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio	207
Quadro 103 - Formação de recursos humanos	208
Quadro 104 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos trabalhadores	210
Quadro 105 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos trabalhadores	211
Quadro 106 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes.....	212
Quadro 107 - Ponderação dos resultados dos drivers.....	212
Quadro 108 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal	212
Quadro 109 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto	213
Quadro 110 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico e e-Clic	214
Quadro 111 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes -Presencial	215
Quadro 112 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes - Telefónico, Correio Eletrónico/e-Clic e Presencial.....	216
Quadro 113 – BECX Resultado Global, por Dimensão e Canal de Atendimento	218
Quadro 114 – BECX Resultado Global, por Dimensão e Canal de Atendimento	219
Quadro 115 – Dimensões com maior (IAP) por canal.....	220
Quadro 116 - Breve caraterização dos recursos humanos.....	231
Quadro 117 - Participações em ações de formação por tipo e duração da ação	232
Quadro 118 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização	241

Índice de Figuras

Figura 1 - Missão, Visão e Valores	27
Figura 2 - Mapa Estratégico do ISS, IP 2023-2024	27
Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP	30
Figura 4 - Infografia Estatuto do Cuidador Informal	43
Figura 5 - Autos de notícia de contraordenações	52
Figura 6 - Autos de notícia de ilícitos criminais	52
Figura 7 - Fiscalização a Equipamentos Sociais	111
Figura 8 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção	112
Figura 9- N.º de encerramentos por área de intervenção e por resposta social	112
Figura 10 – Tema s maior procura no Vídeo Atendimento	134
Figura 11 - Tratamento Pedidos - Dashboard Adidos da Segurança Social.....	138
Figura 12 - Atendimento Presencial - Dashboard Adidos da Segurança Social	139
Figura 13 – Principais atividades de nível estratégico	139
Figura 14 - N.º de Processos (Previstos e concluídos) por responsável	155
Figura 15 - Processos e subprocessos concluídos (por responsável).....	156
Figura 16 - Resumo do Catálogo de Processos por Estado	157
Figura 17 - Processos e subprocessos aprovados e inseridos em QPR	158
Figura 18 - Processos registados Contencioso	172
Figura 19 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2023	191
Figura 20 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2023	191
Figura 21 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2023.....	192
Figura 22 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos	193
Figura 23 - Objetivos de eficácia – Avaliação	193
Figura 24 - Objetivos de eficiência - Avaliação	194
Figura 25 - Objetivos de qualidade - Avaliação	195
Figura 26- Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico	201
Figura 27 - Resultados PAISS 2023	201
Figura 28 – Taxa de realização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital	202
Figura 29 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e perspetivas do Balanced Scorecard	204
Figura 30 - Evolução do número de ações de formação e volume de formação.....	208
Figura 31 - Evolução da satisfação com o serviço - Atendimento Telefónico.....	213
Figura 32 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico e e-Clic.....	214
Figura 33 - Evolução da satisfação com o serviço – Presencial	215
Figura 34 - BECX Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Experiência do cliente dos serviços da AP.....	217
Figura 35 – BECX Modelo Estrutural.....	218
Figura 36 - Preferido	221
Figura 37 – Burocracia na Segurança Social e na Administração Pública	221
Figura 38- Scores médio por dimensão e do instrumento	223
Figura 39 – Modelo EFQM.....	224

Figura 40 – Esquema de Reconhecimento EFQM.....	225
Figura 41 – Áreas de melhoria resultantes da avaliação EFQM.....	226
Figura 42 – Modelo de Implementação dos Projetos EFQM.....	226
Figura 43 - Scores médio por dimensão e do instrumento.....	227
Figura 44 - Evolução da Despesa.....	235
Figura 45 - Evolução do número de beneficiários ativos.....	235
Figura 46 - Evolução do número de pensionistas.....	236
Figura 47 - Evolução do número de atendimentos.....	236
Figura 48 - Evolução do número de Recursos Humanos.....	236
Figura 49 - Evolução do número dos beneficiários das prestações.....	237
Figura 50 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas.....	238
Figura 51 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias.....	239
Figura 52 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa.....	239
Figura 53 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica.....	240
Figura 54 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos.....	240
Figura 55 - Tendência da Despesa 2005 a 2023.....	242
Figura 56 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa.....	242
Figura 57 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2023.....	242
Figura 58 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2023.....	243
Figura 59 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2023.....	243
Figura 60 - Taxa de realização por objetivos.....	244
Figura 61 - Página de publicação do PAISS.....	245

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 2023.

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 desburocratização, qualidade e inovação.

O Capítulo 3, **Autoavaliação**, evidencia os resultados alcançados de acordo com o Plano Ação do Instituto da Segurança Social (PAISS) e com o Quadro de Avaliação e Responsabilização (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 trabalhadores 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

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
 - 3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional
 - 3.1.6. Gestão das Contribuições
 - 3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva
 - 3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas
 - 3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais
 - 3.1.10. Proteção Jurídica
 - 3.1.11. Coordenação Internacional
- 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
 - 3.3.4. Adidos de Segurança Social
 - 3.3.5. e.Atendimento (ChatBot)
- 3.4. Sistemas de Controlo Interno
 - 3.4.1. Plano de Gestão de Riscos (PGR)
 - 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 2023 foi marcado pela adaptação constante à conjuntura e ao ambiente externo, marcados pela guerra entre a Rússia e a Ucrânia e os impactos económicos globais a que este conflito conduziu, o aumento da inflação e das taxas de juro.

A atividade do ISS, IP teve, presentes, as orientações estratégicas para a área da segurança social definidas no Programa do XXIII Governo Constitucional, nas Grandes Opções do Plano 2021-2025, no Programa Nacional de Reformas - Mais Crescimento, Melhor Emprego e Maior Igualdade e nos Objetivos e Prioridades Estratégicas definidas pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

As Grandes Opções do Plano (GOP) 2021-2025 traduzem os compromissos do XXIII Governo Constitucional para o período e identificam um conjunto de políticas que se desenvolvem em torno de quatro desafios estratégicos:

1. Alterações climáticas e transição climática;
2. Demografia;
3. Desigualdades;
4. Sociedade digital, da criatividade e da inovação.

As Grandes Opções do Plano para 2021-2025 integram ainda compromissos e políticas nos seguintes domínios transversais de intervenção:

1. Contas certas para a recuperação e convergência;
2. Investir na qualidade dos serviços públicos;
3. Melhorar a qualidade da democracia;
4. Valorizar as funções de soberania.

Os compromissos assumidos pelo setor da Segurança Social, 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 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.
- 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 da respetiva ministra.

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.

Em 2019, através do Despacho n.º 7712-B/2019, de 30 de agosto, com o objetivo global de melhoria da acessibilidade aos serviços da Segurança Social foram criadas soluções de proximidade consubstanciadas em Representações da Segurança Social em Postos Consulares em cinco países, cuja comunidade portuguesa apresenta dimensão relevante ou especificidade que o justifica, numa

iniciativa inédita e inovadora de simplificação da relação e de facilitação do acesso dos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro com os serviços da Segurança Social. Foram designados como representantes do ISS, IP cinco Adidos colocados na Alemanha, França, Luxemburgo, Reino Unido e Suíça.

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

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

São atribuições do ISS, IP:

- a) Gerir as prestações do sistema de Segurança Social e dos seus subsistemas;
- b) Garantir a realização dos direitos e promover o cumprimento das obrigações dos beneficiários do sistema de Segurança Social;
- c) Arrecadar as receitas do sistema de Segurança Social, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas;
- d) Participar às secções de processo executivo do Instituto da Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS, IP), as dívidas à Segurança Social, designadamente por contribuições e respetivos juros de mora;
- e) Reclamar os créditos da Segurança Social em sede de processos de insolvência e de execução de índole fiscal, cível e laboral, bem como requerer, na qualidade de credor, a declaração de insolvência, em articulação com o IGFSS, IP;
- f) Assegurar, no seu âmbito de atuação, o cumprimento das obrigações decorrentes dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- g) Celebrar acordos que prevejam exceções às normas relativas à determinação da legislação aplicável constantes de instrumentos internacionais de coordenação e decidir sobre a vinculação, manutenção ou isenção do vínculo à legislação portuguesa de Segurança Social, no quadro, designadamente, dos referidos instrumentos internacionais, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE);
- h) Assegurar a atribuição das prestações devidas por aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social em matéria de acidentes de trabalho e de doenças profissionais;
- i) Promover a execução das disposições financeiras estabelecidas nos instrumentos internacionais de Segurança Social e colaborar na sua execução, quando se trate de prestações que em Portugal não sejam do âmbito do sistema de Segurança Social;
- j) Promover a liquidação e pagamento das prestações a cargo e por conta de instituições estrangeiras, no quadro da aplicação dos instrumentos internacionais de Segurança Social;
- k) Apoiar o Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade, Voluntariado, Família, Reabilitação e Segurança Social na promoção, desenvolvimento e execução das políticas de garantia e valorização do voluntariado;
- l) Desenvolver e executar as políticas de ação social, bem como desenvolver medidas de combate à pobreza e de promoção da inclusão social;

- m) Desenvolver a cooperação com as instituições particulares de solidariedade social e exercer, nos termos da lei, a sua tutela, bem como desenvolver a cooperação com outras entidades;
- n) Assegurar o apoio social às famílias, através do financiamento direto, nos termos da lei;
- o) Desenvolver e apoiar iniciativas que tenham por finalidade a melhoria das condições de vida das famílias e a promoção da igualdade de oportunidades, designadamente as dirigidas à infância, à juventude, ao envelhecimento ativo, dependência, imigração, minorias étnicas e outros grupos em situação de vulnerabilidade;
- p) Assegurar, nos termos da lei, assessoria técnica aos tribunais em matéria de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo e tutelar cível;
- q) Promover o licenciamento dos serviços e estabelecimentos de apoio social;
- r) Celebrar acordos ou protocolos de cooperação;
- s) Avaliar e fixar as incapacidades em matéria de doenças emergentes de riscos profissionais e assegurar a prestação dos cuidados médicos e medicamentosos necessários, bem como as compensações, indemnizações e pensões por danos emergentes de riscos profissionais, por incapacidade temporária ou permanente;
- t) Participar na Revisão e Atualização da Tabela Nacional de Incapacidades por Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais e assegurar o apoio necessário aos respetivos trabalhos;
- u) Exercer a ação fiscalizadora no cumprimento dos direitos e obrigações dos beneficiários e contribuintes do sistema de Segurança Social, das instituições particulares de solidariedade social e de outras entidades privadas que exerçam atividades de apoio social;
- v) Exercer os poderes sancionatórios no âmbito dos ilícitos de mera ordenação social relativos aos estabelecimentos de apoio social, a beneficiários e contribuintes, nos termos legais;
- w) Assegurar nos termos da lei, as ações necessárias à eventual aplicação dos regimes sancionatórios referentes a infrações criminais praticadas por beneficiários e contribuintes no âmbito do sistema de Segurança Social;
- x) Intervir na adoção, nos termos da lei, bem como no âmbito da adoção internacional, como autoridade central;
- y) Assegurar, nos termos da lei, a concessão de proteção jurídica;
- z) Promover a divulgação da informação e as ações adequadas ao exercício do direito de informação e de reclamação dos interessados, bem como a dignificação da imagem do sistema de Segurança Social;
- aa) Assegurar as relações externas em matéria das suas atribuições, sem prejuízo das atribuições da Direção-Geral de Segurança Social, e das competências próprias do MNE;
- bb) Assegurar a promoção de respostas e o apoio à produção de respostas na área da inclusão social, com vista a prevenir e combater as situações indiciadas e ou sinalizadas de crianças e jovens em risco de exclusão social, compaginando a mobilização de medidas já existentes com medidas específicas;
- cc) Emitir orientações técnicas no âmbito das suas atribuições.

2.1. Enquadramento Legal

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

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

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

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/2001, de 26 de julho, sobre a extinção ou fusão de serviços públicos, previa que o Instituto para o Desenvolvimento Social (IDS), os Comissariados Regionais da Luta contra a Pobreza e a Comissão de Gestão do Projeto PROFISS (Projeto de Formação Inicial Qualificante para a Solidariedade e Segurança Social) viessem a ser integrados no ISSS. A extinção destes serviços e a integração no ISSS é determinada pela Lei n.º 16-A/2002, de 31 de Maio (artigo 2.º, n.º 2, al. a)) e consagrada com a publicação do Decreto-Lei n.º 2/2003, de 6 de janeiro, que no n.º 3 do art.º 2.º refere “O Instituto de Solidariedade e Segurança Social sucede nas atribuições, direitos e obrigações o Instituto do Desenvolvimento Social, os Comissariados Regionais da Luta contra a Pobreza e a Comissão de Gestão do Projeto PROFISS”.

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

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

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

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

A nova estrutura orgânica e estatutos do ISS, IP encontram-se consagrados no Decreto-lei n.º 214/2007, de 29 de maio (lei orgânica), e na Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio (estatutos), mantendo no

essencial, as atribuições do ISS, IP e integrando as atribuições dos extintos Departamento de Acordos Internacionais da Segurança Social, IP e do Centro Nacional de Proteção contra os Riscos Profissionais, IP, este último constituindo-se como serviço do ISS, IP

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

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

Pelo Decreto-lei n.º 26/2012, de 6 de fevereiro, foram extintas e integradas no ISS, IP as Caixas de Previdência: de Abono e Família dos Jornalistas, dos Trabalhadores da Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA, do Pessoal das Companhias Reunidas Gás e Eletricidade, do Pessoal dos Telefones de Lisboa e Porto, “Cimentos” – Federação de Caixas de Previdência, do Pessoal da Companhia de Cimento Tejo, da Secil – Companhia Geral de Cal e Cimento e da Empresa de Cimentos de Leiria.

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

Seguiu-se a publicação da 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 produziram 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.

No ano de 2019 é efetuada a terceira alteração à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, através da publicação da Portaria n.º 46/2019, a 7 de fevereiro, que considerando a evolução da realidade organizacional promove alguns ajustamentos, com o objetivo de conferir maior eficiência e eficácia ao funcionamento do Instituto, dotando-o dos instrumentos que se entendem ajustados à prossecução da respetiva missão e atribuições.

Entre os ajustamentos efetuados, destacam-se:

- a criação da Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (UGARNCCI), que tem a competência de assegurar a articulação com os organismos competentes do Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social (MTSSS) e do Ministério da Saúde, bem como organizações representativas do setor social e privado, com o objetivo de desenvolver a estratégia de operacionalização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental (RNCCISM) e da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados Pediátricos (RNCCIP).
- alterações no âmbito dos estabelecimentos integrados do ISS, IP.

Em 2020 deu-se início às funções dos Adidos de Segurança Social, compostos por cinco representantes do Instituto da Segurança Social, colocados na Alemanha, França, Luxemburgo, Reino Unido e Suíça, em sede de experiência piloto, com o objetivo de dar prioridade e facilitar a ligação dos portugueses residentes no estrangeiro às entidades públicas nacionais, mediando a comunicação entre as comunidades residentes nesses países e a Segurança Social portuguesa, bem como assegurando a ligação com os organismos congéneres.

2.2. Referências Estratégicas

As principais referências estratégicas do ISS, IP para 2023, são as definidas no Plano Estratégico do Instituto para o biénio 2023-2024. Estas referências integram a Missão, a Visão e os Valores.

Figura 1 - Missão, Visão e Valores

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

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

Figura 2 - Mapa Estratégico do ISS, IP 2023-2024



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

- MO01: Otimizar as prestações sociais
- MO02: Assegurar a cobrança de contribuições

- MO03: Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social
- MO04: Melhorar relações com partes interessadas
- MO05: Reforçar o modelo de gestão de risco
- MO06: Desenvolver pessoas

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

O Anexo 1 integra a última versão do Plano de Ação do ISS, IP de 2023 (PAISS2022 v1.2a) com o detalhe dos Mapas Operacionais, bem como dos objetivos e respetivos indicadores integrados em cada um dos objetivos estratégicos acima identificados.

2.3. Estrutura orgânica

Durante o ano de 2023, não se verificaram alterações à estrutura orgânica do ISS, IP.

As últimas alterações ocorridas à estrutura orgânica do ISS, IP respeitaram à publicação da Portaria n.º 46/2019, de 7 de fevereiro, em que se verificou a criação da Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, mantendo-se no restante 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)
- Unidade de Gestão e Acompanhamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (2019)

• Centros Distritais (CDist):

- 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 Viana do Castelo
 - Centro Distrital de Vila Real
 - 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.

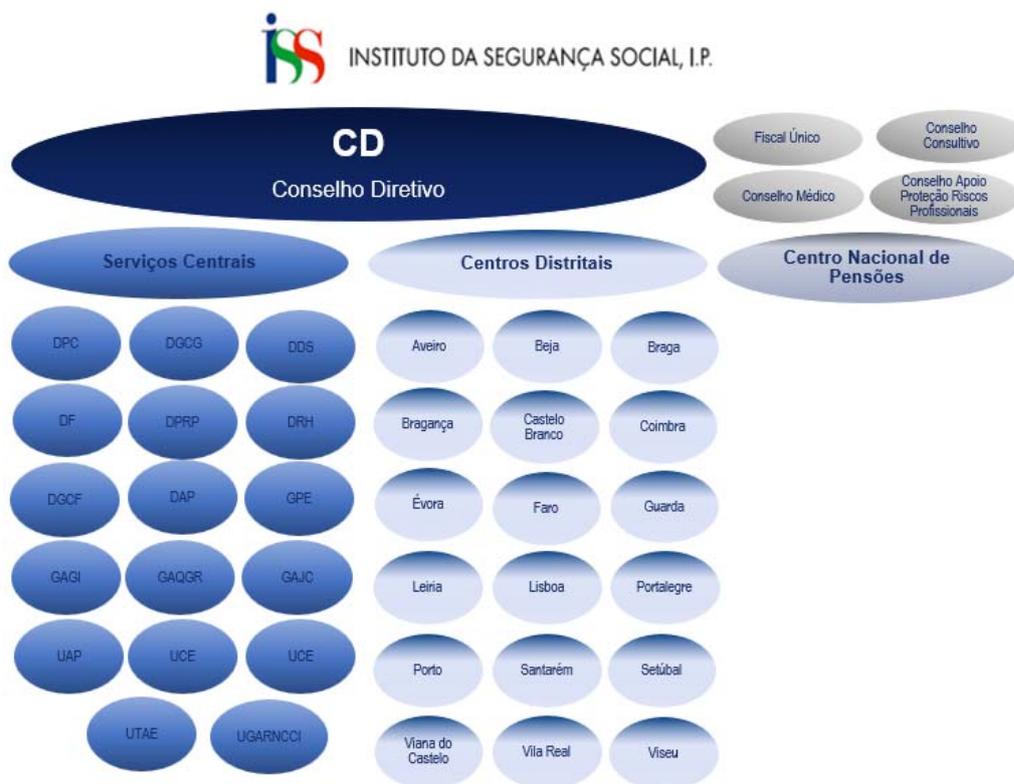
Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais

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

* Decorrente do Decreto-Lei n.º 214/2007, de 29 de maio e da Portaria n.º 638/2007, de 30 de maio

A estrutura orgânica do ISS, IP em 2023 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 46/2019, de 7 de fevereiro, existem 6 estabelecimentos integrados a funcionar na dependência do centro distrital da área geográfica onde se inserem, e 105 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 Centros Distritais do ISS, IP compete, além do referido no n.º 1 do Art.º 17º 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, o referido na alínea b) do n.º 2 do Art.º 17º dos estatutos do ISS, IP anexos à Portaria n.º 46/2019, de 7 de fevereiro: “Proceder ao reconhecimento de direitos, à atribuição e pagamento de prestações, exceto as que se referem no artigo 20.º, bem como de subsídios, retribuições e participações, nos termos a definir por deliberação do conselho diretivo.”

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)

Tal como no ano passado, subiu o número de beneficiários ativos no regime dos Trabalhadores por Conta de Outrem (acréscimo de 4,5%), de 2022 para 2023. De igual modo, houve um aumento de beneficiários (9,8%) no regime dos Trabalhadores Independentes, consequência de se manter uma linha de contribuições indexadas aos seus rendimentos. Por último, tendo em conta o crescimento macroeconómico do país, continuou a verificar-se uma diminuição (-15,1%) no número de beneficiários com prestações de Desemprego, nomeadamente aqueles que regressaram ao ativo depois de um período de layoff.

Quadro 2 - Beneficiários Ativos

Unidades: n.º e %

Beneficiários	2021		2022		2023		Variação (2022 - 2023)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Trabalhadores Conta Outrem (a)	4.054.763	70%	4.350.761	80%	4.546.678	81%	195.917	4,5%
Independentes (b)	415.321	7%	424.634	8%	466.407	8%	41.773	9,8%
Desempregados (c)	1.283.316	22%	670.746	12%	569.555	10%	-101.191	-15,1%
Total	5.753.400	100%	5.446.141	100%	5.582.640	100%	136.499	2,5%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/01/2024

Notas:

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

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

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

Doença

O valor anual do Indexante dos Apoios Sociais (IAS), para o ano de 2023, fixou-se em 480,43€ (+ 37,23€ que em 2022). Como tal, o valor mínimo do subsídio de doença passou a ser 4,80€ por dia (30% de 1/30 do IAS) ou 100% da remuneração de referência líquida (em caso de valor inferior a 4,80€).

Relativamente às prestações em si, houve um aumento (2,5%) no número de beneficiários com subsídio de doença relativamente ao ano anterior, o que contribuiu para um acréscimo (8,4%) na despesa com este subsídio. Houve também, como nos últimos anos, uma diminuição (-48,4%) no número de beneficiários com subsídio de doença por tuberculose, o que demonstra um melhor controlo na disseminação da patologia, ainda que a despesa com esta prestação tenha aumentado (6,6%).

Quadro 3 - Subsídio por Doença

Unidades: n.º e milhares de euros

Doença	2021		2022		2023		Variação (2022 - 2023)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Concessão Provisória de Subsídio Doença	18.938	27.467	22.661	30.632	23.070	32.982	1,8%	7,7%
Subsídio Doença	606.985	660.641	733.461	703.737	751.457	763.125	2,5%	8,4%
Subsídio Doença por Tuberculose	2.195	3.010	1.767	3.061	911	3.265	-48,4%	6,6%

Fonte: RAISS 2021/2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 22/01/2024

Nota: Os valores referentes a Subsídio de Doença por Tuberculose incluem, no período da pandemia, alguns processamentos de situações que deveriam ter sido imputadas a "Subsídio por Isolamento Profilático (o próprio) – Covid" por erro dos utilizadores que inseriram manualmente milhares de registos durante a pandemia, como de médicos que emitiram os CIT por Tuberculose, sem entrega do documento específico de isolamento profilático COVID uma vez que os pagamentos são análogos.

Desde 2023, está disponível a funcionalidade de gestão de regresso antecipado ao trabalho, através da qual o cidadão poderá:

- Consultar as comunicações de regresso antecipado ao trabalho
- Comunicar o regresso antecipado ao trabalho.
- Anular uma comunicação regresso antecipado ao trabalho

Este serviço encontra-se disponível na Segurança Social Direta através de Emprego > Gestão de Regresso Antecipado ao Trabalho.

Com esta nova funcionalidade o cidadão poderá comunicar via Segurança Social Direta o regresso antecipado ao trabalho ou anular uma comunicação por si feita anteriormente.

Esta funcionalidade, permite ainda consultar as comunicações de regresso antecipado ao trabalho que tenha feito através de outros canais.

Esta comunicação cessará as prestações de doença que se encontrem em curso.

Parentalidade

Em termos de Parentalidade, o número de beneficiários e titulares da Parentalidade Inicial e da Parentalidade Alargada aumentou de 2022 para 2023 (4,7% e 19,9%, respetivamente), com a despesa, naturalmente, a subir também (14,3% e 49,4%, respetivamente). Já no que diz respeito à Parentalidade Social Inicial, houve uma ligeira diminuição no número de beneficiários (-1,7%), ainda que se tenha verificado um aumento (5,2%) no montante da despesa, associado ao aumento do Indexante dos Apoios Sociais (IAS) para 480,43€.

Com esta atualização do IAS, o valor mínimo do subsídio de todas as prestações no âmbito da parentalidade passou a ser 12,81€ por dia (80% de 1/30 do IAS), à exceção do Subsídio Parental Alargado, onde o valor mínimo a pagar passou a 6,40€ (40% de 1/30 do IAS). O Subsídio de Assistência a Filho com Deficiência ou Doença Crónica passou a ter como valor máximo a importância de 960,86€ (2xIAS).

Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade

Unidades: N° e milhares de euros

Subsídio	2021		2022		2023		Variação (2022 - 2023)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Parental Inicial	142.546	336.171	148.466	375.479	155.504	429.162	4,7%	14,3%
Social Parental Inicial	11.780	11.584	11.675	11.264	11.482	11.848	-1,7%	5,2%
Parental Alargado	13.742	10.028	14.301	11.011	17.150	16.449	19,9%	49,4%
Total	168.068	357.783	174.442	397.753	184.136	457.459	5,6%	15,0%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 22/01/2024

De realçar ainda, que no ano de 2023, na prossecução da Agenda do Trabalho Digno, aprovada pela Lei n.º 13/2023, de 3 de abril, foi publicado o Decreto-Lei n.º 53/2023, de 5 de julho, que procede à regulamentação da Agenda para o Trabalho Digno.

As principais alterações resultam num aumento da proteção no âmbito da proteção na parentalidade, reforçando a partilha e o acompanhamento dos filhos através do aumento do subsídio parental inicial e do subsídio parental alargado, quando exista uma partilha efetiva das responsabilidades parentais. Foi ainda alargado aos trabalhadores que adotem ou sejam famílias de acolhimento, com as devidas adaptações, as regras de concessão do subsídio parental inicial, subsídio parental inicial exclusivo do pai e subsídio parental alargado.

Das alterações referidas, destaca-se ainda, a flexibilização das licenças parentais, permitindo o gozo simultâneo do subsídio pelos pais, bem como em regime de tempo parcial, após os primeiros 120 dias, promovendo a conciliação e o regresso ao trabalho, enquanto permite o acompanhamento dos filhos através da licença da parental alargada, que pode ser gozada até a criança fazer 6 anos. As principais alterações foram as seguintes:

Licença parental exclusiva da mãe

O subsídio parental inicial exclusivo da mãe é um período facultativo até 30 dias antes do parto e por um período obrigatório de 42 dias após o parto, inseridos no período escolhido Subsídio Parental Inicial.

Licença parental exclusiva do pai

- O pai passa a ter direito a 28 dias obrigatórios de licença, em períodos mínimos de 7 dias, a gozar nos primeiros 42 dias após o parto, sendo obrigatório que o pai goze pelo menos 7 dias desta licença logo após o nascimento da criança;
- O pai, se quiser, tem direito a mais 7 dias, seguidos ou não, devendo gozá-los em simultâneo com a licença parental inicial da mãe;

- No caso de nascimento de gémeos, o pai tem direito, por cada gémeo além do primeiro, a mais dois dias que acrescem aos 28 dias obrigatórios e mais dois dias que acrescem aos 7 dias facultativos, os quais têm que ser gozados imediatamente após os referidos períodos;
- A licença parental inicial exclusiva do pai de 28 dias obrigatórios pode ser suspensa por internamento da criança, após o 3.º dia de internamento (período médico de pós-parto recomendado), mediante requerimento do pai.

Licença parental inicial

Acumulação com trabalho:

Após o período dos 120 dias de subsídio, os progenitores poderão acumular o período remanescente do subsídio parental inicial com trabalho a tempo parcial.

Neste caso, o restante período é registado como meios-dias, havendo desdobramento do período de licença subsidiada, ou seja, um período de 30 dias é desdobrado em 60 meios-dias;

Simultaneidade e acumulação com trabalho:

Nos casos de licença de 150 dias, como o período entre os 120 e os 150 dias pode ser gozado em simultâneo pelos progenitores, sendo nesse caso atribuído um período máximo de licença subsidiada 15 dias por cada progenitor, nas situações de simultaneidade e acumulação com trabalho, ou seja, após o período dos 120 dias de subsídio, poderá igualmente ser escolhida a acumulação de licença com trabalho a tempo parcial, com gozo deste período em simultâneo ou de forma sequencial.

Neste caso, é atribuído um período remanescente máximo de licença subsidiada de 15 dias por cada progenitor, sendo este valor desdobrado pelo gozo de períodos registados em meios-dias, ou seja, 30 meios-dias por cada progenitor.

Acréscimo ao valor do subsídio por partilha da licença parental inicial

No caso de licença parental de 150 dias com acréscimo de 30 dias (opção de 150+30), caso o pai goze consecutivamente 60 dias ou 2 períodos de 30 dias, para além do período exclusivo do pai, o valor do subsídio corresponde a 90% da remuneração de referência.

Subsídio parental alargado

O subsídio parental alargado, poderá ser atribuído nas seguintes modalidades:

- Subsídio parental alargado a tempo completo, subsidiado pela segurança social em 30% da remuneração de referência, podendo ter duração até 3 meses por cada um dos pais.

Nota: Caso ambos os pais gozem, cada um, a totalidade deste subsídio parental alargada (3 meses), a licença é subsidiada em 40% da remuneração de referência.

- Subsídio parental alargado a tempo parcial, subsidiado pela segurança social em 20% da remuneração de referência, esta modalidade permite a acumulação de licença subsidiada com trabalho a tempo parcial, sendo, no entanto, obrigatório que ambos os pais gozem, cada um, a licença de 3 meses.

- Subsídio parental alargado intercalado, subsidiado pela segurança social em 30% da remuneração de referência, esta modalidade permite intercalar até 3 períodos (tempo total com tempo parcial). Estes períodos são contabilizados em conformidade com a sua utilização, sendo que os períodos totais contabilizados em dias inteiros e os períodos a tempo parcial como meios-dias.

Cumpra ainda referir que, a Agenda para o Trabalho Digno introduziu alteração à proteção social na parentalidade, nesse sentido e por forma a garantir que o alargamento dos direitos dos cidadãos seja concretizado, foram introduzidas alterações às funcionalidades já existentes, nomeadamente:

- Para o subsídio parental inicial e por adoção os beneficiários passaram a poder requerer os 28 dias obrigatórios e os 7 dias facultativos do subsídio parental inicial exclusivo do pai.
- Passou a ser possível aos pais ou aos adotantes, no âmbito do Subsídio Parental Inicial e do subsídio por Adoção receberem 90% da Remuneração de Referência, na opção de gozo da licença por 150 dias, e quando estes gozem 60 dias consecutivos ou dois períodos de 30 dias consecutivos, respetivamente.
- Está disponível o registo do subsídio parental alargado, cuja atribuição deixou de estar dependente do gozo imediato após o subsídio parental inicial, passando, ao invés, a ser possível a sua atribuição até aos 6 anos da criança, tendo o seu montante sido atualizado para 30% da remuneração de referência dos beneficiários.
- Foram também iniciados os desenvolvimentos para implementação da simultaneidade na partilha dos referidos subsídios e ainda a possibilidade de concessão da majoração do subsídio parental alargado a 40%, sendo que relativamente a esta majoração foi já criado plano de contingência que permite o pagamento desta majoração a 40%, até à parametrização da solução definitiva.

Desemprego

No que se refere às Prestações de Desemprego, de 2022 para 2023, à exceção do Subsídio Social de Desemprego Subsequente, as principais prestações aumentaram no número de beneficiários e no montante despendido, nomeadamente: Subsídio de Desemprego (acrécimo de 3,2% de beneficiários e de 8,2% na despesa), Subsídio Social de Desemprego (acrécimo de 25,8% de beneficiários e de 38,8% na despesa), Subsídio por Cessação de Atividade (acrécimo de 9,8% de beneficiários e de 11,4% na despesa) e prolongamento do Subsídio Social Desemprego (acrécimo de 16,7% de beneficiários e de 2% na despesa).

Quadro 5 - Prestações de Desemprego

Unidades: N° e milhares de euros

Prestação	2021		2022		2023		Variação (2022 - 2023)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Desemprego	344.822	1.146.970	276.039	879.833	284.887	952.321	3,2%	8,2%
Subsídio Social Desemprego	21.064	36.902	17.773	28.267	22.362	39.240	25,8%	38,8%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	34.661	74.493	47.990	108.830	42.947	109.240	-10,5%	0,4%
Prolongamento Subsídio Social Desemprego	18	43	24	64	28	66	16,7%	2,0%
Subsídio Cessação Atividade	1.547	3.749	1.388	2.991	1.524	3.332	9,8%	11,4%

Fonte: RAISS 2021/2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/01/2024

Nas situações em que as remunerações que serviram de base ao cálculo do Subsídio de Desemprego corresponderam, pelo menos, à retribuição mínima mensal garantida para o ano 2023 (760,00€), a prestação de desemprego foi majorada de forma a atingir o valor mínimo correspondente a 1,15 IAS (552,49€).

Com a atualização do IAS, o limite mínimo do Subsídio de Desemprego passou para 480,43€ (à exceção dos casos em que 75% do valor líquido da remuneração de referência seja inferior ao valor do IAS, sendo o valor pago o menor dos valores, ou o IAS ou o valor líquido da remuneração de referência) e o limite máximo passou para 1.201,08€ (2,5xIAS). No caso do Subsídio Social de Desemprego, o valor mínimo passou para 384,34€ (80% do IAS) e o máximo para 480,43€ (IAS).

No caso do layoff, o valor mínimo da compensação retributiva mensal, em caso remuneração não inferior à RMMG, passou para 760,00€ (RMMG), tendo o valor máximo da compensação retributiva mensal passado para 2.280,00€ (3 X RMMG).

De referir ainda, que a partir de dezembro de 2023, os desempregados inscritos no regime geral de Segurança Social que se encontrem a receber subsídio de desemprego há mais de 12 meses e que iniciem um contrato de trabalho por conta de outrem a tempo completo, podem acumular, parcialmente, o subsídio de desemprego com rendimentos de trabalho. Também a partir deste mês, as vítimas de violência doméstica que denunciem o contrato de trabalho e apresentem o respetivo Estatuto de vítima, o desemprego é considerado involuntário.

Por último, foram alteradas as regras de responsabilização das Entidades Empregadoras por cessação de contratos de trabalho por acordo com o trabalhador quando esteve subjacente a criação de convicção ao trabalhador de que a empresa se encontrava numa das situações previstas nos n.º 2 ou n.º 4 do artigo 10.º do Decreto-Lei 220/2006, de 3 de novembro, passando tal responsabilidade de pagamento (reembolso) à Segurança Social corresponder apenas relativamente às prestações do subsídio de desemprego que foram efetivamente pagas ao trabalhador.

Prestações Familiares

Em termos de Prestações Familiares, verificou-se no Abono de Família para Crianças e Jovens uma ligeira diminuição no número de requerentes (-1,9%), registando-se, todavia, aumento no número de titulares (1,4%), e significativo acréscimo no montante pago (56,3%). Da mesma maneira, na Bonificação por Deficiência, assistiu-se a uma diminuição no número de requerentes (-4,0%) e de titulares (-4,7%), mas aumento na despesa associada (5,6%).

Quanto à Assistência de 3.^a pessoa, ocorreu um ligeiro aumento no número de requerentes (1,7%), de titulares (1,6%) e na despesa associada (7,1%), relativamente ao ano transato.

Quadro 6 - Prestações Familiares

Unidades: N.º e milhares de euros

Prestações Familiares	2021			2022			2023			Variação (2022 - 2023)		
	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa
Abono de família para crianças e jovens	753.455	1.110.823	701.350	783.565	1.157.185	746.819	768.851	1.140.639	1.167.479	-1,9%	-1,4%	56,3%
Bonificação por deficiência	84.958	95.472	92.976	80.361	89.598	86.455	77.132	85.369	91.303	-4,0%	-4,7%	5,6%
Assistência a 3. ^a pessoa	12.052	12.356	15.751	12.135	12.437	15.744	12.336	12.637	16.868	1,7%	1,6%	7,1%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/01/2024

De destacar que, no âmbito das medidas para melhoria das prestações sociais dirigidas às famílias e reforço da proteção social e combate à pobreza das crianças e jovens inseridos em famílias mais carenciadas, verificou-se a atualização dos montantes das prestações atribuídas no âmbito do subsistema de proteção familiar, através da atualização anual dos valores das prestações familiares para o ano de 2023, nomeadamente, do abono de família para crianças e jovens, do abono de família pré-natal, da bonificação por deficiência, do subsídio por assistência de terceira pessoa e do subsídio de funeral.

Sendo, também, de salientar a atualização das majorações em função da situação de monoparentalidade, bem como, o reforço dos valores para as famílias mais numerosas tendo por referência os valores fixados para o abono de família para crianças e jovens.

De referir, também, que no âmbito do Plano de Ação da Garantia para a Infância, no seguimento da medida iniciada em 2022, com vista a assegurar a todas as crianças e jovens com menos de 18 anos, em risco de pobreza extrema, foi estabelecido o montante anual global de 1200 euros (100 euros mensais), e de atribuir pelo menos o montante anual de 600 euros (50 euros mensais) para as crianças pertencentes aos 1.º e 2.º escalões do abono de família.

Acresce, ainda, sumariamente salientar o seguinte:

A Agenda do Trabalho Digno, aprovada pela Lei n.º 13/2023, de 3 de abril, visa um conjunto de medidas com o objetivo de melhorar as condições de trabalho e a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, assenta em quatro eixos principais: i) combater a precariedade; ii) valorizar os jovens no mercado de trabalho; iii) promover melhor conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar, e iv) dinamizar a negociação coletiva e a participação dos trabalhadores.

Neste âmbito, foi previsto o reforço da proteção social dos jovens trabalhadores-estudantes e dos jovens estudantes que trabalhem durante os períodos de férias escolares, permitindo acumular remunerações anuais até 10.640€ (14 vezes a retribuição mínima mensal garantida) com o abono de família, bolsa de estudo e pensões de sobrevivência.

Verificando-se, em sequência, alteração às regras para a determinação dos rendimentos, composição do agregado familiar e capitação dos rendimentos do agregado familiar para a verificação das condições de recursos a ter em conta no reconhecimento e manutenção do direito a prestações dos subsistemas de

proteção familiar e de solidariedade que passou a prever que os rendimentos de trabalho dependente auferidos por jovens trabalhadores-estudantes, com idade igual ou inferior a 27 anos, cujo montante anual não seja superior a 14 vezes a retribuição mínima mensal garantida (RMMG), não são considerados como rendimentos de trabalho dependente para efeitos de atribuição da prestação social abono de família, de bolsas de ensino superior e pensões de sobrevivência.

Relativamente às medidas de proteção das crianças e jovens estrangeiros residentes em Portugal, salientam-se as alterações introduzidas ao conceito de residente que passou a prever que os menores estrangeiros não nascidos em território português, mas que nele se encontrem, beneficiam de estatuto de residente idêntico ao concedido àquelas pessoas que sobre eles exerçam efetivamente as responsabilidades parentais ou a cuja guarda se encontrem ao abrigo de medida de promoção e proteção ou medida tutelar cível, desde que tenha sido formulado há mais de 30 dias o pedido ao abrigo da Lei n.º 23/2007, de 4 de julho ou da Lei n.º 27/2008, de 30 de junho, para efeitos de atribuição da prestação de abono de família a crianças e jovens.

De referir, ainda, as medidas excecionais e temporárias previstas no Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, na sua redação atual, nomeadamente relativas à atendibilidade de documentos expirados, nos termos do art.º 16.º, que foram sendo sucessivamente prorrogadas, estabelecendo que os documentos e vistos relativos à permanência em território nacional, cuja validade expira-se a partir da data de entrada em vigor do referido diploma ou nos 15 dias imediatamente anteriores, seriam aceites, nos mesmos termos, até 31 de dezembro de 2023 e, ainda, que continuariam a ser aceites, nos mesmos termos, após 31 de dezembro de 2023, desde que o seu titular fizesse prova de que já tinha procedido ao agendamento da respetiva renovação, facilitando o acesso e manutenção das prestações familiares.

Relativamente ao Subsídio de Educação Especial, foram apresentados cerca de 33.100 requerimentos, relativamente ao ano letivo 2022/2023, e, destes, foram deferidos 74% e indeferidos 22%, num montante global pago que ascendeu a cerca de 41,5M€.

De salientar, neste âmbito que, do volume de processos enviados aos serviços do Ministério da Educação para certificação sobre se Serviços de Apoio ao estabelecimento de ensino possuem / não possuem, no respetivo ano letivo, o apoio prescrito à criança/jovem, na periodicidade e n.º de sessões prescritas pelo médico, verifica-se que em 98% das situações não é garantido o apoio, sendo, assim, o pagamento assegurado pela segurança social.

Relativamente a este subsídio, e atenta a complexidade da tramitação processual que envolve diversas entidades, é de destacar que para melhorar o tratamento dos processos e diminuir os tempos de tramitação, principalmente com a DGEstE, foi implementada uma solução de automação, através da tecnologia do RPA (Automatização de processos robóticos), para preenchimento e envio automático das declarações Mod. GF60 DGSS àqueles serviços, e prosseguidos os trabalhos de melhoria na resposta implementada.

Até aqui, os requerimentos de Educação Especial e Bonificação por deficiência era entregues nos serviços de atendimento, presencialmente. Com a entrada em produção do serviço online E-clic, os clientes externos podem pedir estes subsídios, dispensado a deslocação aos serviços para fazer entrega

dos requerimentos e documentos necessários. Sendo este um público-alvo, na maioria, portador de deficiência, quer motora, quer psíquica, esta ferramenta veio possibilitar a comunicação entre os serviços e os clientes de forma comoda, podendo estes consultar, a todo o momento, o estado dos seus processos, bem como o recebimento de notificações e resposta a eventuais dúvidas, desde que estejam registos na SSD.

No âmbito do PRR Abono, entrou em produção em setembro de 2023 o registo e tratamento de processos de Abono Pré-Natal em ambiente exclusivo PTSS.

Rendimento Social de Inserção

Houve um decréscimo no número de beneficiários (-7,3%) e de agregados familiares (-5,3%) com processamento relativamente ao ano anterior. Apesar disso, o montante despendido com esta prestação aumentou ligeiramente (3,9%), sinal de aumento, em média, do número de elementos dos agregados familiares.

Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI)

Unidades: n.º e milhares de euros

	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
				N.º	%
Beneficiários com processamento no ano	237.035	241.150	223.557	-17.593	-7,3%
Agregados Familiares com processamento no ano	116.543	120.770	114.385	-6.385	-5,3%
Valor Processado no ano	297.505	291.407	302.906	11.499	3,9%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/01/2024

Em 2023, houve uma atualização no valor de referência do RSI, introduzido pela Portaria n.º 32/2023, de 20 de janeiro, que correspondeu a 43,525 % do indexante dos apoios sociais (IAS), ou seja 209,11€.

Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI

Unidades: n.º e %

Tipo de Ação	Estado da Ação 31/12/2023			%
	Em curso	Cessada	Outro (a)	
Acompanhamento Psicossocial	186	174	224	26%
Educação	95	113	121	15%
Emprego	166	152	225	24%
Formação Profissional	33	38	41	5%
Habituação	11	13	11	2%
Saúde	105	129	161	18%
Respostas Sociais	26	20	38	4%
Outro	41	51	53	7%
Total	663	690	874	100%

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

Situação da BD a 08/01/2024

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

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

Até aqui, os requerimentos de RSI tinham de ser requeridos presencialmente nos balcões de atendimento. A partir de 2023, entrou em funcionamento a ferramenta e-Clic, que vem trazer uma inovação na forma de comunicação entre os clientes e os serviços, possibilitando os pedidos de RSI on-line, de forma fácil, intuitiva para o cidadão e sem necessidade de deslocação, assim como a visão 360º, que é um serviço de consulta de processos e relacionamentos do cidadão com a Segurança Social. Permite ver os registos de relacionamentos presenciais, telefónicos e videochamada, em lista cronológica de todos os momentos em que interagiu com a Segurança Social, explanando, desta forma

todas as comunicações tidas entre os clientes e os serviços, permitindo uma transparência total de parte a parte, evitando assim reclamações que, anteriormente, causavam conflitos entre as partes envolvidas.

Prestação Social para a Inclusão

A Prestação Social para a Inclusão é uma prestação social para as pessoas com deficiência ou incapacidade. Assim, tal como nos anos anteriores, também de 2022 para 2023 houve um aumento no número de beneficiários com processamento (14,0%) e, evidentemente, um aumento no valor processado (25,0%).

Quadro 9 - Prestação Social para a Inclusão (PSI)

Unidades: n.º e milhares de euros

	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
				N.º	%
Beneficiários com processamento no ano	116.573	127.510	145.349	17.839	14,0%
Valor Processado no ano	402.713	441.995	552.523	110.528	25,0%

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

Situação da BD a 08/01/2024

Esta prestação é composta por três componentes, nomeadamente:

- A componente base da prestação destina-se a compensar os encargos gerais acrescidos que resultam da condição de deficiência.
- O valor de referência anual da componente base da prestação, a partir de janeiro de 2023, foi de 3.581,08€ (correspondendo ao valor mensal de 298,42€). No entanto, o montante a receber por mês, depende do grau de incapacidade e dos rendimentos do titular.
- Acréscimo da componente base por monoparentalidade para titulares com idade inferior a 18 anos.
- Se o titular se encontrar inserido num agregado familiar em que o exercício das responsabilidades parentais esteja a cargo de uma única pessoa, o valor mensal da componente base é acrescido 35%.
- O complemento da prestação, 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 sozinhos ou em agregados familiares com carência económica ou insuficiência de recursos.
- O valor do complemento corresponde à diferença entre o valor do limiar do complemento e a soma dos rendimentos de referência do agregado familiar, tendo um limite máximo de 488,22€ por mês (valor de referência do complemento para 2023).
- A majoração da prestação destina-se a substituir as prestações que no anterior regime de proteção de deficiência se destinavam a compensar encargos específicos acrescidos resultantes da condição de deficiência. Esta componente da PSI ainda aguarda regulamentação.

No âmbito desta prestação, e no seguimento dos trabalhos desenvolvidos para análise do ponto de situação, verificando-se processos ativos relativamente aos quais a prova de deficiência, Atestado Médico de Incapacidade Multiúso [AMIM], ou outro documento legalmente aceite, já tinha o prazo de

validade expirado e em sequência, a prestação deveria ter sido automaticamente suspensa por não ter sido entregue pelo beneficiário nova prova de deficiência ou comprovativo de que requereu a reavaliação da situação de deficiência, nos 180 dias anteriores à data do respetivo termo de validade, ou entregue comprovativo de estar impossibilitado de requerer a reavaliação por motivo de doença, e verificando-se diversas tipologias de situações, foi implementado procedimento de contingência, através do envio de notificação aos beneficiários para apresentação dos seguintes documentos: AMIM válido, ou comprovativo de que pediu a reavaliação da situação de deficiência antes do fim do prazo de validade do AMIM, ou outros documentos com relevância para o processo, com vista à necessária regularização dos processos.

Tempos médios de deferimento das prestações imediatas

No que concerne aos tempos médios de deferimento das prestações imediatas, os resultados apresentados deixaram de ser díspares e entraram em uniformidade, com todas as principais prestações a ser deferidas mais rapidamente de 2022 para 2023, nomeadamente:

Quadro 10 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas

Prestação	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
				N.º	%
Subsídio de Doença	3,3	2,5	2,0	-0,5	-19,0%
Subsídio parental inicial	9,7	8,8	4,8	-3,9	-45,0%
Subsídio de Desemprego	1,8	2,1	1,5	-0,7	-31,3%
Subsídio Social de Desemprego	5,7	5,7	4,2	-1,5	-26,2%
Abono de Família	18,7	13,9	9,8	-4,2	-29,8%
Rendimento Social de Inserção	24,1	23,3	20,9	-2,4	-10,5%
Prestação Social para a Inclusão	64,2	79,3	69,9	-9,4	-11,8%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 08/01/2024

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

Estatuto do Cuidador Informal

Em 2023, continuaram a ser tratados os processos do Estatuto do Cuidador Informal, conjunto de normas que regula os direitos e deveres do cuidador e da pessoa cuidada e estabelece as respetivas medidas de apoio. Por lei, existem dois tipos de cuidadores informais: o principal e o não principal. No caso do cuidador principal, o acompanhamento é permanente, não pode ter um emprego com salário, não pode receber dinheiro pelos cuidados que presta à pessoa cuidada e tem de viver com ela na mesma casa, podendo ainda ter direito ao Subsídio de Apoio ao Cuidador Informal Principal no valor de 480,43€ (IAS de 2023), desde que o rendimento de referência do seu agregado familiar não seja superior a 624,56€ (1,3 IAS). Pelo contrário, o cuidador não principal não está presente permanentemente, pode trabalhar e não precisa de viver com a pessoa cuidada.

Quadro 11 - Cuidadores Informais reconhecidos no âmbito do ECI

Estatuto do Cuidador Informal	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
				N.º	%
Estatuto do Cuidador Informal	5.978	9.821	13.660	39,09%	

Fonte: Indicadores de Gestão Anuais 2023 do ISS, IP

Situação da BD a 01/01/2024

No que se refere ao reconhecimento do Estatuto de Cuidadores Informais no âmbito do ECI, de 2022 para 2023, verificou-se um aumento de 3.839 cuidadores (9.821 para 13.660), o que representa uma taxa de crescimento de 39.09%.

Quadro 12 - Cuidadores com Subsídio de Apoio ao Cuidador Informal

Unidades: n.º e euros

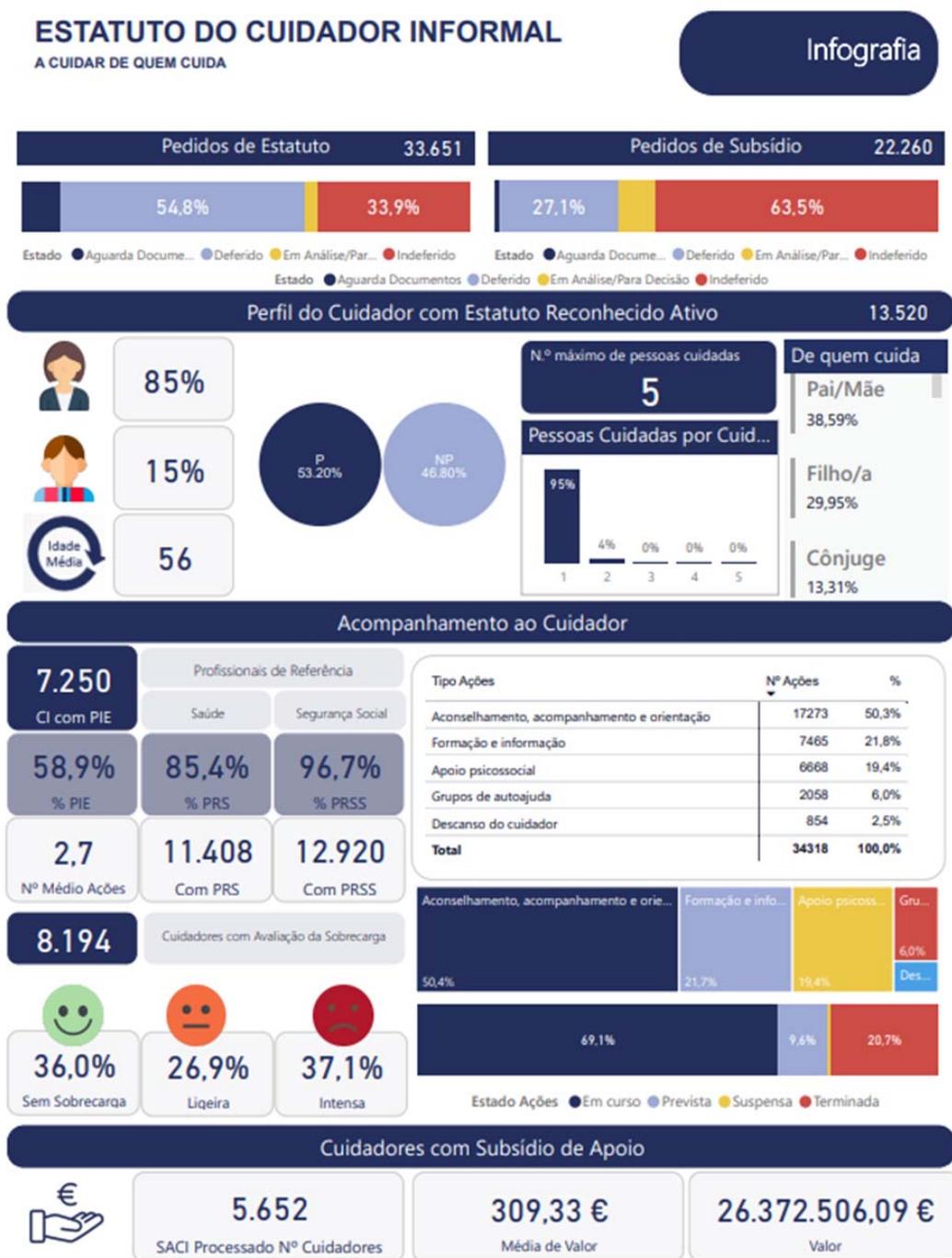
	2021		2022		2023		Variação (2022 - 2023)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio de Apoio ao Cuidador Informal	583	1.501.045,93	3.175	7.574.289,60	5.595	17.106.132,85	76,22%	125,84%

Fonte: Indicadores de Gestão Anuais 2023 do ISS, IP

Situação da BD a 01/01/2024

No que diz respeito ao número de beneficiários com direito ao Subsídio de Apoio ao Cuidador Informal, verificou-se um aumento de 2.420 pessoas cuidadas (3.175 para 5.595), o que representa um aumento de 76,22%. Concomitantemente, a despesa com este apoio social em 2023, relativamente a 2022, aumentou 125,84%.

Figura 4 - Infografia Estatuto do Cuidador Informal



Fonte: GPE\SESS\IECI- dados de 31/12/2023

Situação da BD 03/01/2024

Subsídio de Reestruturação Familiar

A licença de reestruturação familiar e respetivo subsídio são um recurso no âmbito do regime jurídico de prevenção à violência doméstica, proteção e assistência às suas vítimas. A licença é um direito do cidadão, vítima de violência doméstica, a quem tenha sido reconhecido o respetivo estatuto e que por força daquele crime se veja obrigada a sair de casa.

As vítimas com estatuto de violência doméstica podem solicitar o subsídio de reestruturação familiar por um período máximo de 10 dias.

No que respeita à execução física e financeira, verificou-se um aumento significativo entre 2022 e 2023, tendo o número de beneficiários aumentado de 186 para 428 (130,1%) e o montante pago do subsídio de 30.763,56€ para 57.699,18€ (87,6%).

Complemento Garantia para a Infância

O complemento Garantia para a Infância, regulamentado pela Portaria 55/2023, de 1 de março, visa assegurar, que os beneficiários/titulares do abono de família até aos 17 anos de idade, inclusive, à data de 31 de dezembro do ano em que for pago o abono de família, que não obtenham um valor total anual de 600€, entre o valor do abono de família atribuído e a dedução à coleta por dependente a que se refere o artigo 78.º-A do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares, apurada na liquidação de IRS efetuada no ano em que foi pago o abono, relativamente à declaração de rendimentos do ano imediatamente anterior, recebam a respetiva diferença.

No primeiro pagamento, efetuado no primeiro trimestre de 2023, este valor de referência de 600€ abrangeu beneficiários do abono com idade igual ou inferior a 72 meses, e aos beneficiários do abono com idade superior a 72 meses o valor de referência de 492€.

O complemento é atribuído de forma automática, sendo o montante calculado pela AT, com base em informação transmitida pela Segurança Social sobre, designadamente, os titulares e montante de abono de família pago e em informação disponível na sua base de dados.

O complemento é pago aos sujeitos passivos de IRS, residentes em território nacional, relativamente aos respetivos dependentes que sejam beneficiários do abono de família, elegíveis para o complemento, e que constem nas suas declarações de IRS.

Caso um dos sujeitos passivos que tenha identificado o dependente na sua declaração de rendimentos seja não residente, para efeitos fiscais, em Portugal, o complemento é pago ao sujeito passivo residente em território nacional.

Caso o dependente apenas conste de declaração de rendimentos de sujeito passivo não residente, para efeitos fiscais, em Portugal, ou não conste de nenhuma declaração de rendimentos, o complemento é pago ao destinatário do pagamento do abono de família, residente em território nacional ou em situação equiparada.

O complemento é pago por transferência bancária, através de um dos seguintes meios supletivos:

1º Do International Bank Account Number (IBAN) associado na base de dados da AT ao registo de cada contribuinte;

2º Do IBAN confirmado, caso exista, quando da submissão da declaração de IRS relevante para o seu apuramento.

A AT disponibiliza no Portal das Finanças, até à data-limite de pagamento do complemento, informação detalhada sobre o apuramento do complemento, sua atribuição e a ordem de transferência.

Concessão de Proteção Temporária a Pessoas Deslocadas da Ucrânia

Desde 1 março de 2022, as pessoas deslocadas da Ucrânia, e seus parentes, afins, cônjuges ou unidos de facto, de nacionalidade ucraniana, que se encontrem nas circunstâncias de refugiados em consequência dos conflitos armados daquele país, passaram a ter direito à atribuição automática de autorização de residência, pelo período de um ano, com possibilidade de prorrogação do respetivo título de residência, nos termos do artigo 7.º da Lei n.º 67/2003, de 23 de agosto, com as necessárias adaptações.

As medidas previstas pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 29-A/2022, que estabelece os critérios específicos da concessão de proteção temporária a pessoas deslocadas da Ucrânia, em consequência dos conflitos armados vividos naquele país, mantiveram-se no ano de 2023, com a publicação da Resolução do Conselho de Ministros n.º 22-D/2023, que prorrogou a validade dos títulos de proteção temporária concedidos às pessoas deslocadas da Ucrânia, por um período de seis meses, com produção de efeitos a partir de 1 de março de 2023.

Os beneficiários desta proteção temporária são equiparados a beneficiários com estatuto de refugiado para efeitos de acesso a prestações sociais do regime não contributivo.

Quadro 13 - NISS Atribuídos Continente

	2022	2023
NISS Atribuídos Continente	48.653	58.381

Unidade: n.º

Fonte: II, IP

Situação da BD 01/01/2024

Através da RCM n.º 120/2023, de 6 de outubro, o Governo decidiu prorrogar a validade destes títulos por um período de mais 6 meses, e findo este prazo, verificou-se nova prorrogação até 31 de dezembro de 2024, ao abrigo da Resolução de Conselho de Ministros n.º 29/2024, permitindo, assim, manter as prestações.

Quadro 14 - Estatuto de refugiado - Prestações Sociais do regime não contributivo

Prestação	Unidades: n.º e euros	
	Benef.	Despesa
RSI	11.881	36.724.290
Prestações Familiares	9.981	16.915.262
Prestações de Parentalidade	386	429.227
Prestações de Doença	376	133.243
Prestações de Desemprego	403	671.425
Prestação Social para a Inclusão	43	204.943
CSI	6	19.108
Total	23.076	55.097.498

Fonte: II, IP

Situação da BD 04.01.2024

Atribuição de NISS a Cidadãos Estrangeiros

Na prossecução da simplificação processual ao cidadão, foi criada, no portal da Segurança Social, a possibilidade de o cidadão estrangeiro pedir o seu NISS, sendo também possível pedir o NISS das crianças e jovens do seu agregado familiar. Para pedir o NISS, é necessário:

- preencher o formulário disponível no portal da Segurança Social
- anexar uma cópia digitalizada do documento de identificação.

Quadro 15 - Atribuição de NISS a cidadãos estrangeiros

Unidades: n.º e %

	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
				N.º	%
NISS Atribuídos	120.677	491.945	453.089	-38.856	-7,9%

Fonte: II,IP. Situação da BD: 07/04/2024

Até ao final de 2023, foram registados 762.389 pedidos de NISS, dos quais, por reunirem condições, foram atribuídos 453.089 (59,4%)

3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas

Pensionistas Ativos e respetiva despesa

Em 2023 o número total de pensionistas do Regime Geral e do Regime Rural (RESSAA), nas eventualidades de Velhice, Invalidez e Sobrevivência, apresentam um aumento de 1% comparativamente a 2022, variação esta que corresponde em números absolutos a um aumento de 30.118 pensionistas assim distribuídos:

- Na pensão de velhice verificou-se uma variação positiva de 1,7% a que corresponde, em termos absolutos, mais 34.603 pensionistas;
- Na pensão de invalidez verificou-se uma redução de -4,6% a que corresponde, em números absolutos, menos 7.877 pensionistas;
- A pensão de sobrevivência apresenta uma variação positiva de 0,5%, a que corresponde em termos absolutos, mais 3.392 pensionistas.

Em 2023, verificou-se ainda um aumento da despesa na ordem dos 10%, destacando-se como causas primordiais, a par do crescimento do n.º de beneficiários, a atualização (normal e intercalar) dos valores das pensões.

Quadro 16 - Pensionistas Ativos e Despesa

Unidades: N.º e milhares de euros

Pensões de Regime Geral e Rural	2021		2022		2023		Variação (2022 - 2023)			
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	%	Despesa	%
Velhice	2.041.920	13.930.063	2.053.693	14.148.671	2.088.296	15.686.471	34.603	1,68%	1.537.800	10,87%
Invalidez	174.631	1.009.658	170.820	1.006.556	162.943	1.024.805	-7.877	-4,61%	18.249	1,81%
Sobrevivência	719.151	2.528.415	724.699	2.626.450	728.091	2.850.675	3.392	0,47%	224.225	8,54%
Total	2.935.702	17.468.136	2.949.212	17.781.678	2.979.330	19.561.951	30.118	1,02%	1.780.273	10,01%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Indicadores de Gestão dezembro 2023 – II,IP- CNP Situação da BD a 31/dez/23

Ao desagregar esta análise para os pensionistas do Regime Rural (RESSAA), contata-se uma tendência de decréscimo do número de pensionistas deste regime, em todos os eventos. No ano de 2023 registaram-se menos 8.287 pensionistas em termos absolutos, o que corresponde uma variação negativa de -11,3% comparativamente com o ano de 2022.

Relativamente aos novos pensionistas do Regime Geral, o ano de 2023 registou um aumento de 7,9%, que corresponde em termos absolutos, mais 12.222 novos pensionistas, em comparação com o ano de 2022, apresentando a seguinte distribuição:

- Na pensão de velhice verificou-se um aumento de 15.355 novos pensionistas, em números absolutos, que corresponde uma variação positiva de 18,3%;

- A pensão de invalidez apresenta mais 53 novos pensionistas, em números absolutos, a que corresponde uma variação de 0,3%;
- Na pensão de sobrevivência verificou-se um decréscimo de -6,2%, a que corresponde em termos absolutos a uma diminuição de 3.186 novos pensionistas.

Desagregando os novos pensionistas do Regime Rural (RESSAA), observou-se uma diminuição de 68 novos pensionistas, em termos absolutos, o que corresponde uma variação negativa de -5,8%, comparativamente com o ano de 2022.

Relativamente à despesa dos novos pensionistas, de ambos os regimes, o ano de 2023 apresentou um aumento de 18,2%, que corresponde ao valor processado de mais 15.076,54 milhares de euros, face ao ano de 2022.

Complemento Solidário para Idosos

O CSI é uma prestação monetária do subsistema de solidariedade destinada a combater a pobreza entre a população idosa. De acordo com o Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro e com a atual Lei de Bases da Segurança Social, o CSI é uma prestação extraordinária que se integra no subsistema de solidariedade e cuja gestão cabe ao ISS, IP.

O CSI visa colmatar a necessidade de correção das assimetrias de rendimento existentes entre os portugueses, que penalizam particularmente os mais idosos, baseando-se numa política de mínimos sociais para idosos, diferenciando as situações, com o objetivo de aumentar a eficácia no combate à pobreza dos idosos.

Em 2023 verificou-se um aumento de 4,29% de requerentes com processamento face ao ano anterior correspondendo a mais 6.699 processos bem como um aumento da despesa de 28,69%.

Quadro 17 - Complemento Solidário para Idosos (CSI)

Unidades: N.º e milhares de euros

Ano	2021	2022	2023	Variação (2023- 2022)	
				n.º	%
Requerentes com processamento	160.528	155.997	162.696	6.699	4,29%
Despesa	196.751	192.604	247.864	55.260	28,69%

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

Situação da BD a 08/01/2024

De um total de 19.604 pedidos de complemento solidário para idosos apresentados em 2023, 85% foram deferidos num tempo inferior ou igual a 30 dias.

No âmbito do CSI, durante o ano de 2023 e na sequência da publicação da Portaria n.º 31-A/2023, de 19 de janeiro, procedeu-se ao recálculo e posterior atualização dos valores de referência.

Promoveu-se ainda ao lançamento de uma nova campanha de divulgação do Complemento Solidário para Idosos, procurando ativamente abranger os beneficiários com menores recursos.

Destacamos ainda quanto ao CSI, a desmaterialização do processo de reembolso a partir de setembro de 2023. Com efeito, a partir dessa data os beneficiários do Complemento Solidário para Idosos (CSI) passaram a ter desconto imediato na compra dos medicamentos comparticipados, não tendo de fazer o habitual pagamento do valor não comparticipado e pedido de reembolso.

Esta desmaterialização, que se traduziu num desconto imediato na compra dos medicamentos comparticipados, fez com que se verificasse um aumento exponencial, passando de uma média mensal de cidadãos que beneficiaram deste reembolso no último trimestre de 2022 de 4.844, para 95.275 no último trimestre de 2023.

Pensões de velhice

O pedido de Pensão de Velhice online passou a estar disponível na Segurança Social Direta, desde fevereiro de 2021, para todos os cidadãos beneficiários do sistema de segurança social português e permite pedir a pensão de velhice, de forma mais simples e rápida.

Em 2021, foram atribuídas através deste mecanismo 8.631 pensões, sendo que, no ano de 2022 foram atribuídas 38.191 pensões na Hora.

Relativamente ao ano de 2023 foram atribuídas 50.403 pensões automáticas de velhice, o que representou 70% do total de pensões de velhice atribuídas.

Tempos médios de deferimento das pensões

A evolução dos tempos médios de deferimento das pensões e complementos estão refletidos no quadro abaixo.

Quadro 18 – Tempos médios de Deferimento das Pensões

Unidades: n.º de dias e %

Pensões/Complementos	2021	2022	2023	Variação (2022 – 2023)	
				N.º	%
Velhice	94	54	25	-29	-54%
Invalidez	155	143	80	-63	-44%
Sobrevivência	64	51	49	-2	-4%
Social Velhice	47	44	32	-12	-27%
CSI	21	21	30	9	43%

Fonte: Microdados (pensão velhice e invalidez – TMD área nacional e pensão automática); SAR (pensão de sobrevivência – TMD área nacional); SIP Datamart (RDF) e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS);

Nota: Invalidez- jan/ jun (SAR), de jul a dez – Datamart-SIP. Dados disponibilizados pelo GPE

Situação da BD a 08/01/2024

O ano de 2023 registou uma diminuição dos tempos médios de decisão na generalidade das pensões e complementos.

O tempo médio de decisão da pensão de velhice reduziu para 25 dias, traduzindo-se numa melhoria de 29 dias por relação ao ano anterior.

A maior expressão, verificou-se no tempo médio de decisão da pensão de invalidez em 80 dias, apresentando uma melhoria de 63 dias, face ao ano de 2022. A pensão de sobrevivência apresenta 49 dias de tempo médio de decisão, recuperando 2 dias face ao ano anterior, assim como, a pensão social de velhice que apresenta um tempo médio de deferimento de 32 dias, registando-se uma recuperação de 12 dias.

Novas funcionalidades

Em 2023 foi disponibilizada ao cidadão:

- a possibilidade de apresentação de requerimento de Pensão de Sobrevivência através da Segurança Social Direta.

- a possibilidade de proceder ao registo através da Segurança Social Direta de um pedido de pensão social no âmbito do regime especial de proteção na Invalidez (alargando o n.º de pedidos já disponibilizado para esta eventualidade).
- a emissão do formulário P1, sempre que num pedido de pensão de velhice, invalidez ou sobrevivência é indicado que o beneficiário trabalhou num país ao abrigo dos regulamentos comunitários e que pretende também requerer pensão neste país

A implementação do processo da pensão sobrevivência no novo Sistema de Informação de Pensões (SIP), representou um avanço enorme no desenvolvimento aplicacional da área de pensões. Além da facilidade para o cidadão no pedido e acompanhamento do mesmo, a transição apostou, tal como o sucedido anteriormente nos pedidos de outras prestações, numa reformulação profunda na forma de trabalho interna, passando o processo a estar desmaterializado e consultável, a todo o momento, no próprio sistema.

Ao nível da Prova escolar, necessária para a manutenção da atribuição da pensão de sobrevivência a descendentes, assinala-se a comunicação automática com o Ministério da educação, validando os dados dos beneficiários, contribuindo assim para a simplificação do processo.

É de voltar a realçar a medida implementada em 2021 da Pensão na Hora, em que é atribuída uma pensão provisória de imediato, sublinhando o alargamento em 2023 aos beneficiários com pagamento com centralizador.

Finalmente, destaca-se a melhoria ao Simulador, destacando-se a possibilidade de considerar períodos de seguro em entidades externas, por exemplo, CGA, Estrangeiro e CPAS.

3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais

No ano de 2023 para além da atualização periódica anual das pensões por doença profissional, efetuada pela Portaria n.º 24-B/2023 de 9 de janeiro, ocorreu também uma atualização intercalar, pela Portaria n.º 172/2023, de 23 de junho, com produção de efeitos a partir de 1 de julho.

Quadro 19 – Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas

Unidades: n.º e %

Ano	2021	2022	2023	Variação (2022 – 2023)	
				N.º	%
Doenças deferidas	17.988	16.259	15.330	-929	-6%
Doenças Profissionais com Incapacidade	12.459	12.182	9.310	-2.872	-24%
Doenças Profissionais sem Incapacidade	5.529	4.077	6.020	1.943	48%
Beneficiários	10.639	9.272	9.733	461	5%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/04/2024

Em relação aos beneficiários e doenças profissionais certificadas verifica-se: um aumento do número de beneficiários em 2023 de +5%, e uma redução de deferimento de doenças profissionais com incapacidade (-24%) em contraste com um aumento de deferimento de doenças profissionais sem incapacidade (+48%).

Quadro 20 – Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito

Unidades: N.º e milhares de euros

Âmbito do Processo	2021		2022		2023		Variação (2022 – 2023)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Doença profissional	43.009	59.228	48.846	66.119	53.259	79.295	9,0%	19,9%
Pensão de Sobrevivência/ Subsídio por Morte	2.736	8.169	2.585	7.649	2.442	8.029	-5,5%	5,0%
Reembolso de Despesas	1.986	214	2.187	170	3.585	272	63,9%	59,7%
Outro	221	195	195	301	199	420	2,1%	39,7%
Total	47.952	67.806	53.813	74.239	59.485	88.016	10,5%	18,6%

Fonte: RAISS 2021 e 2022, SESS [Valores Processados por mês (despesa)]

Situação da BD a 01/01/2024

No que respeita à evolução dos beneficiários e despesa com doença profissional por âmbito, por comparação com a variação anterior (2021-2022), apesar do aumento verificado ao nível dos beneficiários e da despesa, 10,5% e 18,6% respetivamente, constata-se que a tendência se manteve.

Quadro 21 – Subsídio Doença Profissional

Unidades: N.º e milhares de euros

Doença	2021		2022		2023		Variação (2022 – 2023)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Doença Profissional	17.917	64.256	17.993	62.511	18.623	68.133	3,5%	9,0%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 22/01/2024

No que concerne ao “Subsídio Doença Profissional”, o valor da despesa aumentou face ao ano anterior (9%), aumento esse também acompanhado pelo n.º de beneficiários que usufruiu de subsídio por doença profissional (3,5%).

3.1.4. Verificação de Incapacidades**3.1.4.1. Verificação de Incapacidades Temporárias**

Apesar de se verificar uma diminuição, de 2022 para 2023, no número de processos convocados e convocáveis (-0,4% e -3,4%, respetivamente), os exames marcados e realizados aumentaram (8,3% e 8,7%, respetivamente). Esta realidade traduziu-se num aumento de 0,39% na taxa de realização de exames, com a concretização de 87,45% dos exames marcados. Deste modo, a taxa de convocatórias (5.º nível) aumentou 3,14%, de 2022 para 2023, atingindo a marca de 94,9%.

Quadro 22 – Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)

Unidades: N.º e %

	2021	2022	2023	Variação (2022 – 2023)	
				N.º	%
Exames marcados	245.160	449.382	486.589	37.207	8,28%
Exames Realizados	205.664	391.440	425.502	34.062	8,70%
Taxa de Realização	83,89%	87,11%	87,45%	0,00	0,39%
Processos Convocáveis	266.857	285.323	275.529	-9.794	-3,43%
Processos Convocados	161.184	262.546	261.502	-1.044	-0,40%
Taxa de Convocatórias (5.º Nível)	64,39%	92,02%	94,91%	0,03	3,14%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/01/2024

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 23 - Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)

Unidades: Nº e %

	2021		2022		2023		Variação % (2022 – 2023)	
	Entrados	Concluídos	Entrados	Concluídos	Entrados	Concluídos	Entrados	Concluídos
Pensão Invalidez	34.125	29.876	36.329	32.550	36.466	33.388	0,38%	2,57%
Complemento Dependência	51.375	45.477	60.367	53.610	63.137	59.966	4,59%	11,86%
Outros	13.345	11.699	21.969	18.776	23.069	21.586	5,01%	14,97%
Total	98.845	87.052	118.665	104.936	122.672	114.940	3,38%	9,53%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 08/01/2024

Numa análise global, verifica-se um acréscimo de 9,53% dos pedidos concluídos em 2023, face a 2022.

Quadro 24 - Tempos médios Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP)

Unidades: dias e %

	2021	2022	2023	Variação % (2022 – 2023)
TM entre a Entrada e Registo Processo	2,4	2,3	1,9	-18%
TM entre o Registo e Arquivamento	34,3	38,9	37,9	-2%

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

Situação da BD a 08/01/2024

No que respeita aos tempos médios do Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes (SVIP), verificou-se em 2023 um decréscimo do tempo médio entre a entrada e o registo do processo de -18%, e de -2% no respeitante ao tempo médio entre o registo e o arquivamento.

3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional

Em 2023 foram concluídos um total de 864 processos de fiscalização a beneficiários de várias prestações sociais, dos quais 70% resultam de denúncias e de pedidos de intervenção dos centros distritais, e 30% resultam de ações proativas.

Quadro 25 - Ações de fiscalização a prestações

Unidades: n.º e %

Prestação	N.º processos	Taxa de irregularidades
Desemprego	275	55%
RSI	48	54%
Doença	411	57%
Encargos Familiares	29	45%
Pensão de Invalidez	25	60%
Maternidade, Paternidade e Adoção	40	63%
Pensão de Viuvez	8	38%
Pensão de Velhice	13	85%
outros	15	67%
Total	864	56%

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

Situação da BD a 08/01/2024

No que respeita à proatividade, verifica-se uma diminuição de cerca de 3%, em relação ao ano anterior, constando-se que, em 2023 houve uma maior incidência nas prestações de Desemprego (41%) e de Doença (39%), quando em 2022, a intervenção proativa incidiu mais na fiscalização dos apoios COVID.

Relativamente à taxa de irregularidade, verifica-se uma diminuição de cerca de 12%, em relação a 2022, situando-se agora nos 56%, o que pode, entre outras leituras possíveis, indiciar um maior nível de cumprimento das obrigações dos beneficiários.

No contexto das irregularidades detetadas, foram elaborados 179 autos de notícia de contraordenação e 49 autos de notícia crime.

Mantendo-se a tendência de anos anteriores, as prestações com maior número de autos, quer de contraordenação quer de notícia crime, foram o subsídio de Doença (cerca de 50%), seguido do subsídio de Desemprego (cerca de 45%).

Figura 5 - Autos de notícia de contraordenações

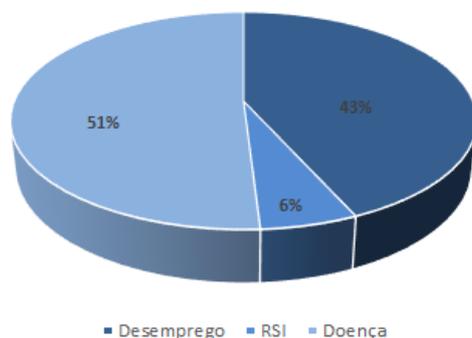


Figura 6 - Autos de notícia de ilícitos criminais



3.1.6. Gestão das Contribuições

Incentivos ao Emprego

Em 2023 mantiveram-se as medidas de apoio e incentivo às entidades empregadoras para contratação de trabalhadores, através de uma 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 através de uma isenção total do pagamento da contribuição para os desempregados de muito longa duração por um período de três anos, na parte relativa a seu cargo.

Verificou-se a entrada de 40.685 requerimentos, ligeiramente menos do que em 2022, com a taxa de deferimento a atingir os 98%. Deste volume de requerimentos, a maioria continua a dizer respeito à medida de dispensa parcial do pagamento de contribuições na contratação de jovens à procura do primeiro emprego.

Entidades Empregadoras

Relativamente às Entidades Empregadoras com remunerações declaradas em 2023, no que diz respeito às inscrições de pessoa coletiva, o número manteve-se praticamente o mesmo (33.523 inscrições, com variação de 0,6%) Ao invés, no que toca a inscrições de pessoa singular, houve um aumento muito significativo (18.429 inscrições, com variação de 74,1%)

No que diz respeito à cessação de atividade, os valores são pouco significativos por comparação em termos de pessoa singular, passando de 11 para 6 cessações. Já em termos de pessoa coletiva, houve um enorme decréscimo, comparativamente a 2022, cifrando-se em 6.987 cessações (-54,7%).

No que toca a pessoas singulares e coletivas no ativo, desde 2019 que estes números têm vindo a subir, sendo que, de 2022 para 2023, constatou-se haver um aumento de 3,9% no número ativo de pessoas singulares e um aumento de 3,6% no número ativo de pessoas coletivas.

Quadro 26 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano

Por tipo de Entidades	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
				N.º	%
Inscrições	48.548	43.913	51.952	8.039	18,3%
Pessoa Singular	9.737	10.588	18.429	7.841	74,1%
Pessoa Coletiva	38.811	33.325	33.523	198	0,6%
Cessação de atividade	25.111	15.422	6.993	-8.429	-54,7%
Pessoa Singular	12	11	6	-5	-45,5%
Pessoa Coletiva	25.099	15.411	6.987	-8.424	-54,7%
Total Ativo	1.300.241	1.341.599	1.391.294	49.695	3,7%
Pessoa Singular	614.008	629.038	653.335	24.297	3,9%
Pessoa Coletiva	686.233	712.561	737.959	25.398	3,6%

Fonte: DPC

Situação da BD a 31/12/2023

Em relação aos pagamentos referentes a contribuições correntes, verificou-se um aumento de 12,1%, relativamente ao período homólogo.

Quanto aos pagamentos das contribuições em dívida, antes destas serem participadas para cobrança coerciva, também se confirmou um crescimento de 14,4%, em relação ao período homólogo.

De referir que, em janeiro de 2023, com a publicação do Decreto-Lei n.º 85-A/2022, de 22 de dezembro, foi atualizado o valor da retribuição mínima mensal garantida para 760,00€, passando as entidades empregadoras a aplicar a taxa contributiva tendo por base esse novo valor, incluindo os trabalhadores do serviço doméstico que recebem com base no salário real.

No que se refere às Declarações de Remunerações, o artigo 270.º da Lei n.º 24-D/2022, de 30 de dezembro, que aprovou o orçamento do Estado para 2023, veio aditar ao Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social o artigo 23.º -B, o qual altera a data-limite da entrega das Declarações de Remunerações, bem como a data-limite do pagamento das contribuições para o mês de agosto.

A entrega das Declarações de Remunerações referente ao mês de julho pôde ser efetuada até ao dia 25.08.2023, sem quaisquer acréscimos ou penalidades. O pagamento das contribuições relativas ao mês de julho pôde ser efetuado até ao dia 31.08.2023, independentemente de ser útil, sem quaisquer acréscimos ou penalidades.

Com a Portaria n.º 107-A/2023, de 18 de abril, o subsídio de refeição dos trabalhadores em funções públicas foi atualizado para 6,00€ /dia, com efeitos retroativos a janeiro de 2023. Neste sentido, as entidades empregadoras, no ano de 2023, tiveram de declarar à Segurança Social o valor do subsídio de refeição dos seus trabalhadores na parte que excedia os 6,00€, ficando essa parte sujeita a base de incidência contributiva, e, se pago em vale de refeição ou cartão, na parte que excedia os 9,60€.

De salientar que, em 21 de dezembro de 2023, entrou em vigor uma nova funcionalidade na Segurança Social Direta relativa ao Vínculo de trabalhadores do Serviço Doméstico – Visão Cidadão / Entidade Empregadora. Esta funcionalidade visa ajudar a Entidade Empregadora na comunicação à Segurança Social da admissão do trabalhador do serviço doméstico no regime convencional (horária, diária ou mensal) ou no regime relativo à remuneração real.

Quadro 27 - Contribuições Declaradas e Pagas

Unidade: Euros

		2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
					N.º	%
Valor das contribuições associadas a remunerações declaradas		18.754.891.021	20.021.313.534	22.301.775.035	2.280.461.502	11,4%
Contribuições Pagas	Serviço Doméstico	54.366.549	50.045.798	19.623.179	-30.422.619	-60,8%
	Seguro Social Voluntário	18.344.762	17.477.619	19.093.448	1.615.829	9,2%
	Trabalhador Independente	416.570.392	433.551.691	481.544.164	47.992.473	11,1%
TOTAL		19.244.172.725	20.522.388.642	22.822.035.827	2.299.647.184	11,2%

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

Situação da BD a 08/01/2024

Retoma dos processos massivos de cobrança

Em 2023, intensificou-se o envio de notificações, para regularização voluntária de dívida, às entidades empregadoras (EE) e aos trabalhadores independentes (TI) que se encontram em situação de incumprimento, em fase anterior à participação para cobrança coerciva, e bem assim, para alerta de dívida de quotizações, que é punível no âmbito de crime por abuso de confiança contra a Segurança Social.

No âmbito da notificação a entidades empregadoras, foram abrangidos cerca de 125 mil contribuintes.

Acresce que, no âmbito da notificação de dívida de trabalhadores independentes, foram abrangidos cerca de 103 mil contribuintes.

O processo de participação de dívida para execução fiscal, no ano 2023, realizou-se regularmente para as entidades empregadoras que apresentavam dívida, verificando-se assim o regresso ao habitual

processo mensal e automático, sem os constrangimentos/limitações que tiveram de ser considerados anteriormente por altura das medidas excecionais de apoio no âmbito da pandemia Covid-19.

Também no que se refere à dívida de trabalhadores independentes, ocorreram em 2023 alguns processos massivos de participação.

Assim, e em termos de comparação homóloga, verificou-se uma taxa de crescimento de contribuintes (EE + TI) participados que se cifra em 131,5%.

Estatuto dos profissionais na área da cultura

Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 105/2021, de 29 de novembro, este estatuto aplica-se aos profissionais das artes do espetáculo, do audiovisual, das artes visuais e da criação literária, que exerçam uma atividade autoral, artística, técnico-artística ou de mediação cultural.

Com este estatuto, os profissionais da área da cultura passaram a ter direito a proteção em caso de suspensão involuntária da atividade profissional.

Os trabalhadores por conta de outrem (TCO) com contrato de trabalho de muito curta duração e os trabalhadores independentes (TI), incluindo empresários em nome individual, passam a ter direito ao novo subsídio por suspensão da atividade cultural, com prazos de garantia e de concessão adequados à realidade da área da cultura. Este novo subsídio visa proteger os trabalhadores nos períodos em que estes não estão a prestar qualquer atividade profissional.

Nas eventualidades de doença, parentalidade, doença profissional, invalidez, velhice e morte aplicam-se os respetivos regimes jurídicos.

O Estatuto garante, nomeadamente:

- ✓ A identificação individual dos profissionais da área da cultura, a estruturação e identificação estatística do setor da cultura para posterior definição de políticas públicas de valorização profissional e técnica, apoios e outros benefícios públicos;
- ✓ A regulação das diversas modalidades de prestação de atividade cultural, incluindo quer o contrato de trabalho, quer o contrato de prestação de serviços;
- ✓ A existência de regras próprias quanto ao local e tempos de trabalho. A propósito do local de trabalho, este passa a abranger, nomeadamente, os locais de ensaios, ao passo que a definição de horário de trabalho e períodos de pausa é igualmente adaptada para incluir os locais de apresentações, eventos e espetáculos;
- ✓ A existência de direitos e deveres específicos das partes que atendem à especificidade do setor, nomeadamente, destaca -se a proscricção de qualquer prática de assédio no acesso ou execução do trabalho;
- ✓ Um regime especial de proteção social, que abrange todos os profissionais da área da cultura inscritos no Regime dos Profissionais da Área da Cultura. Os trabalhadores por conta de outrem com contrato de trabalho de muito curta duração e os trabalhadores independentes, incluindo

empresários em nome individual, passam a ter direito ao novo subsídio por suspensão da atividade cultural, com prazos de garantia e de concessão adequados à realidade da área da cultura. Este novo subsídio visa proteger os trabalhadores nos períodos em que estes não estão a prestar qualquer atividade profissional, sem se exigir que estes cessem a respetiva atividade junto dos serviços da segurança social e das finanças.

- ✓ Para aqueles que tenham idade igual ou superior a 55 anos e pelo menos cinco anos de registo de remunerações, contados desde a última concessão do subsídio de suspensão da atividade cultural ou de prestações de desemprego, é criado um subsídio mais prolongado;
- ✓ Maior proteção dos trabalhadores da área da cultura, pelo que foram atualizadas as taxas contributivas a pagar pelos mesmos, pelas entidades empregadoras e pelas entidades beneficiárias da prestação;
- ✓ Simplificação e desmaterialização no apuramento da obrigação contributiva e no pagamento e entrega das contribuições à Segurança Social.

Em outubro de 2023 foi criada na Segurança Social Direta uma nova funcionalidade de TI: “Exclusão do TI inscrito no RPAC”.

Esta funcionalidade permite aos utilizadores institucionais corrigir a sua identificação como TI do RPAC e a conseqüente obrigação contributiva de acordo com o EPAC.

Também em 2023 foram desenvolvidas e concluídas as funcionalidades que permitem consultar a informação dos recibos emitidos na AT pelos profissionais da cultura e, de seguida, apurar o valor das contribuições a pagar à Segurança Social e ao Fundo.

Dispensa Contributiva - Incentivo à Normalização da Atividade Empresarial

Durante o ano 2023, foi reconhecida a dispensa contributiva para cerca de 80 mil contribuintes, abrangendo processos de dispensa contributiva respeitantes ao Incentivo Extraordinário à Normalização da Atividade Empresarial, Portaria n.º 205/2022, de 11 de agosto e Novo Incentivo à Normalização da Atividade Empresarial, oriundos do Instituto do Emprego e Formação Profissional.

O incentivo extraordinário à normalização da atividade empresarial, criado no âmbito das medidas de apoio à pandemia Covid-19, teve lugar depois de cessada integralmente a aplicação do apoio extraordinário à manutenção de contrato de trabalho (Layoff Simplificado) e às entidades a quem foi concedido, pelo IEFP, apoio na modalidade de 2 RMMG.

Com a Portaria n.º 205/2022, a desistência do apoio podia ser feita ao abrigo do regime excecional previsto no n.º 5 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 27-B/2020, de 19 de junho, na sua redação atual, e nas condições nele definidas, havendo lugar a alteração oficiosa para a modalidade prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 5.º da presente portaria, sempre que o empregador esteja abrangido pelo incentivo na modalidade prevista na alínea b) do n.º 1 do mesmo artigo, mantendo o direito à dispensa parcial de 50 % do pagamento de contribuições para a segurança social a cargo da entidade empregadora.

O novo incentivo à normalização da atividade empresarial foi atribuído aos trabalhadores que tivessem sido abrangidos, no primeiro trimestre de 2021, pelo Apoio Extraordinário à Manutenção de Contrato de Trabalho ou pelo Apoio Extraordinário à Retoma Progressiva de Atividade.

Em 2023, foi possível concluir o processo de apuramento e registo nas respetivas contas correntes, dos créditos correspondentes às reduções contributivas associadas ao incentivo pago pelo IEFP.

3.1.6.1. Contribuintes Estratégicos

A Unidade de Contribuintes Estratégicos (UCE) foi constituída no seguimento da alteração aos Estatutos do Instituto da Segurança Social, IP aprovados pela Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, e alterados pela Portaria n.º 160/2016, de 9 de junho com a redação dada pela Portaria n.º 102/2017, de 8 de março, e encontra-se plasmada na alínea a) do n.º 8 do artigo 1º.

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.

Entendeu-se que tal objetivo podia ser atingido através da implementação de um novo modelo de organização e atuação neste domínio, conferindo ao Gestor do Contribuinte uma autonomia e capacidade acrescidas, criando dessa forma condições para o acompanhamento efetivo e personalizado das maiores entidades empregadoras do país.

Tendo em consideração que o âmbito de atuação do Gestor do Contribuinte é o da relação contributiva, a definição da carteira de contribuintes a acompanhar 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 importante, quer para o ISS, IP quer para os contribuintes estratégicos, 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 a 2.187 entidades.

Para os biénios de 2019-2020, 2021-2022 e 2023-2024 foram propostos e aceites os mesmos critérios de seleção, tendo a UCE chegado ao final do ano de 2023 com uma carteira de 3.054 contribuintes estratégicos.

Estes contribuintes representavam no final de 2023 0,4% do total nacional de entidades empregadoras, são foram responsáveis por 29,8% do total nacional de trabalhadores vinculados (1,3M de trabalhadores) e por 31,1% do total nacional de contribuições declaradas mensalmente (698,6M€ de contribuições declaradas mensalmente).

Considerando o modelo de acompanhamento integrado preconizado para os contribuintes estratégicos, a UCE realizou a sua atividade, em 2023, com 49 elementos, tendo 1 deles no final do ano, saído para um cargo de dirigente.

No início do ano de 2023 a carteira de contribuintes estratégicos foi revista e redistribuída pelos Gestor do Contribuinte tendo por base o grau de complexidade de cada entidade. Esta avaliação permitiu criar carteiras mais equilibradas e distribuir o estorço dos Gestor do Contribuinte no acompanhamento dos contribuintes estratégicos. Este grau de complexidade foi aferido tendo em conta indicadores identificados pelos próprios Gestor do Contribuinte que muito contribuíram e se envolveram nesta metodologia de análise.

Salienta-se como pontos fortes da atividade da UCE a experiência dos atuais Gestor do Contribuinte, o n.º reduzido de contribuintes em carteira, que permitem, em conjunto, um tratamento integrado e efetivo de toda a relação contributiva, que tem como principais objetivos a obtenção de níveis superiores de qualidade no serviço prestado e melhores resultados ao nível da cobrança.

A grande dificuldade sentida por toda a Unidade está relacionada com a dependência de outras áreas de negócio dos Serviços Centrais e dos Centros Distritais e à falta de harmonização de procedimentos, o que não permite prestar informações ou dar resposta céleres aos assuntos dos contribuintes estratégicos.

O estudo e acompanhamento da relação contributiva dos contribuintes estratégicos dotaram os Gestor do Contribuinte 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.

Neste sexto ano de atividade, a UCE acompanhou 2.944 dos 3.054 contribuintes estratégicos, ou seja 96,4%, tendo o objetivo sido cumprido.

No que concerne ao nível de satisfação dos contribuintes estratégicos, o resultado ao questionário de avaliação cifrou-se nos 91,5% revelando que estes encontram-se muito satisfeitos em relação ao trabalho desenvolvido pela UCE, tendo o objetivo sido cumprido.

De salientar ainda que o relacionamento, quer com os contribuintes estratégicos, quer com os Serviços Centrais e Centros Distritais, permitiu um enorme crescimento profissional de toda a equipa da UCE.

Evidencia-se também a realização das Jornadas Nacionais da Unidade em fevereiro de 2023, onde, durante dois dias os Gestor do Contribuinte fortaleceram laços e reforçaram o espírito de equipa, o que contribuiu para a coesão e foco no serviço prestado aos contribuintes estratégicos. Durante o ano foram ainda desenvolvidos brainstormings e reuniões temáticas que permitiram aos Gestor do Contribuinte definir formas de atuação uniformes e partilha de experiências e casos, contribuindo para a harmonização de procedimentos e implementação de boas práticas.

3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva

Em 2023, o Departamento de Fiscalização concluiu um total 7.089 processos na área de fiscalização a Contribuintes, o que se traduziu numa concretização de 101%, ou seja, reflete o cumprimento da meta definida para o ano. Destes, 4.366 processos (62%) dizem respeito a ações de origem proativa. Ora, considerando que o Departamento de Fiscalização tinha como meta atingir 50% do seu trabalho neste domínio, em processos de iniciativa do serviço, verifica-se que houve uma superação da meta definida, atingindo um aumento de cerca de 6% em relação a 2022.

Quadro 28 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras

Unidades: N.º, % e milhares de euros

	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
				N.º	%
N.º Processos	5.775	6.194	7.089	895	14,4%
% Irregularidades	62%	59%	34%	-0,26	-43%
Contribuições Apuradas	24.016	18.306	21.789	3.483	19%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 08/01/2024

Do total de processos de fiscalização a entidades contribuintes, foram apuradas/liquidadas oficiosamente contribuições no valor de €21.789.240.

No que respeita às metas da área de investigação criminal, foi cumprida a meta do nº de processos de inquérito crime concluídos, alcançando uma realização de 112%, e superada a meta relativa ao valor associado a estes processos, refletindo uma realização de cerca de 151%.

Quadro 29 - Processos-crime

Unidades: N.º, % e milhões de euros

	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
				N.º	%
Processos de pré-inquérito e inquérito concluídos	2.708	3.417	3.585	168	5%
Processos de pré-inquérito concluídos	1.279	1.771	1.683	-88	-5%
Processos de inquérito concluídos	1.429	1.646	1.902	256	16%
Valor financeiro associado aos processos de inquérito instruídos	44	75	75	0	1%

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

Situação da BD a 08/01/2024

3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas**3.1.8.1. Intervenção 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 Art.º 29.º) 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 e 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 (prevista no Art.º 30.º) nestas eventualidades referidas concretiza-se, nomeadamente, pela 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 excecionalidade; e
- d) Prestações em espécie.

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 do Art.º 31.º).

O ISS, IP, tem por missão a gestão dos regimes de segurança social, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos subsistemas da segurança social, incluindo o exercício da ação social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais no âmbito do sistema da segurança social (vide n.º 1 do Art.º 3.º do DL n.º 83/2012, de 30/03 alterado pelo DL n.º 167/2013, de 30/12).

O ISS, IP providencia o acesso a serviços de atendimento/acompanhamento social pelas pessoas, famílias e comunidades, sucintamente, por:

- Ação direta – através dos SLAS – Serviços Locais de Ação Social dos Centros Distritais do ISS, IP, do Atendimento Social Integrado/ Rede Social e de outros projetos de atendimento integrado;
- Ação indireta – através de Parcerias/Protocolos com Entidades sob a forma de acordos e protocolos de cooperação e no âmbito de programas.

SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

“O atendimento social é uma forma de ajudar as pessoas ou as famílias em situação de carência (pobreza) ou vulnerabilidade a resolver os seus problemas” (Guia Prático – Atendimento Ação Social. ISS, IP 2014). Implica a caracterização e a avaliação da situação de vida, por técnica/o qualificada/o, que servirá de base ao plano de inserção social que é consensualizado com a pessoa/família. Poderá haver apoio em dinheiro (Prestações pecuniárias, de carácter eventual e em condições de excecionalidade), acumulável com os benefícios da área prestacional da Segurança Social.

Os SLAS – Serviços Locais de Ação Social, dinamizados pelos 18 Centros Distritais do Instituto da Segurança Social, prestam atendimento social às pessoas/famílias, e o decorrente acompanhamento se necessário; além da intervenção direta com as pessoas/ famílias, é feita intervenção comunitária que pode passar pelo fomento/reforço de parcerias locais (ex. NLI – Núcleos Locais de Inserção/RSI).

“SAAS” designa um serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social (exceto as situações devidas a catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação específica). A abordagem técnica passa por princípios operativos como os de contratualização para a inserção e de proximidade. A intervenção técnica e a organização/funcionamento do serviço nos projetos RLIS - Rede Local de Inserção Social financiados pelo PO ISE/ FSE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego / Fundo Social Europeu) regem-se pelo normativo em vigor aplicável a SAAS.

Quadro 30 - Atendimento e Acompanhamento Social

Unidades: n.º e %

	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
				N.º	%
Processos Familiares (dez)	401.289	442.895	564.259	121.364	27%
Centro Distrital	202.398	251.504	358.281	106.777	42%
Parceria/Protocolo	198.868	153.006	7.900	-145.106	-95%
Rede Local de Inserção	23	0	0		
Autarquias - Transferência Competências	0	38.385	198.078	159.693	416%
Beneficiários (dez)	709.504	895.034	1.129.060	234.026	26%
Centro Distrital	356.485	491.481	687.857	196.376	40%
Parceria/Protocolo	352.966	319.865	13.834	-306.031	-96%
Rede Local de Inserção	53	0	0		
Autarquias - Transferência Competências	0	83.688	427.369	343.681	411%
Atendimentos (ano)	939.845	828.110	880.070	51.960	6%
Centro Distrital	147.761	131.442	104.503	-26.939	-20%
Parceria/Protocolo	791.922	609.201	109.944	-499.257	-82%
Rede Local de Inserção	162	0	0		
Autarquias - Transferência Competências	0	87.467	665.623	578.156	661%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações.

Situação da BD a 08.01.2024

As Equipas de RSI - Rendimento Social de Inserção prestam um serviço de atendimento/acompanhamento social cujo principal objetivo é a promoção da autonomia para a inclusão social das famílias beneficiárias daquela prestação.

Há serviços/ equipamentos sociais (como Centros Comunitários) e outros projetos com financiamento comunitário (ex. CLDS – Contratos Locais de Desenvolvimento Social) que incluem, nas suas valências, atividades de atendimento/ acompanhamento social. Existem ainda, respostas sociais de atendimento especializado (ex. Centro de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial - âmbito do/a VIH/Sida, toxicodependência, sexualidade, entre outras matérias).

Em 2020 terminaram todas as operações RLIS (PO ISE/FSE) mas, nos territórios em que se mantinha a necessidade de externalizar este serviço à população, houve autorização, por parte da Tutela, para celebração de acordos, excecionados do Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais - PROCOOP.

Assim, ao abrigo do Despacho n.º 6013-B/2019, de 28/06, em 2019 foram homologados 35 processos e continuaram a decorrer procedimentos para homologação dos processos de Acordos Atípicos para SAAS. Estes acordos foram celebrados com vigência até 31 de dezembro de 2021.

Em 2023 ficou concretizada em todos os municípios a transferência de competências no domínio da ação social, conforme ponto seguinte.

Transferência de competências para as autarquias

A transferência de competências para os municípios no domínio da Ação Social, nomeadamente no âmbito do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social e do acompanhamento da componente de inserção dos Beneficiários de RSI, prevista respetivamente nas Portarias n.º 63/2021 e 65/2021, de 17 de março, concretizou-se entre 1 de abril de 2022 e 3 de abril de 2023.

Assim, entre 1 de janeiro e 3 de abril de 2023, os 173 municípios que não tinham assumido as competências no ano de 2022, iniciaram as mesmas.

Importa referir que os Centros Distritais mantêm o Atendimento/ Acompanhamento Social à população em matérias específicas, nomeadamente aos Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional, cidadãos com pedidos de financiamento de Produtos de Apoio (SAPA) e acompanhamento aos cuidadores informais.

O processo de transferência de competências, apesar de ter envolvido várias áreas dos Serviços Centrais do ISS, IP (Comunicação, Segurança e Análise de Dados, Encarregada de Proteção de Dados) teve, um forte impacto na área do Desenvolvimento Social:

- No Departamento de Desenvolvimento Social, foi constituída uma equipa de projeto que teve como principais objetivos: elaborar um plano de governança para a transferência de competências, apoiar o trabalho das Comissões de Acompanhamento, colaborar na definição dos requisitos para utilização do sistema de informação do AAS/RSI (Inserção) por parte dos municípios e definir o plano de formação a disponibilizar aos profissionais dos SAAS dos municípios.
- Nas Unidades de Desenvolvimento Social:
 - Foram constituídas 277 **Comissões de Acompanhamento (CA)** – uma por cada concelho compostas por representantes da Segurança Social e dos municípios e cujos objetivos são de apoiar os municípios no planeamento e organização dos SAAS municipais, estabelecer a articulação necessária para a transferência dos processos familiares de modo a assegurar a continuidade do acompanhamento das pessoas/famílias. De referir que muitas das CA continuam a reunir para assuntos de natureza diversa, nomeadamente para aferir a melhor forma de articulação nos territórios;
 - **Formação presencial** aos técnicos e coordenadores dos SAAS no âmbito do sistema de informação específico- Entre março de 2022 e abril de 2023, mais de 1.200 profissionais dos municípios participaram em ações de formação presencial;
 - **Comunidades de Prática** – Definição de um plano de trabalho conjunto entre os municípios e os Centros Distritais territorialmente competentes para o ano de 2024, com a identificação da temática a trabalhar;
 - **Transferência dos processos familiares** para os SAAS municipais – até 31 de dezembro, foram transferidos para os municípios mais de 150 mil processos familiares (157.414 PF);
 - Apoio por parte dos técnicos da SS dos concelhos aos utilizadores do município no âmbito da utilização do sistema de informação.

Outras atividades realizadas no ano de 2023:

- A equipa de projeto assegurou a representação da Segurança Social na **Comissão de Acompanhamento do Fundo de Financiamento da Descentralização**, prevista no Decreto-Regulamentar n.º 1/2023, de 29 de maio, colaborando neste âmbito com a DGAL no esclarecimento de questões colocadas pelos municípios no âmbito da transferência de competências no domínio da Ação Social.

- **Representação do ISS, IP** (Equipa de Projeto e CDist) em **vários seminários e outros eventos** relativos ao tema da transferência de competências em vários pontos do território nacional - destacando-se os seminários que se realizaram nos distritos de Braga, Portalegre, Setúbal e Vila Real, organizados respetivamente pelos municípios da Póvoa de Lanhoso, Castelo de Vide, Palmela e Vila Real em articulação com os Centros Distritais territorialmente competentes, de avaliação do processo de transferência de competências e os principais desafios subjacentes;
- **Disponibilização do Portal da Ação Social para os Municípios** – plataforma online acessível para os profissionais dos Serviços de Atendimento e Acompanhamento Social, onde estão disponíveis os Webinars da formação ministrada (relativa ao Modelo de Intervenção e Sistema de Informação), atualizações ao sistema de informação, a disponibilização de um conjunto de legislação, manuais de suporte, formulário para a parametrização de utilizadores no sistema e os contactos de todos os serviços de atendimento e acompanhamento social dos SAAS dos Municípios, bem como, outros recursos considerados de interesse para este processo. Sendo de referir à uma atualização regular da informação que consta no portal.
- Ao longo deste processo foram disponibilizados vários documentos de apoio ao CDist e Comissões de Acompanhamento:
 - Memorando relativo às alterações contempladas no acordo setorial de compromisso entre o Governo e a Associação Nacional de Municípios, assinado a 3 de janeiro de 2023;
 - Comunicações tipo para regular as formas de comunicação com as restantes entidades;
 - Documento de Respostas às Questões Frequentes com orientações para os Centros Distritais de forma a clarificar quais os Processos Familiares que permanecem na Segurança Social, bem como os momentos em que há lugar a transferência de processos entre a Segurança Social e os municípios.
 - Partilha de documento com as respostas às questões colocadas pelos municípios à DGAL;
- No âmbito da articulação da Equipa de Projeto com a Equipa da Segurança de Dados e Gestão de acessos foi realizada a análise e validação dos ficheiros com a parametrização da orgânica inicial dos 173 municípios que assumiram as competências em 2023 e validação de todas as alterações orgânicas solicitadas pelos mesmos, em fase posterior à assunção das competências

Os desafios para o ano de 2024 em matérias de transferência de competências prendem-se com:

- Permitir aos municípios acederem de forma autónoma a dados estatísticos e de gestão relativos ao Atendimento e Acompanhamento Social;
- Realização das Comunidades de Prática em todos os Distritos;
- Início do processo de levantamento de requisitos em co construção do novo Sistema de Informação específico para o Atendimento e Acompanhamento Social com os municípios enquanto principais utilizadores do sistema

Os desafios para o ano de 2024 em matérias de transferência de competências prendem-se com:

- Permitir aos municípios acederem de forma autónoma a dados estatísticos e de gestão relativos ao Atendimento e Acompanhamento Social;
- Realização das Comunidades de Prática em todos os Distritos;
- Início do processo de levantamento de requisitos em co construção do novo Sistema de Informação específico para o Atendimento e Acompanhamento Social com os municípios enquanto principais utilizadores do sistema

SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

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.

O ISS, IP assume o papel de Organismo financiador no âmbito deste Sistema.

Os anos de 2022 e 2023, na esteira dos anos antecedentes, foram anos de continuação da qualificação da resposta no âmbito do financiamento de produtos de apoio por parte do ISS, IP que se espelhou num esforço em responder com a maior qualidade e celeridade às solicitações dos cidadãos.

Em 2023 foi fixada a dotação orçamental para o ISS, IP no valor de até 5.000.000,00 €, tendo havido um reforço de verba no montante de 4.900.000,00 €, perfazendo um total de 9.900.000,00 €. Este valor, substancialmente inferior ao do ano anterior (26.595.700,65 €) permitiu financiar apenas cerca de metade dos PA, que reúnem condições para tal.

O ISS, IP tem vindo a confrontar-se com um conjunto de solicitações cada vez maior que se poderá atribuir não só ao facto de haver uma maior consciencialização de direitos, cidadania e informação por parte das pessoas com deficiências e incapacidades e dos seus familiares, que procuram a melhor compensação para as suas limitações mas, igualmente, devido ao envelhecimento da população e, conseqüentemente, ao aumento da esperança de vida, pelo que os cidadãos tendem a apresentar quadros de dependências e incapacidades permanentes que exigem a aquisição de mais produtos de apoio para ultrapassar as suas limitações.

Importa ainda notar que o mercado nacional tem uma oferta vasta de produtos de apoio, de inúmeras marcas e modelos, onde constam produtos de apoio de elevada tecnologia que apresentam preços tendencialmente cada vez mais elevados.

Quadro 31 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

Unidade: n.º, euros e %

		2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
					N.º	%
Pessoas Apoia- das	Masculino	1.141	1.865	872	-993	-53%
	Feminino	830	1.496	683	-813	-54%
	Total	1.971	3.361	1.555	-1.806	-54%
Produtos de Apoio	Centros Especializados	9.166	15.771	6.441	-9.330	-59%
	Total	9.166	15.771	6.441	-9.330	-59%
Orçamento Executado (€)		13.587.658,45	25.196.762,09	9.610.886,61	-15.585.875	-62%

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

Situação da BD a 01/04/2023

É importante sublinhar que se considera valor executado aquele que foi efetivamente gasto na aquisição de Produtos de Apoio.

Os valores referentes a 2022 inseridos no quadro acima são os constantes no Relatório de Execução Física e Financeira do SAPA de 2022. Importa referir que o valor apresentado no orçamento executado, referente à SCML, é o transferido para a SCML no ano de 2022, que não é coincidente com o valor executado declarado pela entidade neste mesmo ano, que foi de 667.286,25 €. Os valores de 2023, são valores provisórios, obtidos da base de dados SharePoint a 01/03/2024.

Assim e no que concerne à atribuição de produtos de apoio, no ano de 2023 verificou-se um decréscimo acentuado relativamente ao ano de 2022, que é explicado pela considerável diminuição das verbas atribuídas ao Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio para esse ano.

Programas de Desenvolvimento

CLDS 4G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 4G

Os CLDS-4G, criados em 2018, pela Portaria n.º 229/2018 de 14 de agosto, constituem a quarta geração de Contratos Locais de Desenvolvimento Social, que têm vindo a ser implementados de modo paulatino desde 2007.

O programa CLDS-4G tem como objetivo promover a inclusão social de grupos populacionais que revelem maiores níveis de fragilidade social num determinado território, mobilizando para o efeito a ação integrada de diversos agentes e recursos localmente disponíveis, constituindo-se como um instrumento de combate à exclusão social fortemente marcado por uma intervenção de proximidade realizada em parceria, de forma a:

- Aumentar os níveis de coesão social dos concelhos objetos de intervenção dinamizando a alteração da sua situação socio territorial;
- Concentrar a intervenção nos grupos populacionais que em cada território evidenciam fragilidades mais significativas, promovendo a mudança na situação das pessoas tendo em conta os seus fatores de vulnerabilidade;
- Potenciar a congregação de esforços entre o setor público e o privado na promoção e execução dos projetos através da mobilização de atores locais com diferentes proveniências;
- Fortalecer a ligação entre as intervenções a desenvolver e os diferentes instrumentos de planeamento existentes de dimensão municipal.

Mantendo as características essenciais do perfil de intervenção, os CLDS-4G introduzem ajustamentos ao modelo que espelham, fundamentalmente, o seguinte:

- Uma seleção dos territórios de intervenção, centrada em indicadores de fragilidade social que incorporam, entre outros, os níveis de desemprego e de envelhecimento das populações residentes;
- A criação de diferentes níveis de financiamento, a atribuir aos projetos em função da dimensão da população residente em cada um dos concelhos selecionados enquanto território de intervenção, valorizando, simultaneamente, quer o grau de fragilidade social identificado no território, quer a sua localização geográfica no que respeita à interioridade;
- O alargamento do leque de agentes responsáveis pelo desenvolvimento das atividades nos territórios de intervenção dos projetos, designadamente através da reintrodução das Câmaras Municipais no universo das entidades que promovem os CLDS.
- O reforço da relação entre a tipologia dos territórios selecionados e os eixos de intervenção nos quais se organizam as atividades a desenvolver pelos projetos, abrindo ainda a possibilidade, nos concelhos de maior dimensão populacional e num quadro de alguma flexibilidade, de uma organização local sobre a intervenção a efetuar no território através da implementação de vários projetos.

Desta forma, pretende-se que o Programa CLDS continue a constituir um instrumento de combate à exclusão social fortemente marcado por uma intervenção de proximidade realizada em parceria, garantindo, em simultâneo, a valorização do papel das Câmaras Municipais nesta intervenção, dadas as suas especiais responsabilidades ao nível concelhio, nomeadamente em matérias de planeamento, bem como a sua particular capacidade para congregar os agentes e os recursos locais.

- A promoção do acesso ao Programa CLDS e, conseqüentemente ao financiamento, por parte de territórios que revelem maiores dificuldades de mobilização para a apresentação de projetos, reforçando a lógica do convite em detrimento de uma lógica de concurso nacional, garantindo, previamente, a equidade do processo através da implementação de um mecanismo de seleção dos territórios a intervencionar que garante a escolha dos que apresentam maiores níveis de fragilidade social, quer pelo facto de se revelarem territórios especialmente afetados por determinados fenómenos tais como os do desemprego ou os da pobreza, quer pelo facto de terem sido palco de calamidades.
- Adequação da relação entre a dimensão do financiamento a atribuir e a dimensão potencial das necessidades de intervenção, criando para o efeito distintos patamares de financiamento para territórios igualmente distintos, no que respeita designadamente à população residente, à densidade da fragilidade social revelada e às dificuldades que decorrem de uma localização no interior do território continental.

Os territórios a abranger pelos CLDS-4G assumem os seguintes perfis, tendo por referência um conjunto de indicadores:

- a) Territórios especialmente afetados por desemprego;
- b) Territórios com situações críticas de pobreza, particularmente a infantil;

- c) Territórios envelhecidos,
- d) Territórios fortemente atingidos por calamidades.

As ações a desenvolver pelos CLDS-4G integram os seguintes eixos de intervenção:

- a) Eixo 1: Emprego, formação e qualificação;
- b) Eixo 2: Intervenção familiar e parental, preventiva da pobreza infantil;
- c) Eixo 3: Promoção do envelhecimento ativo e apoio à população idosa;
- d) Eixo 4: Auxílio e intervenção emergencial às populações inseridas em territórios afetados por calamidades e/ou capacitação e desenvolvimento comunitários.

As operações têm a duração de 36 meses.

O Programa CLDS-4G é financiado por fundos estruturais em conformidade com a legislação nacional e europeia aplicável, designadamente pelo Fundo Social Europeu (FSE) e de Lisboa, através do POR Lisboa 2020 e inseridos nos territórios identificados no Anexo dos Convites para Apresentação de candidaturas publicados no ano de 2019:

- Aviso N.º POISE-32-2019-09
- Aviso N.º POISE-32-2019-12
- Aviso N.º POISE-32-2019-17
- Aviso N.º POISE-32-2019-21
- Aviso N.º ALG-32-2019-12
- Aviso N.º LISBOA-32-2019-31

Os CLDS-4G são desenvolvidos por entidades de direito privado sem fins lucrativos que atuem na área do desenvolvimento social e nos territórios de intervenção do CLDS-4G indicados em Anexo a cada um dos Convites para a Apresentação de Candidaturas publicados, na qualidade de Entidades Coordenadoras Locais da Parceria (ECLP), selecionadas pela Câmara Municipal nos termos previstos no n.º 3 do artigo 2.º do Regulamento Específico do CLDS-4G, ou selecionadas pelo Conselho Local Ação Social (CLAS) nas situações a que se refere o n.º 4 do artigo 2.º do referido Regulamento. Em parceria com a ECLP, entidades de direito público, de direito privado sem fins lucrativos, que atuem na área do desenvolvimento social, ou de direito privado com fins lucrativos (neste último caso, apenas se integrarem o CLAS, sedeadas no território de intervenção a que se candidatam, na qualidade de Entidades Locais Executoras das Ações (ELEA), desde que selecionadas pela ECLP e sujeitas a parecer de CLAS, nos termos do artigo 212.º do Regulamento Específico.

No âmbito do Programa CLDS-4G, o ISS, IP desempenha a função de Organismo Intermédio com subvenção global.

Neste sentido, coube ao Instituto, no ano de 2023, a realização das seguintes tarefas essenciais: acompanhamento da execução das operações; análise de Pedidos de Alteração (PA); análises de pedidos de alteração de equipas técnicas; análise dos pedidos de reembolsos, análise de pedidos de reembolsos intermédios e ainda a análise de pedidos de Saldo Final.

Considerando o término do Programa CLDS 4G, podemos concluir que as 273 candidaturas aprovadas, em 2019 e 2020, mantiveram-se em execução até dezembro de 2023. Tendo-se verificado que 272 projetos efetuaram a submissão de Saldo Final, e em sede de análise e encerramento dos mesmos, constatou-se que apenas 7 não cumpriram com os resultados contratualizados em sede de candidatura.

CLDS 5G - Contratos Locais de Desenvolvimento Social 5G

O novo programa CLDS-5G, pretende reforçar as políticas de inclusão social e combate à pobreza em Portugal encarando o território como uma dimensão essencial para a sua concretização, concentrando as intervenções nos grupos populacionais que evidenciam fragilidades mais significativas e promovendo a mudança tendo em conta os fatores de vulnerabilidade.

O CLDS é um programa de elevada relevância para o desenvolvimento social dos territórios, abrangendo diferentes áreas e públicos, permitindo o desenvolvimento de ações que promovem a inclusão e a coesão social e territorial e a qualidade de vida dos cidadãos.

A Portaria n.º 428/2023, de 12 de dezembro, procede à regulamentação dos CLDS 5G, através da alteração à Portaria n.º 64/2021, de 17 de março, que define o exercício de competências de coordenação administrativa e financeira do Programa de Contratos Locais de Desenvolvimento Social pelas autarquias locais.

Os territórios a abranger pelos CLDS-5G assumem os seguintes perfis, tendo por referência um conjunto de indicadores:

- a) Territórios especialmente afetados por desemprego;
- b) Territórios com situações críticas de pobreza ou exclusão social, particularmente a infantil;
- c) Territórios envelhecidos,
- d) Territórios fortemente atingidos por calamidades,
- e) Territórios vulneráveis a contextos de emergência social e ou cenários de exceção.

As ações a desenvolver pelos CLDS-5G integram os seguintes eixos de intervenção:

- a) Eixo 1: Emprego, formação e qualificação;
- b) Eixo 2: Combate à pobreza e à exclusão social das crianças e dos jovens, promotor de uma efetiva garantia para a infância;
- c) Eixo 3: Promoção da autonomia, envelhecimento ativo e longevidade;
- d) Eixo 4: Desenvolvimento social, capacitação comunitária e intervenção em contextos de emergência social e de cenários de exceção.

As operações do CLDS-5G têm uma duração definida por despacho do membro do Governo responsável pela área do trabalho, solidariedade e segurança social.

No âmbito do CLDS-5G é apresentada uma candidatura por cada um dos territórios constantes da lista referida no n.º 2 do artigo 2.º, sem prejuízo do que for definido no aviso de abertura de candidaturas.

Prevê-se que no início do ano de 2024, seja lançado o Aviso de Abertura ao Programa CLDS 5G.

FEAC – Fundo Europeu Apoio a Carenciados

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

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

A transição do Regulamento Comunitário do FEAC para o normativo nacional ocorreu com a publicação da Portaria n.º 190-B/2015, de 26 de junho, que aprovou o regulamento geral do FEAC e a regulamentação específica do PO APMC para o período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2020, a qual foi alterada pela Portaria n.º 51/2017, de 2 de fevereiro, e pela Portaria n.º 232/2018, de 20 de agosto, e pela Portaria n.º 217/2019, de 10 de julho e pela Portaria n.º 27/2021 de 05 de fevereiro, e pela Portaria n.º 42/2022 de 19 de janeiro.

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 e no âmbito da Medida 3 - Fornecimento de géneros alimentares às pessoas mais carenciadas, de forma indireta, mediante utilização de cartão eletrónico.

No âmbito da Medida 1 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 de 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.

Os beneficiários das operações 1.2.1 assumem a qualidade de organizações parceiras, de acordo com as seguintes modalidades:

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

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

São destinatários finais da tipologia 1.2.1 os indivíduos e/ou as famílias que se encontrem em situação de carência económica, conforme o disposto no artigo 45.º do Regulamento Específico do PO APMC, correspondendo este conceito ao aplicado pelo 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.

A segunda fase do PO APMC, teve início em março 2019 com o lançamento dos procedimentos concursais que visam a aquisição dos géneros alimentares nas quantidades necessárias para assegurar 50% das necessidades nutricionais a cerca de 60 mil pessoas durante 36 meses.

Para a segunda fase, a Direção-Geral da Saúde (DGS) definiu um cabaz com 25 tipos de géneros alimentares, dos quais 8 deles são entregues em alternância (4 num mês e 4 no mês seguinte):

O Convite e Aviso de Apresentação de Candidaturas para a Tipologia 1.2.1 foram lançados em julho e agosto de 2019 (Avisos n.º POAPMC-F7-2019-02 e n.º POAPMC-F7-2019-03), respetivamente, e o prazo de candidaturas terminou em setembro. Foram submetidas 135 candidaturas, as quais foram todas aprovadas. As 135 candidaturas correspondem ao número de territórios de Portugal Continental nos quais é efetuada a distribuição de géneros alimentares às pessoas mais carenciadas.

As operações têm a duração de 39 meses, decorrendo entre novembro de 2019 e janeiro de 2023.

No entanto, considerando o atual contexto social e económico agravado pelos impactos causados pela situação de guerra na Europa, e como forma de mitigar as crescentes dificuldades da população, em particular dos mais carenciados, decidiu dar -se continuidade ao fornecimento de produtos alimentares a um universo de 120 000 destinatários, até novembro de 2023.

Nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 21/2023, de 14 de fevereiro de 2023, foi autorizado a realização da despesa relativa à aquisição de bens alimentares com recurso ao mecanismo de Antecipação do Portugal 2030 no que respeita ao apoio do Fundo Social Europeu Mais (FSE +), através do Programa Operacional do PT 2030, no âmbito da componente do FSE+ destinada a combater a privação material ao nível das regiões de Portugal Continental do Programa Operacional Demografia, Qualificações e Inclusão, podendo ainda ser enquadrada no Portugal 2020 por eventuais verbas sobrantes do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas. Tendo sido definido o

montante máximo global de € 32 520 325,20, acrescido de imposto sobre o valor acrescentado à taxa legal em vigor.

No âmbito desta segunda fase da Medida 1, no ano 2023:

- decorreu a execução das 135 operações de distribuição de géneros alimentares da Tipologia 1.2.1.
- O PO APMC constituiu-se como um dos meios para dar resposta à situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2 e pela doença COVID-19, que, por um lado, agravou as situações das pessoas mais carenciadas e que, por outro lado, aumentou o número de pessoas vulneráveis. Neste sentido, foi decidido pela Tutela aumentar o número de destinatários que se previa apoiar (que se situava nos 60.005/mês), nos seguintes termos:
 - abril de 2020 – aumento de 15% dos destinatários, correspondente a um total de 69.005 destinatários;
 - maio e junho de 2020 (2 meses) – aumento de 50% dos destinatários, correspondente a um total de 89.975 destinatários;
 - julho de 2020 a dezembro de 2022 – aumento de 100% dos destinatários, correspondente a um total de 120.010 destinatários
 - 2023 - considerando o atual contexto social e económico agravado pelos impactos causados pela situação de guerra na Europa, e como forma de mitigar as crescentes dificuldades da população, em particular dos mais carenciados, decidiu-se dar continuidade ao fornecimento de produtos alimentares a um universo de 120 010 destinatários, até novembro de 2023.
- Durante o ano de 2023 foram lançados 56 procedimentos concursais para a aquisição de géneros alimentares, de forma a assegurar a distribuição dos diversos produtos que compõem o cabaz, de referir a existência de alguns constrangimentos que afetaram o cumprimento da calendarização das entregas previstas de alguns produtos:
 - Procedimentos não adjudicados por exclusão de propostas: 4;
 - Ações de contencioso pré contratual como constrangimento na execução do contrato, a saber:
 - a) Leite do 7º Lote: Ação improcedente (favorável ao ISS) com sentença de 10.10.2023 e já transitada em julgado;
 - b) Cereais PA do 7º Lote: Recurso improcedente (favorável ao ISS) por acórdão de 19.02.2024 e aguarda o trânsito em julgado;
 - c) Frango do 7º Lote: Ação improcedente (favorável ao ISS) com sentença de 26.02.2024 e aguarda o trânsito em julgado;
 - d) Feijão Verde do 8º Lote: ação a decorrer com efeito suspensivo, com citação de 18.03.2024 (em fase de contestação e eventual pedido de levantamento do efeito suspensivo).

- Rescisões dos contratos celebrados com o fornecedor ALBISABORES dos produtos Feijão Encarnado, Cavala e Sardinha, por incumprimentos dos mesmos.
- Em novembro de 2023, no que se refere aos destinatários finais abrangidos, foram considerados elegíveis 111.329 pessoas carenciadas das 120.010 previstas.
- Em dezembro de 2023, e tendo em consideração a transição para um novo período de programação, verificou-se que o número de destinatários finais apoiados, foi de 73.412 pessoas carenciadas.
- Verificou-se, ainda que ao longo do ano de 2023 foram apoiados 57.937 agregados familiares, ainda que não de forma contínua, correspondendo a um total de 155.874 destinatários abrangidos pelo Programa PO APMC.
- Quanto aos produtos distribuídos, no ano de 2023 foram entregues 523.418 cabazes num total de 12.795,44 toneladas de géneros alimentares.

Privação Material

A Portaria n.º 325/2023 de 30 de outubro estabelece as regras aplicáveis às operações enquadradas na área temática da Demografia, Qualificação e Inclusão, financiadas pelo Fundo Social Europeu Mais (FSE+) para o período de programação 2021-2027 e pressupõe a distribuição direta de géneros alimentares e/ou de bens de primeira necessidade e medidas de acompanhamento.

Nos termos do art.º 231 do Regulamento Específico da área temática da Demografia, Qualificação e Inclusão, a tipologia de operação no âmbito da Privação Material visa apoiar a aquisição de géneros alimentares e/ou de bens de primeira necessidade por entidades públicas, com vista à sua distribuição às pessoas mais carenciadas, diretamente ou recorrendo a organizações parceiras, públicas ou privadas e sem fins lucrativos.

A intervenção no âmbito da presente tipologia de operação tem como objetivo manter a equidade territorial na distribuição, de acordo com as necessidades existentes, com vista a mitigar a privação material e promover a integração social de pessoas em risco de pobreza ou de exclusão social, em linha com os princípios de uma dieta saudável e de sustentabilidade.

Nos termos previstos no artigo 233.º do Regulamento Específico, pode aceder aos apoios no âmbito desta tipologia de operação o Instituto de Segurança Social, I.P.

As candidaturas são apresentadas individualmente e sob a forma de convite, nos termos do n.º 1 do artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 20-A/2023, de 22 de março.

O Convite e Aviso de Apresentação de Candidaturas – no âmbito da Aquisição direta de géneros alimentares e/ou de bens de primeira necessidade foi lançado a 02 de novembro de 2023 (PESSOAS-2023-12), e o período de candidaturas decorreu por 30 dias úteis a contar do dia seguinte à publicação.

A presente candidatura tem a duração de 15 meses, de novembro de 2023 a janeiro de 2025.

A dotação global do presente aviso é de 72.000.000,00€, dos quais 64.800.000,00€, financiados pelo Programa PESSOAS 2030, pelo Fundo FSE +, 7.200.000,00€ da Dotação Nacional do Orçamento do Estado.

Os apoios a conceder no âmbito da presente Tipologia revestem a natureza de subvenção não reembolsável, assumindo a forma de reembolso dos custos elegíveis efetivamente incorridos e pagos, também designada por custos reais, prevista na alínea a) do n.º 2 do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 20- A/2023 de 22 de março, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º do Regulamento Específico.

Nos termos do art.º 237.º do Regulamento Específico da área temática da Demografia, Qualificação e Inclusão, a tipologia de operação no âmbito da Privação Material visa apoiar a distribuição direta às pessoas mais carenciadas, por organizações parceiras, públicas ou privadas, de géneros alimentares e/ou de bens de primeira necessidade adquiridos no âmbito das operações de aquisição direta, bem como o desenvolvimento de medidas de acompanhamento com vista à inclusão social daquelas.

No âmbito da presente tipologia de operação, conforme estabelecido no artigo 238.º (Ações) da Portaria n.º 325/2023, de 30/10/2023, que aprova o Regulamento Específico da área temática da Demografia, Qualificações e Inclusão, doravante designado por Regulamento Específico, são elegíveis as ações de:

a) Distribuição direta de géneros alimentares e/ou bens de primeira necessidade, através da entrega de cabazes às pessoas mais carenciadas, nos territórios definidos;

b) Acompanhamento associado à operação de distribuição direta, que permita capacitar as famílias e/ou as pessoas mais carenciadas na seleção e boa utilização dos géneros alimentares e/ou de bens de primeira necessidade, na prevenção do desperdício e na otimização da gestão do orçamento familiar, nomeadamente através da realização de sessões de esclarecimento e/ou de sensibilização e informação para os destinatários finais do apoio.

O Convite e Aviso de Apresentação de Candidaturas – no âmbito da Distribuição direta de géneros alimentares e/ou de bens de primeira necessidade e medidas de acompanhamento, foi lançado o Aviso (PESSOAS-2023-29), e o período para a apresentação de candidaturas decorre entre dia 29 de dezembro de 2023 e 12 de fevereiro de 2024.

A presente candidatura tem a duração de 14 meses, sendo a Candidatura desenvolvida de forma Individual ou Parceria.

A dotação global do presente aviso é de 12.500.000,00€, dos quais 11.250.000,00€, financiados pelo Programa PESSOAS 2030, pelo Fundo FSE +, 1.250.000,00€ da Dotação Nacional do Orçamento do Estado.

O Regulamento (UE) 2021/1057 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de junho de 2021, que cria o Fundo Social Europeu Mais (FSE+), apresenta medidas para combater a privação material, possibilitando que a assistência alimentar e/ou bens materiais essenciais seja fornecida diretamente às pessoas mais carenciadas ou indiretamente, como por exemplo, através de vouchers ou cartões, em formato eletrónico, desde que os mesmos só possam ser trocados por alimentos e/ou bens essenciais, previamente estabelecidos.

Deste modo, no âmbito da Medida 3 - Fornecimento de géneros alimentares às pessoas mais carenciadas, de forma indireta, mediante utilização de cartão eletrónico, e no seguimento da publicação da Portaria nº 48/2022 de 20 de janeiro, que cria o Programa Cartões Sociais e aprova o respetivo Regulamento no qual são estabelecidas as normas orientadoras para a execução do Programa.

Programa Cartões Sociais ou Programa de Apoio Complementar (PAC)

O Programa Cartões Sociais visa definir um apoio passível de ser atribuído às pessoas em situação de carência económica e risco de exclusão social, sob a forma de bens alimentares que podem ser adquiridos numa rede de estabelecimentos comerciais aderentes ao Programa, existente em todo o território continental, mediante o uso de cartão eletrónico.

Nos termos do Regulamento e para a concretização da medida 3, foram desenvolvidos trabalhos preparatórios, inerentes à contratualização da “*Aquisição de Serviços de Emissão, Gestão, Carregamento e Reporte Financeiro dos Cartões Eletrónicos Sociais*”, tais como:

- Caderno de Encargos;
- Programa do Procedimento;
- sessão pública de esclarecimentos no âmbito da consulta preliminar ao mercado;
- Elaboração de Listagem dos Alimentos elegíveis;

Neste âmbito foram publicitados três Procedimentos de Concurso Público, a saber:

- Processo nº 2001/21/0002466 (sem propostas apresentadas);
- Processo nº 2001/22/0001307 (com duas propostas apresentadas, ambas excluídas);
- Processo nº 2001/22/0003018 (ajuste direto critérios materiais, por deliberação do Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social, I.P., foi proferida a decisão de contratar, a empresa Ticket Restaurant de Portugal, Sociedade Emissora de Títulos-Refeição, datada de 30.11.2022, exarada sobre a informação n.º SCC-7870/2022, de 28.11.2022.

A decisão de adjudicação e de aprovação da minuta de contrato, foram tomadas por deliberação do Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social, I.P., datada de 13.02.2023, exarada sobre a informação n.º SCC-835/2023, de 13.02.2023;

A outorga do contrato para aquisição de serviços de emissão, gestão, carregamento e reporte financeiro dos cartões eletrónicos sociais (Contrato n.º 23AS2001000007 – NPD 2222000071 – Processo n.º 2001/22/0003018), ocorreu em 29/06/2023.

Os serviços objeto do contrato compreendem as seguintes fases:

“a) Fase 1: Adaptação às especificações técnicas previstas no presente caderno de encargos do sistema informático disponibilizado pelo cocontratante para suporte de operacionalização dos serviços a prestar na fase 2, criação de amostra de cartão eletrónico social e garantia de uma rede de pontos de venda dotada de sistemas de informação adaptados ao sistema informático disponibilizado pelo cocontratante e apta a cumprir, no âmbito da fase 2 do contrato, as regras definidas no presente caderno de encargos, sem prejuízo do disposto na cláusula 9.3;

b) Fase 2: Gestão da rede de pontos de venda e operacionalização do sistema de atribuição e carregamento de cartões eletrónicos sociais.”

No cumprimento do estipulado na fase 1 do contrato, a empresa Ticket efetuou a demonstração do Sistema/Plataforma Informático de Gestão de Cartões ao ISS, I.P.

Para efeitos, de desenvolvimento e acompanhamento da adaptação do sistema informático, em outubro ocorreu a primeira reunião de coordenação com o(s) gestor(es) do contrato, tendo sido definido que as mesmas ocorreriam semanalmente.

Importa referir que a imagem do cartão eletrónico social, já se validado e aprovado e pelo ISS, I.P.

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 Despacho n.º 8701-B/2019, de 1 de outubro, define as regras para o programa de apoio financeiro complementar à execução do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC) no que se refere à 2.ª fase.

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 da Tipologia 1.2.1 do PO APMC 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.

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.

A gestão do PAC é da competência do ISS, IP.

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.

Deste modo e atendendo à relevância que o apoio do PAC representa na adequada execução das operações do POAPMC, importa ajustar os termos das condições do Programa de Apoio Complementar à execução do POAPMC definidos no Despacho n.º 8701 -B/2019, de 1 de outubro, face ao acréscimo dos destinatários do POAPMC e respetiva quantidade dos produtos a distribuir.

Assim, o Despacho n.º 892/2020, de 14 de janeiro de 2020, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 15, de 22 de janeiro de 2020, e considerando o disposto na alínea b) do artigo 30.º, conjugado com o n.º 6 do artigo 31.º, da Lei de Bases do Sistema de Segurança Social, aprovada pela Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 83 -A/2013, de 30 de dezembro, e ao abrigo da alínea c) do artigo 199.º da Constituição da República Portuguesa, determina um reforço da comparticipação financeira do PAC, estabelecida no ponto 7 do Despacho n.º 8701 -B/2019, de 1 de outubro.

O despacho n.º 7619/2020, de 3 de agosto, definiu as regras para o reforço da comparticipação financeira do programa de apoio financeiro complementar à execução do Programa Operacional de Apoio às Pessoas mais Carenciadas (POAPMC) no que se refere à 2.ª fase, com o objetivo de fazer face ao aumento do número de destinatários do POAPMC, decorrente dos efeitos da situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2.

Posteriormente é publicado o despacho n.º 7837/2021, de 10 de agosto, que procede à alteração do despacho n.º 7619/2020, de 3 de agosto, para o reforço da comparticipação financeira do programa de apoio financeiro complementar à execução do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC), passando a englobar uma 3.ª fase, com + 100 % dos destinatários previstos no aviso, durante 13 meses. Neste sentido, o reforço abrange o aumento do número de destinatários estabelecido nos Avisos n.ºs POAPMC-F7-2019-02 e POAPMC-F7-2019-03, durante um período de 25 meses.

Durante o ano de 2023, no âmbito da 2ª Fase, mantiveram-se em execução as 135 operações.

Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência

O Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência 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.

Ao abrigo da legislação (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.

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 medida, é de sublinhar que:

- Em dezembro de 2023 existiam 368 Famílias de Acolhimento e 704 Pessoas Acolhidas.
- De entre as 704 Pessoas Acolhidas, 49% são pessoas idosas e 51% são pessoas adultas com deficiência.
- São 13 os distritos que desenvolvem esta medida, a saber: Aveiro, Braga, Bragança, Coimbra, Faro, Guarda, Lisboa, Portalegre, Porto, Santarém, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu.
- É uma medida que tem maior expressão no norte do país, com destaque para os Distritos de Vila Real, Braga, Viana do Castelo e Porto.
- Compete ao Núcleo de Proteção Social e Promoção da Autonomia da Unidade de Intervenção Social do Departamento de Desenvolvimento Social:
- 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 trimestral, promovendo um acompanhamento técnico de proximidade;
- Elaborar relatório anual da medida e emitir proposta para a resolução de fragilidades detetadas;
- Elaborar documentos de suporte à implementação da medida 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 medida e o cumprimento das obrigações decorrentes da legislação e orientações.
- No decorrer do ano foram desenvolvidas atividades de acompanhamento e qualificação da medida, a destacar:
- Monitorização e relatório trimestral no âmbito do Sistema de Monitorização.
- Elaboração do Relatório anual de 2023, que caracteriza as Famílias de Acolhimento (FA), as Pessoas Acolhidas (PA) e o processo de acompanhamento por parte da Segurança Social;

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

No âmbito da Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem Abrigo (ENIPSSA) 2017- 2023, o ISS, I.P. celebrou protocolos para o financiamento de projetos inovadores e específicos, nomeadamente para respostas Housing First e Apartamentos Partilhados. Estes Protocolos foram celebrados nos termos previstos nos artigos 7.º, alínea c), e 28.º da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na redação atual, de acordo com os referenciais técnicos e financeiros propostos, tendo em consideração as equipas técnicas de suporte e acompanhamento a utentes em resposta habitacional.

Importa evidenciar que este tipo de respostas se enquadram na ENIPSSA 2017-2023, aprovada através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 107/2017, de 25 de julho, e alterada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2020, de 21 de janeiro, a qual visa consolidar uma abordagem estratégica e holística de prevenção e intervenção, centrada nas pessoas em situação de sem-abrigo.

Em julho de 2023, foi aberto novo convite à apresentação de projetos Housing First e Apartamentos Partilhados, procedendo-se à análise de 47 candidaturas.

Quadro 32 – Celebração de protocolos no âmbito da ENIPSSA

	Unidade: n.º		
	Apartamentos partilhados	Housing First	TOTAL
N.º de Protocolos em execução	44	14	58
N.º de Vagas criadas	410	457	867
N.º de Protocolos renovados 2023	22	3	25
Candidaturas 2023	39	8	47

Fonte: DDS

Situação da BD a 31/12/2023

No final de 2023, o ISS, I.P. aprovou a abertura do Programa de Intervenção de Pares (PIP), tendo em consideração as equipas de suporte e acompanhamento a utentes destas respostas habitacionais.

Os protocolos em execução abrangem 10 distritos de Portugal Continental. Com as novas candidaturas prevê-se abranger mais 4 distritos.

Protocolos Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI)

O Decreto-Lei n.º 129/2017, de 9 de outubro, instituiu o programa “Modelo de Apoio à Vida Independente” (MAVI), definindo as condições para o desenvolvimento da atividade de assistência pessoal, de criação, organização, funcionamento e reconhecimento de Centros de Apoio à Vida Independente (CAVI).

O MAVI concretiza-se através da disponibilização de um serviço de assistência pessoal de apoio à pessoa com deficiência, ou incapacidade, para a realização de atividades que, em razão das limitações decorrentes da sua interação com as condições do meio, esta não possa realizar por si própria.

Esta medida, representa o compromisso que visa assegurar a implementação das recomendações da Estratégia da União Europeia para a Deficiência 2021-2030, aprovando a Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência (2021-2025), com o objetivo primordial de garantir o pleno exercício dos direitos de cidadania, contribuindo para um maior reforço da inclusão social e uma maior participação cívica em todas as vertentes da vida comunitária por parte das pessoas com deficiência.

Neste enquadramento, no ano de 2023, celebraram-se 35 protocolos de cooperação com entidades cuja finalidade era o estabelecimento de uma parceria técnica e financeira para desenvolverem os Centros de Apoio à Vida Independente (CAVI).

Os protocolos foram sujeitos a avaliações semestrais e mediante avaliação positiva procedeu-se às suas renovações. De acordo com as análises realizadas pelos Centros Distritais, no que concerne ao cumprimento das obrigações previstas nos Protocolos e considerando que se tratava de um “Projeto inovador e dinâmico constituído por uma equipa multidisciplinar” e cujo principal objetivo é a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos com deficiência e incapacidade, foram emitidos pareceres favoráveis à renovação dos protocolos.

Os 35 protocolos contribuíram para que mais de mil destinatários em 16 distritos, usufríssem de uma assistência pessoal mais efetiva no apoio à salvaguarda da vida independente.

Em dezembro de 2023, registaram-se 1049 pessoas destinatários apoiadas pelos CAVI.

Quadro 33 – Protocolos CAVI

Distrito	N.º de Protocolos	Unidades: N.º	
		N.º de Pessoas Acompanhadas	
Aveiro	1	40 e 50	
Beja	2	20 a 39	
Braga	3	20 a 39 e 40 a 50	
Bragança	1	10 a 19	
Coimbra	3	10 a 19 e 20 a 39	
Évora	2	10 a 19 e 20 a 39	
Faro	2	20 a 39	
Guarda	2	10 a 19	
Lisboa	2	20 a 39 e 60	
Portalegre	1	20 a 39	
Porto	5	10 a 19, 20 a 39 e 60	
Santarém	2	20 a 39	
Setúbal	4	10 a 19, 20 a 39 e 40 a 50	
Viana do Castelo	1	19	
Vila Real	2	20 a 39 e 40 a 50	
Viseu	2	10 a 19 e 40 a 50	

Fonte: DDS

Situação da BD a 31/12/2023

3.1.8.2. Equipamentos, Respostas Sociais e Cooperação

Apoio Técnico a Equipamentos Sociais

Para o ano de 2023 no que respeita aos indicadores de intervenção mais relevantes da Unidade Técnica Arquitetura e Engenharia, destacam-se os pedidos de pareceres técnicos para licenciamento de respostas sociais.

Nesta área de intervenção foi registado um volume de 4.379 pedidos entrados, verificando-se uma redução em relação ao ano transato (5.523), na ordem dos 20,7%, que apresenta a seguinte distribuição, no que concerne à tipologia das Respostas Sociais:

Quadro 34 - Pedidos de Parecer por área de intervenção das Respostas Sociais

Unidade: n.º

Área de Intervenção		Resposta Social	Pedidos entrados	
População Adulta	Pessoas Idosas	Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.202	2.199
		Centro de Dia	445	
		Serviço de Apoio Domiciliário	534	
		Centro de Noite	4	
		Centro de Convívio	14	
	Pessoas Adultas com Deficiência	Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão	109	197
		Lar Residencial	64	
		Residência Autónoma	24	
	Doenças do Foro Mental ou Psiquiátrico	Unidade de Vida Autónoma	0	1
		Unidade Sócio Ocupacional	1	
Infância e Juventude	Crianças e Jovens	Creche	1.115	1.261
		Centro de Atividades de Tempos Livres	146	
	Crianças e Jovens com Deficiência	Lar de Apoio	0	0
	Crianças e Jovens em situação de perigo	Lar de Infância e Juventude	11	57
		Centro de Acolhimento Temporário	0	
		Centro Apoio Familiar Aconselhamento Parental	46	
Família e Comunidade	Família e Comunidade em Geral	Comunidade de Inserção	5	18
		Centro de Alojamento Temporário	3	
		Refeitório / Cantina Social	3	
		Centro Comunitário	7	
	Violência Doméstica	Casa de Abrigo	7	7
Outros			639	639
TOTAL				4.379

Fonte: UTAE

Situação da BD a 31/12/2023

No âmbito do Fundo de Socorro Social, durante o ano de 2023, foram respondidas 60 solicitações. Em comparação com o ano anterior, 2022, houve um aumento deste tipo de solicitação na ordem dos 66,7% (36 pedidos em 2022).

No âmbito dos Pareceres emitidos de Programas de Investimento (PARES, PRR, PIDDAC e Outros), foram emitidos em 2023 um total de 1.572 Pareceres Técnicos e/ou Relatórios de Acompanhamento, que representa um aumento exponencial na ordem dos 233,8% em relação ao ano anterior (471 pareceres emitidos, em 2022).

Quadro 35 - Pareceres emitidos Programas de Investimento

Unidade: n.º

Programa	Pareceres emitidos
PRR	642
PARES	911
PIDDAC	0
Outros	19
TOTAL	1.572

Fonte: UTAE

Situação da BD a 31/12/2023

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

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

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

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

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

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

Os projetos PARES incidem sobre respostas sociais concretas, designadamente na criação de novos lugares:

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

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

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

O financiamento PARES pode abranger ainda:

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

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

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

Quadro 36 - PARES – Execução

Unidade: n.º

Aviso	Contratos de Participação Financeira	Desistências/Rescisões Ocorridas	Contratos Ativos	Encerrados
PARES I	258	27	231	198
PARES II	267	39	228	182
PARES III	75	21	54	35
Total	600	87	513	415

Fonte: UAP

Situação da BD a 31/12/2023

Como se poderá verificar pelo Quadro 31, na totalidade dos 3 avisos de Abertura do PARES foram celebrados 600 contratos de participação financeira, dos quais 258 de PARES I, 267 de PARES II e 75 de PARES III.

No âmbito destes contratos, foram apresentadas, ao ISS, I.P., desistências por parte das entidades promotoras, assim como o ISS, I.P. também formalizou rescisões aos Contratos de Participação Financeira, designadamente 27 no âmbito do PARES I, 39 no âmbito do PARES II e 21 no âmbito do PARES III, identificando-se como principais constrangimentos, a falta de capacidade financeira para as entidades garantirem a componente privada do investimento e o consequente incumprimento dos respetivos contratos face à não execução dos projetos de investimento de acordo com o clausulado. Até ao final do ano de 2023, foram encerrados administrativamente, em valor acumulado, 415 projetos dos 513 Contratos ativos, distribuídos pelos 3 avisos de abertura, tendo maior peso o número de projetos encerrados atinente ao PARES I, representando cerca de 38,60% dos projetos ativos, seguido pelo encerramento de projetos ocorrido no PARES II, com um peso equivalente a 35,48%. No que concerne ao PARES III, o seu peso representa somente 6,82% do total de projetos ativos. No global, tendo em consideração o total de Contratos válidos a taxa de encerramento administrativo dos projetos ascende a 80,90%.

Quadro 37 - PARES – Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados/Executados (Encerrados)

Unidades: n.º, % e euros

Execução		PARES I	PARES II	PARES III	TOTAL
Contratualizado 31/12/2023	Investimento Público (€)	88.922.635,77	91.607.416,53	14.980.655,27	195.510.707,57
	Projetos	231	228	54	513
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	392	464	54	910
	Lugares a Abranger	14.062	15.553	3.009	32.624
	Novos Lugares	12.515	14.191	2.723	29.429
	Postos de Trabalho a Criar	3.404	4.051	811	8.266
Execução Financeira 31/12/2023	Investimento Público Executado (€)	-	-	-	189.345.964,96
	Taxa de Execução Financeira	-	-	-	96,85%
Executado (Encerrados) 31/12/2023	Projetos Concluídos	198	182	35	415
	Taxa de Execução Física	85,71%	79,82%	64,81%	80,90%
	Respostas Sociais (criadas/remodeladas)	372	386	35	793
	Lugares Abrangidos	11.979	12.720	2.059	26.758
	Novos Lugares	10.685	11.944	2.095	24.724
	Postos de Trabalho Criados	2.598	3.055	483	6.136

Fonte: UAP

Situação da BD a 31/12/2023

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 autorizados 11 pedidos de alteração física a projetos financiados no âmbito do PARES.

Quadro 38 - PARES - Lugares criados/remodelados (Projetos encerrados)

Unidade: n.º

	Crianças e Jovens		Pessoas com Deficiência				Pessoas Idosas		
	Creche	Reconversão CATL em Creche	CAO	Lar Residencial	Residência Autônoma	SAD	Centro Dia	Lar	SAD
N.º Lugares	11.877	88	265	472	149	210	4.365	4.413	4.919
Total	11.965		1096				13.697		
Total Geral	26.758								

Fonte: UAP

Situação da BD a 31/12/2023

Programa PARES 2.0

O Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais — 2.ª Geração, designado por PARES 2.0, foi criado através da Portaria n.º 290/2019, de 5 de setembro, alterada pela Declaração de Retificação n.º 53/2019, de 18 de outubro, com o objetivo do alargamento da Rede de Equipamentos Sociais, sendo um fator determinante para o bem-estar e a melhoria das condições de vida dos cidadãos e das famílias, dando resposta às necessidades mais prementes das populações e dos territórios, priorizando de forma rigorosa e transparente os equipamentos sociais que se situem em territórios com uma baixa cobertura, de forma a corrigir as assimetrias existentes ao nível da distribuição da capacidade instalada no território.

A implementação deste programa de investimento, visa essencialmente estimular, através dos recursos financeiros provenientes dos jogos sociais, o investimento privado em equipamentos sociais, incidindo em respostas específicas por forma a promover maiores níveis de proteção, autonomia, inclusão e facilitação da conciliação da vida pessoal e familiar com a vida profissional.

Os projetos PARES 2.0 incidem sobre respostas sociais concretas, designadamente sobre Projetos que criem novos lugares na resposta social CRECHE.

O financiamento do PARES 2.0 destina-se às seguintes componentes de investimento:

- Obras de construção de raiz;
- Obras de ampliação, remodelação, reabilitação e/ou reconstrução de edifício ou fração;
- Aquisição de edifício ou fração.

O financiamento PARES 2.0 desde que associado às componentes de investimento descritas abrange ainda:

- Aquisição de equipamento móvel destinado ao apetrechamento das infraestruturas afetadas às respostas sociais elegíveis;
- Projetos de arquitetura e das especialidades, coordenação do projeto e coordenação de segurança e saúde em fase de projeto;
- Fiscalização da obra e coordenação de segurança e saúde durante a execução da obra.

O presente Programa destina-se a todas as Entidades Promotoras - Instituições Particulares de Solidariedade Social ou Equiparadas - que apresentaram projetos de criação de novos lugares na resposta social elegível CRECHE, e abrangem as candidaturas aprovadas e financiadas nos concelhos das áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto e concelhos cuja taxa de cobertura é atualmente inferior a 33 %.

O PARES 2.0 é exclusivamente financiado com verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais atribuídos ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

No âmbito do PARES 2.0 foi disponibilizado em abril de 2021, o Manual de Apoio à Execução dos Projetos às entidades promotoras do PARES 2.0 - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais – 2ª Geração.

Quadro 39 - PARES – 2.0 Execução

Aviso	Contratos de Participação Financeira	Desistências/Rescisões Ocorridas	Contratos	Encerrados
PARES 2.0	68	17	51	0

Unidade: n.º

Fonte: UAP

Situação da BD a 31/12/2023

Neste Programa foram celebrados 68 Contratos de Participação Financeira sendo que até ao final do ano de 2023 já haviam ocorrido 16 cessações dos contratos decorrentes das desistências manifestadas pela Entidades em dar continuidade aos mesmos, bem como 1 rescisão do contrato pelo facto de a Entidade não ter dado cumprimento às obrigações contratuais.

Ressalva-se que o motivo inerente às desistências apresentadas está relacionado a falta de capacidade financeira para as entidades garantirem a componente privada do investimento.

Refira-se que no âmbito da alteração ao Regulamento do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais – Pares 2.0, publicada pela Portaria n.º 273/2021, de 29 de novembro, foi criado um adicional ao financiamento público, de valor igual a 29,75 % do montante elegível, para os lugares a criar e relativo à rubrica «infraestruturas». Neste sentido foram efetuadas 54 Reprogramações Financeiras de que resultou a outorga das respetivas adendas ao contrato de participação Financeira.

Salienta-se ainda que durante o ano de 2023 ocorreu nova alteração ao Regulamento do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais – Pares 2.0, publicada pela Portaria n.º 273/2021, de 29 de novembro.

Efetivamente, na sequência da publicação da Portaria n.º 155/2023, de 6 de junho, alterada pela Portaria n.º 334/2023, de 3 de novembro, e nos termos da norma única, os projetos aprovados no âmbito do aviso de abertura do PARES 2.0 cuja obra tenha sido consignada até 31 de dezembro de 2023, beneficiam de um adicional ao financiamento público, de valor igual a 20 % do montante elegível participado, que consta do contrato de participação financeira celebrado com a entidade promotora

Após análise dos requisitos que possibilitam a concessão do adicional de 20% do financiamento público contratualizado apurou-se que existiam 24 projetos que reuniam condições para usufruírem do reforço financeiro.

Salienta-se que das 24 propostas, 9 obtiveram cabimento e aprovação superior até ao final do ano de 2023, tendo as respetivas adendas já sido celebradas.

Quadro 40 - PARES 2.0 - Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados

Unidades: n.º e euros

Área de Intervenção	Resposta Social	Equipamentos Contratualizados	N.º de Lugares			Investimento Público Contratualizado	Postos de trabalho a criar	
			Total	Criar	Remodelar			Intervencionados
Infância	Creche	51	3482	2393	724	365	22.849.593,00 €	0
Total		51	3482	3117		365	22.849.593,00 €	0

Fonte: UAP

Situação da BD a 31/12/2023

O Investimento Público contratualizado no âmbito do PARES 2.0 ascendia, no final do ano de 2023, a 22.849.593,00 €.

Como se poderá verificar pelo Quadro III, no âmbito do PARES 2.0 os projetos contratualizados totalizam 3.482 lugares na resposta social CRECHE, dos quais 2.393 correspondem a novos lugares, 724 lugares remodelados e 365 lugares sem intervenção.

Em dezembro de 2023 dos 51 projetos contratualizados no âmbito do PARES 2.0, verifica-se que 24 projetos apresentam obra em curso e 10 projetos têm a obra concluída.

Relativamente à execução financeira foram apresentados 94 Pedidos de Pagamento, sendo que o montante pago, acumulado, até ao final do ano de 2023 ascendeu a 3.412.692,22 € ou seja, 14,94% do montante contratualizado.

Programa PARES 3.0

O Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais — 3.ª Geração, designado por PARES 3.0, foi criado através da Portaria n.º 201-A/2020, de 19 de agosto, e tem por finalidade apoiar o desenvolvimento, consolidação e reabilitação da rede de equipamentos sociais, promovendo a melhoria sustentada das condições e dos níveis de proteção dos cidadãos.

No âmbito do PARES 3.0 são elegíveis os projetos que incidem sobre as seguintes respostas sociais: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia, Centro de Atividades Ocupacionais, Lar Residencial e Residência Autónoma.

No âmbito do PARES 3.0 são elegíveis as seguintes tipologias de projetos:

- Tipologia 1: Projetos que criem novos lugares nas respostas sociais elegíveis, sem prejuízo do previsto na Tipologia 3;
- Tipologia 2: Projetos que visem a realização de obras em estabelecimentos de apoio social que revistam caráter de urgência ou quando se verifique a necessidade de adaptação de instalações e/ou substituição de materiais e equipamentos, em especial aquelas cujo deficiente funcionamento ponha em causa a segurança, o bem-estar e a qualidade dos serviços prestados, sem que se verifique um aumento da capacidade;
- Tipologia 3: Projetos que visem a realização de obras de ampliação ou reabilitação em estabelecimentos com acordo de gestão e, cumulativamente, com cedência a título gratuito do edificado, em regime de comodato, celebrado com o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.), nos termos da alínea b) do artigo 21.º e do n.º 5 do artigo 23.º da Portaria n.º 196 -A/2015, de 1 de julho, na redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 218 -D/2019, de 15 de julho.

O financiamento, no âmbito da Tipologia 1 do PARES 3.0, destina -se a:

- Obras de construção de raiz;
- Obras de ampliação, remodelação, reabilitação e/ou reconstrução de edifício ou fração;
- Aquisição de edifício ou fração.

O financiamento PARES 3.0. desde que associado às componentes de investimento previstas na Tipologia 1 abrange ainda:

- Aquisição de equipamento móvel destinado ao apetrechamento das infraestruturas afetas às respostas sociais elegíveis;
- Projetos de arquitetura e das especialidades, coordenação do projeto e coordenação de segurança e saúde em fase de projeto;
- Fiscalização da obra e coordenação de segurança e saúde durante a execução da obra.

O financiamento, no âmbito das Tipologias 2 e 3 do PARES 3.0, destina-se a obras de ampliação, remodelação, reabilitação e/ou reconstrução de edifício ou fração.

Desde que associadas às componentes de investimento previstas nos números anteriores, as Tipologia 2 e 3 do PARES 3.0 abrangem ainda:

- Aquisição de equipamento móvel destinado ao apetrechamento das infraestruturas afetas às respostas sociais elegíveis;
- Projetos de arquitetura e das especialidades, coordenação do projeto e coordenação de segurança e saúde em fase de projeto;
- Fiscalização da obra e coordenação de segurança e saúde durante a execução da obra.

O PARES 3.0 é exclusivamente financiado com verbas provenientes dos resultados líquidos da exploração dos jogos sociais atribuídos ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

Através do Despacho n.º 9952/2020, de 15 de outubro, foi publicado um convite à apresentação de candidaturas no âmbito do PARES 3.0, o qual abrangeu a totalidade do território de Portugal Continental.

No âmbito do PARES 3.0 foi disponibilizado em agosto de 2022, o manual de apoio à execução dos projetos às entidades promotoras do PARES 3.0 - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais – 3ª Geração.

Quadro 41- PARES - 3.0 Execução

Aviso	Contratos de Participação Financeira celebrados	Desistências/Rescisões Ocorridas	Unidades: n.º	
			Contratos de Participação Financeira ativos	Encerrados
PARES 3.0	365	27	338	0

Fonte: UAP

Situação da BD a 31/12/2023

Como se poderá verificar pelo Quadro, no âmbito do PARES 3.0, foram celebrados 365 Contratos de Participação Financeira sendo que até ao final do ano de 2023 já haviam ocorrido 19 cessações dos contratos decorrentes das desistências manifestadas pela Entidades em dar continuidade aos mesmos, bem como 8 rescisões dos contratos pelo facto de as Entidades não terem dado cumprimento às obrigações contratuais.

Ressalva-se que o motivo inerente às desistências apresentadas está relacionado a falta de capacidade financeira para as entidades garantirem a componente privada do investimento.

Salienta-se que durante o ano de 2023 ocorreram alterações ao Regulamento do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais – Pares 3.0, publicada pela Portaria n.º 201-A/2020, de 19 de agosto.

Efetivamente, na sequência da publicação da Portaria n.º 155/2023, de 6 de junho, alterada pela Portaria n.º 334/2023, de 3 de novembro, e nos termos da norma única, os projetos aprovados no âmbito do aviso de abertura do PARES 3.0 cuja obra tenha sido consignada até 31 de dezembro de 2023, beneficiam de um adicional ao financiamento público, de valor igual a 20 % do montante elegível participado, que consta do contrato de participação financeira celebrado com a entidade promotora

Após análise dos requisitos que possibilitam a concessão do adicional de 20% do financiamento público contratualizado apurou-se, até ao final de dezembro de 2023, que existiam 118 projetos que reuniam condições para usufruírem do reforço financeiro.

Salienta-se que das 118 propostas, 93 obtiveram cabimento e aprovação superior até ao final do ano de 2023, tendo as respetivas adendas já sido celebradas.

Como se poderá verificar, no âmbito dos 338 Contratos de Participação Contratualizados e ativos, está prevista a intervenção/criação de 611 respostas sociais a que correspondem ao total de 21.070 lugares. Destes lugares, 11.882 são a remodelar e os restantes 9.188 lugares são a criar.

Quadro 42 - PARES 3.0 - Resultados agregados - Lugares a Criar/Remodelar contratualizados

Unidades: n.º e euros

Respostas Social	Respostas Sociais (remodelados + criados)	Nº lugares			Investimento Público Contratualizado
		Remodelar	Criar	Total Intervencionados (remodelados + criados)	
ERPI	221	4.584	4.446	9.030	226.424.537,60 €
Centro Dia	129	2.152	1.122	3.274	
SAD	137	3.619	1.436	5.055	
CACI	48	792	906	1.698	
Lar Residencial	64	722	1.195	1.917	
Residência Autónoma	12	13	83	96	
Total	611	11.882	9.188	21.070	

Fonte: UAP

Situação da BD a 31/12/2023

A resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é a que apresenta o maior nº de lugares a criar (4.446) seguindo-se a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (1.436) e Lar Residencial (1.195).

O Investimento Público contratualizado no âmbito do PARES 3.0 ascendia, no final do ano de 2023, a 226.424.537,60 €.

Em dezembro de 2023 dos 338 projetos contratualizados no âmbito do PARES 3.0, verifica-se que 198 projetos apresentam obra em curso e 50 projetos têm a obra concluída.

Relativamente à execução financeira foram apresentados 175 Pedidos de Adiantamento, 177 Pedidos de Pagamento e 3 Pedidos de Pagamento Final, sendo que o montante pago, acumulado, até ao final do ano de 2023 ascendeu a 39.353.126,46 € ou seja, 17,38% do montante contratualizado.

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

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

O Programa de Investimento e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central assumiu, no âmbito das políticas de Segurança Social, um expressivo significado no quadro dos objetivos e ações do setor com especial relevância para os investimentos em equipamentos sociais que se pretendiam verdadeiramente inseridos no meio que pretendiam 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, IP, o acompanhamento, controlo e avaliação do respetivo Programa.

Em 2023 esteve em execução 1 projeto 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 PIDDAC, 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, importa referir que neste âmbito no ano de 2023 foram apresentadas 2 reprogramações físicas de equipamentos financiados pelo PIDDAC.

PAIES - Programa de Apoio ao Investimento em Equipamentos Sociais

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

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

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

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

O PAIES tem por objeto a concessão de um apoio às Entidades Promotoras, e corresponde exclusivamente aos juros decorrentes do empréstimo bancário concedido às mesmas, para a execução do projeto de investimento aprovado pelo ISS, 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.

Quadro 43 - PAIES - N.º de Equipamentos Contratualizados, Respostas Sociais e Lugares por Área de Intervenção

Unidades: n.º e euros

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	1.263.453,78 €
Idosos	Lar de Idosos	9	9	289	236	53	
Total		12	12	413	360	53	1.263.453,78 €

Fonte: UAP

Situação da BD a 31/12/2023

Este Programa vigora no território continental e no ano de 2023 estiveram em execução 12 projetos sendo que relativamente a 11 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.

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 44 - Cooperação

	2021	2022	2023	Unidades: N.º e milhares de Euros	
				Variação (2021 - 2022)	
				N.º	%
Acordos	13.006	12.840	12.788	-52	-0,4%
Utentes	471.065	470.707	455.606	-15.101	-3,2%
Despesa	1.578.916	1.778.795	1.842.822	64.027	3,6%

Fonte: GPE

Situação da BD a 31/12/2023

Em 31.12.2023 estavam em vigor 12.788 acordos de cooperação, valor inferior ao de 2022 (12.840). A cooperação abrangia, no final de 2023, menos utentes relativamente ao ano anterior, num total de 455.606 lugares, mas inversamente ocorreu um aumento do montante investido, que ascendeu a 1.843 m€, em resultado dos apoios extraordinários ao setor social e do aumento das comparticipações da Segurança Social.

Quadro 45 - Cooperação na área da Infância e Juventude

Respostas	Unidades: N.	
	Acordos	Utentes
Crianças e Jovens em Geral	4.303	202.361
Ama e Creche Familiar	45	1.965
Creche	1.870	77.319
Educação Pré-escolar	1.332	77.703
Centro de Atividades de Tempos Livres	1.056	45.374

Unidades: N.

Respostas	Acordos	Utentes
Crianças e Jovens com deficiência	160	8.603
Intervenção precoce	142	8.079
Lar de Apoio	16	224
Transporte de pessoas com deficiência	2	300
Crianças e Jovens em situação de perigo	544	12.861
Centro de apoio familiar e aconselhamento parental	197	5.004
Equipa de rua de apoio a crianças e jovens	3	84
Acolhimento familiar	21	615
Casa de Acolhimento para Resposta a Situações de Emergência	107	1.923
Casa de Acolhimento	160	5.001
Casa de Acolhimento com Unidade de Apoio e Promoção de Autonomia dos Jovens	56	234
Total	5.007	223.825

Fonte: GPE

Situação da BD a 31/12/2023

Dentro da cooperação, na área da infância e juventude, 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 2023 existia um total de 4.303 acordos para estas respostas, que abrangeram 202.361 utentes.

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. No final de 2023 existiam 160 acordos, que beneficiavam cerca de 8.603 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, casa de acolhimento para resposta a situações de emergência, casa de acolhimento e casa de acolhimento com unidade de apoio e promoção de autonomia dos jovens.

Os 544 acordos celebrados permitiram abranger aproximadamente 12.861 utentes.

Quadro 46 - Cooperação na área das Pessoas Adultas

Unidades N.º

Unidades N.ºRespostas	Acordos	Utentes
Pessoas Idosas	6.343	182.727
Serviço de Apoio Domiciliário	2.398	69.963
Centro de Convívio	330	8.937
Centro de Dia	1.898	39.269
Centro de Noite	6	65
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.711	64.493
Pessoas Adultas com Deficiência	936	24.598
Centro de Atendimento/ Acompanhamento e Reabilitação Social	47	2.227
Serviço de Apoio Domiciliário	27	608
Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão	479	14.641
Lar Residencial	298	6.620
Transporte de Pessoas com Deficiência	4	83
Residência de Autonomização e Inclusão	81	419
Pessoas em Situação de Dependência	50	1.356
Serviço de Apoio Domiciliário	27	1.048
Apoio Domiciliário Integrado	20	263
Unidade de Apoio Integrado	3	45

Unidades N.ºRespostas	Acordos	Unidades N.º
		Utentes
Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico	50	853
Fórum Sócio Ocupacional	28	682
Unidade de Vida Protegida	16	93
Unidade de Vida Autónoma	3	17
Unidade de Vida Apoiada	3	61
Pessoas Sem-Abrigo	3	195
Equipa de Rua para Pessoas Sem-Abrigo	3	195
Total	7.382	209.729

Fonte: GPE

Situação da BD a 31/12/2023

Entre a população adulta, merecem especial atenção as respostas para idosos: apoio domiciliário, centro de convívio, centro de dia, centro de noite e estrutura residencial. A cooperação neste domínio refletiu-se em 2023 num total de 6.343 acordos, abrangendo 182.727.

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 e capacitação para a inclusão, lar residencial, transporte de pessoas com deficiência e residência de autonomização e inclusão. Em 2023, 936 acordos neste âmbito permitiram abranger aproximadamente 24.598 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 50 acordos existentes apoiaram 1.356 utentes.

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 50 acordos nesta área abrangeram 853 utentes em 2023.

A equipa de rua é a resposta destinada às pessoas em situação de sem-abrigo. Existem apenas 3 acordos nesta área, para cerca de 195 utentes.

PROCOOP

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

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

Salvaguardando assim os princípios da transparência, da igualdade e da concorrência, em 2023, tal como nos anos anteriores, 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.

Incluem-se no presente relatório, os acordos celebrados ou revistos durante o ano de 2023, que resultam da abertura do Aviso PROCLOOP, de Demonstrações de Interesse ou de Isenções ao procedimento de candidatura ao PROCLOOP com vista a celebração ou revisão de acordos de cooperação para respostas sociais que cumpram determinados requisitos, conforme previsto no n.º 4 do artigo 3º da Portaria n.º 143/2021, de 9 de julho.

No decurso de 2023, procedeu-se à celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes em acordo de cooperação decorrente das candidaturas ainda pendentes, aprovadas no âmbito da 1.ª fase de candidaturas ao PROCLOOP/2021, aberta em 17.11.2021, com a publicação em Diário da República do Despacho nº 11336-A/2021, de 16 de novembro.

Neste contexto, foram celebrados 11 acordos de cooperação, dos quais 5 novos e 6 alargamentos de acordos em vigor, conforme quadro abaixo:

Quadro 47 - PROCLOOP 1º aviso de 2021

Unidade: n.º

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Centro de Dia	2	5	8	27
Estrutura Residencial para Pessoas idosas	0	1	0	3
Serviço de Apoio Domiciliário	3	0	79	0
SubTotal	5	6	87	30
Total Geral	11		117	

Fonte: GPE

Situação da BD a 29/01/2024

O montante correspondente a estes acordos no orçamento da cooperação em 2023 foi de 338.888€, e representa um impacto a 12 meses de 397.511€.

Contudo, em 2023 procedeu-se sobretudo à celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes em acordo de cooperação decorrente das candidaturas aprovadas no âmbito da 1.ª fase de candidaturas ao PROCLOOP/2023, aberta em 07.09.2023, com a publicação em Diário da República do Despacho nº 9132/2023, de 6 de setembro.

Foram aprovadas 184 candidaturas a novos acordos de cooperação/revisão de acordos de cooperação existentes, representando 2.342 novos utentes a abranger e um incremento de 10% dos serviços prestados na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

O n.º 3 do artigo 11.º do Regulamento do PROCLOOP determina que o procedimento de candidatura ao PROCLOOP decorre no prazo limite de 6 meses, sendo de relevar que, no caso do presente Aviso, o procedimento concluiu-se em 5 meses com a publicitação da lista de resultados finais em fevereiro de 2024. A celeridade do processo de verificação e validação permitiu a celebração de acordos ainda nos meses de novembro e dezembro de 2023.

Neste contexto, foram celebrados 176 acordos de cooperação, dos quais 53 novos e 123 alargamentos de acordos em vigor, conforme quadro abaixo.

Quadro 48 - PROCOOP - 1º aviso de 2023

Unidade: n.º

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão	0	2	0	10
Centro de Dia	19	20	362	111
Centro de Apoio à Vida	4	0	84	0
Estrutura Residencial para Pessoas idosas	15	25	316	223
Lar Residencial	1	2	17	12
Serviço de Apoio Domiciliário	14	74	397	635
SubTotal	53	123	1.176	991
Total Geral	176		2.167	

Fonte: GPE

Situação da BD a 29/01/2024

O montante destes acordos no orçamento da cooperação representou 846.298€, o que resulta de a execução ter sido realizada nos últimos meses de 2023. Contudo, o impacto a 12 meses dos acordos de cooperação celebrados no âmbito do Aviso PROCOOP 2023 corresponde a 10.155.581€.

Em 2023 procedeu-se igualmente à celebração de novos acordos ou o alargamento do número de utentes em acordo de cooperação decorrente de pedidos submetidos em demonstrações de interesse (DI). Por um lado, concluíram-se processos decorrentes de DI submetidas em anos transatos que haviam sido então priorizadas. Por outro, procedeu-se à celebração de acordos de cooperação decorrentes da 1ª demonstração de interesses de 2023, divulgada a 06.10.2023 no sítio da internet da segurança social.

Neste contexto, foram aprovados 33 novos acordos de cooperação de Demonstrações de Interesse submetidas em anos transatos.

Quadro 49 - PROCOOP Demonstração de interesse de anos transatos

Unidade: n.º

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Apartamento de autonomização	26	0	115	0
Equipa de rua para pessoas sem abrigo	1	0	100	0
CAFAP - Ponto de Encontro Familiar	1	0	25	0
Casa Abrigo	1	0	18	0
Acolhimento familiar	4	0	120	0
Subtotal	33	0	378	0
Total Geral	33		378	

Fonte: GPE

Situação da BD a 29/01/2024

O montante correspondente a estes acordos no orçamento da cooperação de 2023 foi de 1.272.154€, e o impacto a 12 meses é de 2.321.094€.

Procedeu-se ainda à celebração de acordos de cooperação decorrentes da 1ª demonstração de interesses de 2023, divulgada a 06.10.2023 no sítio da internet da segurança social.

A Demonstração de Interesses correspondeu a uma tipificação das respostas sociais 'Residência de Autonomização e Inclusão' e 'CAARPD', nas modalidades de Atendimento e Acompanhamento Social e Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social, pelo que os processos aprovados resultaram na celebração de novos acordos. Deste modo, importa frisar que houve revisão dos montantes custo utente

associados às respostas sociais, não se tendo verificado necessariamente aumento de número de utentes em todos os acordos:

Quadro 50 - PROCOOP 1ª demonstração de interesse de 2023

Unidade: n.º

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
CAARPD - Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social	9	0	318	0
CAARPD - Atendimento e Acompanhamento Social	0	0	50 ^{a)}	0
Residência de Autonomização e inclusão	10 ^{b)}	0	46 ^{c)}	0
SubTotal	19	0	414	0
Total Geral	19		414	

Fonte: GPE

Situação da BD a 29/01/2024

De notar:

- No total, foram assinados 9 acordos em CAARPD (REVISÕES) com a modalidade Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social. De entre estes, há uma entidade que também tem a modalidade CAARPD - Atendimento e Acompanhamento Social (com 50 utentes).
- Foram assinados 19 acordos para RAI. Contudo, por lapso no registo em SISSCOOP, 9 RAI não foram processadas em 2023.
- Na realidade, não correspondem efetivamente a 46 novos utentes, uma vez que as entidades já tinham acordo de cooperação para a mesma resposta, mas atípico. Com vista à tipificação da resposta social, foram assinados novos acordos para os mesmos utentes.

O Regulamento do PROCOOP, aprovado pela Portaria n.º 143/2021, de 9 de julho, na sua redação atual, determina no n.º 4 do seu artigo 3º que, por despacho do membro do Governo responsável pela área do trabalho, solidariedade e segurança social, pode ser isenta do procedimento de candidatura ao PROCOOP a celebração ou revisão de acordos de cooperação para respostas sociais que cumpram um de nove requisitos.

Neste contexto, ao abrigo da alínea a) do n.º 4 do artigo 3º do regulamento do PROCOOP, foram celebrados 19 acordos de cooperação, relativos a respostas sociais cujo edificado tenha sido objeto de cofinanciamento ao abrigo de programa de investimento em equipamentos sociais ou financiado exclusivamente através de investimento público nacional. De entre estes, 9 são novos acordos e 10 correspondem a um alargamento dos acordos em vigor.

Note-se que dos 19 acordos, 18 afetam o fundo OP PARES e apenas um integra OP.

Quadro 51 - PROCOOP Isenção alínea a)

Unidade: n.º

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
Centro de Dia	1	2	30	15
Creche	1	2	33	5
Estrutura Residencial para Pessoas idosas	5	3	133	63
Lar Residencial	0	1	0	6
Residência de Autonomização e inclusão	1	0	5	0
Serviço de Apoio Domiciliário	1	2	20	20
Sub Total	9	10	221	109
Total Geral	19		330	

Fonte: GPE

Situação da BD a 29/01/2024

O montante relativo a estes acordos em OP em 2023 foi de 8.372 €, com um impacto a 12 meses de 100.471€.

As respostas sociais elegíveis financiadas pelo Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES), nos termos dos n.ºs 2 e 3 do Despacho n.º 20-I/SESS/2008, de 31 de dezembro, relativo à afetação parcial das verbas a que se refere o n.º 1 do Despacho Normativo n.º 31/2006, de 18 de maio, têm anualmente uma dotação específica destinada aos acordos de cooperação a celebrar.

Neste contexto, o montante afeto a OP PARES em 2023, relativo a estes acordos, foi de 705.390 €, representando o impacto a 12 meses 1.871.502 €.

Ao abrigo da alínea b) do n.º 4 do artigo 3º do regulamento do PROCOOP, foram celebrados 8 novos acordos em OP, conforme quadro abaixo, referentes a respostas sociais cuja identificação da necessidade seja urgente e prioritária face às especificidades da resposta ou à sinalização dos utentes:

Quadro 52 - PROCOOP Isenção alínea b)

Unidade: n.º

Respostas Social	N.º de Candidaturas		N.º de Novos Lugares	
	Novo	Revisão	Novo	Revisão
ERPI - Altas hospitalares	3	0	64	0
ERPI - Doentes com Alzheimer	1	0	56	0
CD - Doentes com Alzheimer	1	0	16	0
CAFAP - Ponto de Encontro Familiar	1	0	60	0
CAFAP - Preservação familiar	1	0	20	0
CAFAP - Reunificação familiar	1	0	20	0
Creche	8	1	390	27
Sobtotal	16	1	626	27
Total Geral	17		653	

Fonte: GPE

Situação da BD a 29/01/2024

O montante destes acordos no orçamento da cooperação em 2023 foi de 2.176.835 €, sendo o impacto a 12 meses de 4.454.595 €.

Apoios Financeiros Extraordinários

Os apoios financeiros enquadrados pelo Fundo de Socorro Social globalmente aumentaram 73,7% face ao ano de 2022, quanto a montantes atribuídos, em termos absolutos regista-se um crescimento acumulado de € 4.809.3710 euros, por comparação com o montante global concedido em 2022. Verifica-

se igualmente um acréscimo no número de entidades apoiadas, representando em síntese uma variação positiva de 12,3% face a 2022, ou seja, mais 10 entidades.

Quadro 53 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio

Unidades: N.º e euros

Tipologia	2021		2022		2023		Variação (2022 - 2023)			
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	43	5.276.276	35	3.834.146	68	10.019.677	33	94,3%	6.185.531	161,3%
Equipamento e obras	7	297.547	13	1.511.134	8	882.788	-5	-38,5%	-628.346	-41,6%
Viatura	20	339.568	28	580.951	15	429.993	-13	-46,4%	-150.958	-26,0%
Outros	3	353.637	5	596.856	0	0	-5	-100,0%	-596.856	-100,0%
Total	73	6.267.028	81	6.523.087	91	11.332.458	10	12,3%	4.809.371	73,7%

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

Situação da BD a 31/12/2023

Analisando por rubrica, em sintonia com o acréscimo registado quer no número de entidades apoiadas, quer em relação ao montante global do apoio concedido neste ano de 2023, no âmbito do Fundo de Socorro Social, verificamos que o acréscimo mais significativo, em termos de volume e impacto financeiro, registou-se na rubrica “Equilíbrio Financeiro”, com um acréscimo de € 6.185.531 euros face ao ano de 2022, representando em termos percentuais um crescimento bastante acentuado de 94,3% e um impacto financeiro associado à rubrica de € 10.019.677 euros. Esta rubrica representa, em termos percentuais, 88,4% do montante total de apoios atribuídos às entidades em 2023, respetivamente.

Destaca-se igualmente, o decréscimo registado na rubrica “Equipamento e Obras”, quer no número de entidades apoiadas, representando uma variação negativa de - 38,5% face a 2022 (- 5 entidades do que em 2022), quer sobretudo no montante atribuído, o qual foi significativamente inferior ao concedido em 2022, representando um decréscimo acentuado de - 41,6% e em termos financeiros (€ 628.346) euros.

Relativamente à rubrica “Viatura” em sintonia com a rubrica acima referida, observa-se também um acentuado decréscimo de - 13 entidades apoiadas do que em 2022 e uma consequente diminuição significativa no apoio atribuído, ou seja, em termos financeiros, um decréscimo de € 150.958 euros e percentualmente - 26%.

No ano de 2023 não houve qualquer apoio atribuído na rubrica “Outros”, por comparação à situação registada no ano de 2022 em que foram concedidos 5 apoios no âmbito do Fundo de Socorro Social, representado em termos financeiros um impacto de € 596.856 euros, respetivamente.

Em termos globais, durante o ano de 2023 foram concedidos 91 apoios financeiros extraordinários no âmbito do Fundo de Socorro Social, no montante total de € 11.332.458 euros, por comparação ao ano de 2022, houve mais 10 concessões e um crescimento superior a 4,8 milhões de euros, respetivamente.

Gratuidade da frequência das respostas sociais Creche e Creche Familiar – Creche Feliz

A medida de gratuidade da frequência de creches, com início em setembro de 2020, tem vindo a ser ampliada e aprofundada. O ano de 2022 foi um ano de consolidação da medida no acesso a serviços e equipamentos de apoio à infância e a progressiva gratuidade da frequência de creche e creche familiar desenvolvidas em cooperação entre o setor social e solidário e o ISS, IP.

No ano de 2023 iniciou-se uma nova fase, com o alargamento da gratuidade às creches da rede privada/lucrativa, ou solidária sem acordo, nos territórios com escassez de oferta de vagas gratuitas em

creches no sistema de cooperação. Foi, assim, criada uma Bolsa de Creches à qual as creches puderam aderir, disponibilizando vagas no âmbito da medida da gratuidade.

Até dezembro de 2023, foram assinados 412 Termos de Adesão a que correspondem 15.097 vagas disponibilizadas em creche.

Quadro 54 – Bolsa de creches

Unidades: N.º	
N.º Termos de Adesão Assinados	N.º de vagas no Termo de Adesão
412	15.097

Fonte: ISS, IPIGPE Situação da BD a 27/03/2024

No âmbito desta medida, foi desenvolvida a APP Creche Feliz, disponibilizada em abril de 2023, que permitiu às famílias a pesquisa de vagas gratuitas e a solicitação do apoio pecuniário junto da Segurança Social.

Com a publicação da Portaria 190-A/2023, de 5 de julho, foram submetidos em 2023, 1.554 pedidos de reconversão de espaços e/ou aumento da capacidade das creches.

Quadro 55 - Pedidos de alargamento de creches

Unidades: N.º	
N.º de pedidos	
1.554	

Fonte: ISS, IPIGPE Situação BD a 27/03/2024

Em dezembro de 2023, beneficiavam da medida da gratuidade 91.297 crianças distribuídas pelas Amas Integradas no ISS, IP (570), na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (1.622), no setor lucrativo (12.301) e no setor social e solidário (76.804).

Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)

A Rede Nacional de Cuidados Continuados tem como objetivo agilizar e ajustar as respostas aos grupos de pessoas em situação de dependência, e aos diferentes momentos e circunstâncias da própria evolução das patologias e situações sociais, sendo simultaneamente, promotoras de autonomia e participação dos destinatários, reforçando as capacidades e competências das famílias para lidar com essas situações, nomeadamente no que respeita ao acompanhamento familiar e à harmonização entre a vida familiar e vida profissional.

Os cuidados continuados integrados dirigem-se assim, a pessoas que independentemente da sua idade, necessitam de cuidados de saúde e apoio social. O objetivo é a promoção da sua recuperação ou manter a sua autonomia e maximizar a sua qualidade de vida.

No âmbito da Rede Geral existem as seguintes tipologias:

- Unidades de Convalescença (UC);
- Unidades de Média Duração e Reabilitação (UMDR);
- Unidades de Longa Duração e Manutenção (ULDM);

- Equipas de Cuidados Continuados Integrados (ECCI);

No âmbito dos Cuidados Continuados Integrados Pediátricos existem as seguintes tipologias:

- Unidades de Ambulatório Pediátrico (UAP) e Unidades de Cuidados Integrados Pediátricos nível 1 (UCIP-1).

E no âmbito dos Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental (CCISM) existem as seguintes tipologias:

- Equipa de Apoio Domiciliário (EAD);
- Equipa de Apoio Domiciliário (EAD-IA);
- Residência Autónoma (RA);
- Residência de Apoio Máximo (RAMa);
- Residência de Apoio Moderado (RAMo);
- Residência de Treino de Autonomia (RTA);
- Residência de Treino de Autonomia Sub-tipo A (RTA-A)
- Unidade Sócio Ocupacional (USO)
- Unidade Sócio Ocupacional na área da Infância e Adolescência (USO-IA).

Descanso de cuidador - A tipologia ULDM, no âmbito da Rede Geral e as tipologias RAMa e RAMo, no âmbito dos CCCSM possibilitam descanso de cuidador, sendo que na área de saúde mental não se verificou esta utilização.

Em 2023 foram admitidos em ULDM 1878 utentes no âmbito do Descanso do Cuidador.

Quadro 56 - Aberturas e encerramentos de lugares em 2023, por tipologia

Unidade: n.º

Tipologia	Aberturas em 2023	Encerramentos em 2023
Equipas de apoio domiciliário (EAD)	24	8
Residências de apoio moderado (RAMo)	10	
Unidade de Convalescença (UC)	52	
Unidade de Média Duração e Reabilitação (UMDR)	16	71
Unidade de Longa Duração e Manutenção (ULDM)	30	16
Total Geral	132	95

Fonte: ISS, IPIUGARNCCI

Situação BD a 31/12/2023

A 31 de dezembro de 2023, verifica-se um aumento real de lugares, de 15.800 para 16.133, devendo-se essencialmente ao aumento exponencial de lugares em ECCI, mais 334 que em 2022. Na rede geral, apesar de terem sido criados lugares de internamento (UC, UMDR e ULDM), no total, verificou-se a diminuição de 22 lugares.

Nos CCI Saúde Mental, verifica-se um aumento total de 21 lugares.

No que concerne aos CI Pediátricos não se verificou qualquer alteração no número de lugares em funcionamento no período em análise.

Na rede geral, excetuando nas ECCI, em 2023 procedeu-se à abertura de 132 novos lugares e ao encerramento de 95.

Quadro 57 - Distribuição por Região do número de utentes abrangidos pelo Descanso do Cuidador

Unidade: n.º

Região	2021	2022	2023
Norte	104	120	110
Centro	723	959	1.104
Lisboa e Vale do Tejo	174	237	372
Alentejo	86	125	154
Algarve	63	98	138
Total	1.150	1.539	1.878

Fonte: ACSS e UGARNCCI

Situação da BD a 31/12/2023

Os internamentos em Descanso do Cuidador aumentaram em todas as regiões face a 2022, com exceção da região norte, que integrou menos 10 utentes que no ano transato. Destaca-se a região Centro com maior investimento nesta modalidade de apoio aos cuidadores, promovendo a manutenção do utente no domicílio.

Os períodos de internamento variaram entre 30 a 90 dias, sendo que em 2023 o tempo médio de internamento para Descanso do Cuidador em Unidades de Longa Duração e Manutenção da RNCCI foi de 47 dias.

Quadro 58 - RNCCI - Execução física

Unidades: n.º, euros e %

		2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)		
						N.º	%
Lugares	Unidades de Convalescença	1.220	1.190	1.242	52	4%	
	Unidades de Média Duração e Reabilitação	3.179	3.207	3.208	1	0%	
	Unidades de Longa Duração e Manutenção	5.194	5.182	5.107	-75	-1%	
	Equipas de Cuidados Continuados Integrados*	5.646	5.690	6.024	334	6%	
	Unidades de Cuidados Integrados Pediátricos**	37	37	37	0	0%	
	Total	15.276	15.306	15.618	312	2%	
Instituições por Titularidade	IPSS	SCM	193	193	194	1	1%
		Outras	94	96	138	42	30%
	SNS	8	7	7	7	0	
	Privadas	79	83	82	85	3	
		Total	374	378	424	46	11%

Fonte: ACSS e UGARNCCI

Situação da BD a 31/12/2023

* ECCI - Equipas domiciliárias promovidas pelos cuidados de saúde primários do SNS

** Consideraram-se as 2 tipologias de CCI Pediátricos (20 lugares Unidade Ambulatório e 17 Unidade Internamento)

Em 2023 a execução orçamental provisória foi de 67.163.598,45€, correspondendo a um aumento de 39,75% na despesa relativa a 2022, no valor de 48.061.293,79€. A atualização dos preços para 2022 pela Portaria n.º 272/2022 de 10 novembro, com efeitos a janeiro de 2022, implicou o impacto financeiro mais expressiva em 2023, com o pagamento dos valores retroativos às unidades.

Quadro 59 - RNCCI tipologias de CCISM - Execução Física

Unidade: n.º

		2023	
Lugares	Residência de Treino de Autonomia (RTA)	37	
	Residência Autónoma (RA)	27	
	Residência de Apoio Moderado (RAMo)	54	
	Residência de Apoio Máximo (RAMa)	67	
	Unidade Sócio Ocupacional (USO)	181	
	Unidade Sócio Ocupacional (USO) IA	30	
	Residência de Treino de Autonomia (RTA) Subtipo A	7	
	Equipa de Apoio Domiciliário (EAD)*	112	
	Equipa de Apoio Domiciliário (EAD-IA)**	0	
	Total	515	
Instituições por Titularidade	IPSS	SCM	2
		Outras	39
	Privadas		0
		Total	41

Fonte: ACSS e UGARNCCI

Situação da BD a 31/12/2023

* Os lugares em EAD dizem respeito a visitas/dia

** Incluída tipologia EAD-IA - 8 lugares

Programa de Emergência Alimentar

No âmbito do Programa de Emergência Social (PES) e do Protocolo de Cooperação 2011-2012, celebrado entre o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, a União das Misericórdias Portuguesas, a União das Mutualidades Portuguesas e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade foi criado o Programa de Emergência Alimentar (PEA), inserido na Rede Solidária de Cantinas Sociais.

As Cantinas Sociais, desde sempre assumiram uma vertente complementar ao Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) e a outras medidas de apoio social e tem-se constituído, ao longo dos anos, como um instrumento de combate à pobreza e à exclusão social em Portugal.

No início do ano 2023, verificou-se a necessidade de manter o nível de cobertura das necessidades alimentares, atendendo às características do público em presença, dando continuidade à contratualização de protocolos para esse efeito. Nesse sentido, os protocolos celebrados para o ano de 2023, asseguraram o mesmo número de refeições contratualizado em dezembro de 2022.

Importa referir que através do Despacho n.º 7240/2023, de 7 de julho, procedeu-se à atualização da comparticipação financeira das refeições fornecidas, concretizando o objetivo de garantia de condições de vida dignas para todos e do reconhecimento do setor social e solidário como parceiro na satisfação das necessidades coletivas, a fim de suportar os custos com as Cantinas Sociais durante o ano 2023.

Da análise dos dados em causa, verifica-se que, apesar de se manter a tendência de diminuição do número de refeições fornecidas, face ao número de refeições protocoladas, em 2023 a mesma é quase residual.

Quadro 60 - Programa de Emergência Alimentar

Unidades: n.º, euros e %

	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
				Valor	%
Cantinas Sociais Protocolos	523	509	507	-2	-0,4%
Refeições diárias (média)	11.341	11.140	10.898	-242	-2,2%
Montante executado	10.426.400	10.162.973	11.792.733	1.629.761	16%

Fonte: RAISS 2021/2022, DDS/UCRS, DGCF, CDist.
Nota: O valor aumentou, foi fixado em 3,00€ (três euros)

Situação da BD a 31/12/2023

Apesar de, também neste âmbito, se verificar o aumento das necessidades alimentares das referidas populações, na realidade tal não aconteceu, previsivelmente devido ao trabalho de complementaridade por parte dos programas e outras iniciativas locais para colmatar as referidas necessidades.

Face à análise das propostas remetidas por cada distrito, com base na afluência de pedidos efetivados pelas famílias junto das instituições com protocolo de PEA_2022 – Cantinas Sociais, e verificando as necessidades de cada realidade geográfica, foi possível assegurar os pedidos no âmbito do apoio alimentar em todos os distritos, através dos vários programas e medidas existentes na comunidade.

No que respeita à execução orçamental do PEA no ano de 2023, e de acordo com os dados disponibilizados pelo DGCF, a mesma ascendeu a 11.792.733 €.

Numa ótica de monitorização das eventuais redundâncias na prestação de serviços alimentares, foi dada continuidade ao cruzamento de dados, não só quanto à verificação da existência de processo familiar de todos os beneficiários de Cantina Social, bem como entre a população PEA e os beneficiários do PO APMC (uma vez que não deverá existir sobreposição de apoios no âmbito alimentar. A acumulação entre os dois programas de apoio alimentar não é possível).

3.1.8.3. Infância e Juventude**Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção e Tutelares Cíveis**

1. Desenvolvimento do Sistema de Informação ATT-SSD na Fase 2 (Medida Simplex)

Esta fase teve diferentes etapas de testes unitários e funcionais, piloto, acreditação e formação aos utilizadores preparadas em conjunto com o II, I.P

1.1.A migração de dados e utilizadores do ATT-Interoperabilidade para o novo sistema ATT SSD, com recolha de utilizadores e limpeza da base de dados ATT-IO no 1º semestre de 2023.

1.2.Desenvolvimento das funcionalidades para o tratamento de informação técnica ATT:

- a) Situações de perigo
- b) Medidas de promoção e proteção
- c) Ficha de registos
- d) Ficha de contactos

1.3.Definição de indicadores para o desenvolvimento do Data Mart da atividade ATT.

1.4.Formação aos utilizadores em colaboração com o II, IP, envolvendo 167 participantes em 8 ações presenciais e 1495 participantes em sessões online e webinaries.

2. Relatório de Atividades ATT 2023

- Assessoria Técnica aos Tribunais em Processos de Promoção e Proteção
3. Qualificação da intervenção
- 3.1. De acordo com o previsto no Plano de Trabalho ATT-PP para 2023, foram realizadas Sessões de Trabalho com o objetivo de assegurar a capacitação e qualificação da intervenção das Equipas de Assessoria aos Tribunais dos Centros Distritais, sob o tema Acompanhamento da execução das medidas de promoção e proteção – Plano de Intervenção e Projeto de Promoção e Proteção.
- Foram realizadas 12 sessões de trabalho presenciais com as equipas dos 18 Centros Distritais, abrangendo um total de 257 participantes, entre os dias 13 de outubro e 14 de dezembro de 2023.
- 3.2. Em articulação com este trabalho, foi assegurada a implementação do curso "Comunidades de práticas na intervenção em processos de promoção e proteção" sob os temas – "Elaboração de Relatórios e Informações Sociais" e "Entrevista com a Criança". Entre setembro e novembro de 2023 realizaram-se 4 ações, dando continuidade à primeira ação realizada em novembro de 2022. No total das 5 ações participaram cerca de 175 técnicos das equipas ATT.

Definição de procedimentos e elaboração de formulários de suporte à implementação do Projeto de Promoção e Proteção no âmbito dos Processos de Promoção e Proteção, conforme previsto no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 139/2019, de 16 de setembro (Regime de Execução do Acolhimento Familiar), e no artigo 9.º, do Decreto-Lei n.º 164/2019, de 25 de outubro (Regime de Execução do Acolhimento Residencial), dinamizando 12 ações de acompanhamento envolvendo 257 profissionais das EMAT na área da promoção e proteção, provenientes dos 18 centros distritais..

Adoção

A adoção é um direito da criança, o direito de crescer e pertencer a uma família. Para que esse direito possa ser cumprido, é necessário que existam famílias adotivas, devidamente formadas/capacitadas, avaliadas e selecionadas pelos organismos competentes de Segurança Social. Assim, a adoção é também um processo gradual, que permite a pessoa singular ou casal, criar um vínculo de filiação com uma criança a quem foi decretada uma medida de adotabilidade, definida por Tribunal (cf. alínea g) do Art.º 35º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, na sua versão atualizada – Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP).

Em suma, a adoção constitui-se como uma resposta para as crianças em situação de adotabilidade, sendo uma forma de cumprimento do direito e da necessidade de crescerem e se desenvolverem no ambiente naturalmente mais saudável e adequado a um crescimento global harmonioso – a família.

Paralelamente, a adoção possibilitou a vários candidatos (candidaturas conjuntas e candidaturas singulares) a concretização do seu desejo de constituírem família. Findo este percurso pelo processo adotivo, criam-se novas famílias, que se acredita proporcionarem as melhores condições para o desenvolvimento do sentimento de pertença, tanto a adultos que desejavam ser pais, mas principalmente a crianças que puderam ser filhos.

Adoção nacional

Relativamente a 2023, os dados relativos às equipas de adoção do ISS, IP permitem destacar o seguinte:

- As equipas de adoção do ISS, IP. foram notificadas da aplicação da medida de adotabilidade (que inclui as situações previstas na alínea g) do art.º 35º da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP), transitadas em julgado no ano) a 111 crianças; 5 crianças abrangidas no âmbito de decisão de confiança administrativa e outras 44 crianças abrangidas no âmbito de processos de adoção de filho de cônjuge, num total de 160 crianças.
- Iniciou-se a pré-adoção de 127 crianças, tendo as equipas de adoção do ISS, IP recebido a comunicação de 98 sentenças de adoção decretadas.
- 139 crianças estavam a aguardar proposta de família adotiva, sob a responsabilidade dessas mesmas equipas.
- Candidaturas: foram recebidas pelos serviços cerca de 965 manifestações de interesse em adotar, tendo sido formalizadas 293 novas candidaturas, selecionadas 167 e rejeitadas, após a fase de audiência prévia, 20.
- 872 candidaturas estavam a aguardar proposta de criança: 201 singulares e 671 conjuntas.
- Registaram-se 204 processos ativos de crianças, os quais englobam os que se encontram em qualquer uma das etapas do processo de adoção: sentença de adotabilidade; a aguardar proposta; proposta; período de transição; período de pré-adoção, situações de pós-adoção e busca das origens com a intervenção das equipas técnicas, os quais são relativos a 232 crianças e 1561 processos ativos de candidatos (para efeitos deste relatório, foram contabilizados como processos ativos nas equipas de candidatos todos os que, em 31/12/2023, estavam em fase de: inscritos; preparação, avaliação e seleção; reavaliação; proposta; transição e pré-adoção, situações de pós-adoção e busca das origens com a intervenção das equipas técnicas.)
- 71 processos de pós-adoção e 53 de busca das origens, acompanhados pelas equipas técnicas
- Plano de formação para a Adoção (PFA): realização de 173 sessões de formação (sessões A, B e C), com a participação de 1479 candidatos.

Promoção e realização de reuniões presenciais de reflexão e intervisão com as equipas distritais.

Conselho Nacional para a Adoção (CNA) e Grupo de Apoio Técnico (GAT)

O ISS, IP participou em 32 reuniões (26 ordinárias e 7 extraordinárias) do Conselho Nacional para a Adoção (CNA) e em 36 (26 ordinárias e 14 extraordinárias) de GAT, onde foram analisadas 200 propostas de encaminhamento de crianças em situação de adotabilidade, apresentadas pelas equipas de adoção, a nível nacional. Foram ainda debatidos temas relacionados com a parentalidade adotiva; funcionamento das equipas bem como a elaboração de recomendações que promovam a eficiência e harmonização do trabalho nesta matéria.

Destaca-se ainda a participação em 7 reuniões para reflexão sobre situações concretas de interrupção da adoção.

Participação e co colaboração no Plano de Ação do CNA 2022-2023.

Coparticipação no Encontro de divulgação do Relatório do CNA 2023 - perspetivas para o futuro.

Apadrinhamento civil

As equipas dos Centros Distritais realizaram ainda um conjunto de procedimentos com vista à dinamização do Apadrinhamento Civil.

Esses procedimentos, passam pela realização de entrevistas informativas aos interessados, pela formalização de candidaturas, culminando em processos de avaliação e habilitação de padrinhos. Assim, foram habilitados 31 padrinhos civis bem como celebrados (homologados e decretados) 15 compromissos de Apadrinhamento Civil, relativos a 18 crianças.

Continuidade das atividades de dinamização da figura jurídica do Apadrinhamento Civil.

Adoção Internacional – Autoridade Central para a Adoção Internacional

O Instituto da Segurança Social, IP é, também, a Autoridade Central para a Adoção Internacional (ACAI) designada nos termos do Artigo 6º da Convenção da Haia, de 29 de maio de 1993, relativa à Proteção das Crianças e à cooperação em matéria de adoção internacional, aprovada, por ratificação, pela Resolução da Assembleia da República n.º 8/2003, de 25 de fevereiro, bem como nos termos do previsto no art.º 3º, nº 2, alínea x) do Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março.

A intervenção em matéria de adoção internacional rege-se pelos seguintes princípios:

- Subsidiariedade, a adoção internacional só é permitida quando não é possível encontrar uma resposta familiar/família adotiva para a criança no seu país de residência habitual;
- Cooperação internacional;
- Colaboração interinstitucional.

No âmbito da adoção internacional registaram-se:

- 3 novas candidaturas de cidadãos portugueses com pretensão para adotar crianças residentes no estrangeiro CAIRP - PPA (Candidatos a Adoção Internacional Residentes em Portugal – PPA (Portugal País de Acolhimento), totalizando 7 candidaturas aguardar proposta em 31-12-2023;
- 16 novas candidaturas de cidadãos estrangeiros com pretensão para adotar crianças em Portugal CAIRE – PPO (Candidatos a Adoção Internacional Residentes no Estrangeiro) – PPO (Portugal País de Origem), num total de 23 candidaturas a aguardar proposta naquela data.

Foram integradas 6 crianças em 5 famílias adotivas residentes no estrangeiro, tendo como países de destino/acolhimento; Bélgica, França e Malta.

A equipa técnica de apoio a ACAI desenvolveu o trabalho de acompanhamento de processos e crianças nas diferentes etapas da adoção internacional. Registaram-se cerca de 350 (dados a 30/06/2023) processos ativos na ACAI, nos diversos âmbitos de intervenção, nomeadamente: acompanhamento de crianças desde fase de pré-matching até averbamento de sentença de adoção; candidatos a adoção

internacional residentes em Portugal (CAIRP) e no estrangeiro (CAIRE); Crianças NAP; Pesquisas de famílias; Busca de Origens e Reconhecimento de sentenças.

Manutenção regular da **Lista de Crianças com Necessidades Adotivas Particulares** (NAP) sinalizadas para a adoção internacional, gerida pela Autoridade Central para a Adoção Internacional (ACAI): com 83 crianças.

Prosseguiu, também, o trabalho de **reconhecimentos das decisões de adoção internacional** proferidas no estrangeiro (cf. Art.º 90º do RJPA) e certificadas em conformidade com a Convenção da Haia de 29 de maio de 1993, relativa à Proteção das Crianças e à Cooperação em Matéria de Adoção Internacional, aprovada pela Resolução da Assembleia da República n.º 8/2003, de 25 de fevereiro. Em 2023 contabilizavam-se 17 processos neste âmbito, relativos a 21 crianças, em diferentes fases processuais.

Deu-se continuidade ao trabalho de **articulação próxima com outras Autoridades Centrais**; entidades mediadoras na área da adoção e outras organizações.

Em complementaridade, foram desenvolvidas atividades no sentido de “assegurar as competências da ACAI no âmbito da **acreditação e autorização** bem como regularização de Acordos e Parcerias com entidades mediadoras”, nomeadamente:

- Entidade mediadora francesa: *France Enfance Protégée* (FEP) - em avaliação
- Entidade mediadora italiana: *Associazione Solidarietà Adozioni Onlus* (ASA) – em avaliação
- Entidade mediadora norte-americana: *World Links International Adoption Agency* (WLIAA) - em avaliação
- Entidade mediadora italiana: *Network Aiuto Assistenza Accoglienza Onlus* (NAAA) – autorizada (Publicação em DR 07/12/2023)

Reuniões/encontros com autoridades centrais/entidades estrangeiras:

- ACAI da Austrália
- ACAI dos Países Baixos
- ACAI de Cabo Verde
- ACAF do Brasil
- Dinamização dos temas: “O Sistema de Promoção e Proteção da Infância e a Adoção – experiência portuguesa” e “A Adoção nacional e Internacional – Crianças e Candidatos”

AMAS

Ama é a pessoa, que mediante pagamento cuida, na sua residência, de crianças até aos três anos de idade ou até atingir a idade de ingresso nos estabelecimentos de educação pré-escolar, por um período de tempo correspondente ao trabalho ou impedimento da família.

Esta resposta social tem como objetivo proporcionar à criança, em colaboração com a família: um ambiente seguro e familiar; as condições adequadas ao seu desenvolvimento integral, num ambiente de segurança física e afetiva e os cuidados adequados às suas necessidades e bem-estar.

Através do OE 2020 e da Portaria n.º 271/2020, de 24 de novembro, o Governo estabeleceu o princípio da gratuidade da frequência de creche, sendo que no ano seguinte, através da Portaria nº 199/2021 de 21 de setembro, verificou-se o alargamento desta medida a todas as respostas dirigidas às crianças com menos de 3 anos (amas, creches familiares) e a todas as crianças do 1º e 2º escalão.

Quanto aos números que caracterizam esta resposta social em 2023, destaca-se que a 31/12/2023 estavam em atividade 486 amas que cuidavam de 1628 crianças. No que respeita às crianças acolhidas pelas amas integradas no ISS, IP, 570 beneficiaram da gratuidade em dezembro de 2023, salientando-se que em média 543 crianças foram abrangidas mensalmente por esta medida no decurso do ano.

No que concerne às despesas correntes no âmbito da Ação Social com esta resposta social, são de considerar o fundo das Amas, com uma execução orçamental em 2023 de 3.518.306€, bem como a rubrica família – atividades de amas no fundo das prestações sociais, cuja execução totaliza 907.341€. Relativamente aos movimentos financeiros associados ao processamento ocorrido em 2023 com os acordos de cooperação das creches familiares, o saldo entre débitos e créditos totaliza 5.566.845€.

Acolhimento Familiar

No ano em avaliação, e tendo em consideração as atividades previstas no PAF – dar continuidade à implementação do Programa de Acolhimento Familiar e à monitorização desta resposta foram desenvolvidas as seguintes atividades:

No âmbito da articulação entre as entidades gestoras, destacam-se as seguintes ações:

- Proposta de criação do Conselho Nacional de Gestão do Acolhimento Familiar (CNAF) – ISS, IP, SCML, ISS, IP-RAM Madeira e ISSA, IPRA Açores, Casa Pia de Lisboa, IP, aguardando-se aprovação pela Tutela, bem como implementação de modelo de gestão colaborativa do sistema de acolhimento familiar;
- Celebração e implementação de Protocolo de Colaboração com CPL e SCML para a criação e gestão de um Sistema Integrado de Acolhimento Residencial e Familiar de Crianças e Jovens no Distrito de Lisboa;
- Definição de Recomendações destinadas às Instituições de Enquadramento com Acordos de Cooperação na resposta Acolhimento Familiar;
- Lançamento da Campanha Nacional do Acolhimento Familiar do ISS, IP em articulação com as restantes entidades gestoras (vídeo, cartaz e folheto), sob o mote “**Há muitas crianças a sonhar consigo. A sonhar com uma família de acolhimento. Não deixe o sonho à porta e sua divulgação**” nos órgãos de comunicação social tradicionais, nas redes sociais e junto das demais entidades parceiras, nomeadamente entre os dias 4 e 17 de setembro

No âmbito das competências da Equipa Central do Acolhimento Familiar, importa destacar as seguintes atividades:

- Atualização do Guia Prático do Acolhimento Familiar de Crianças e Jovens, disponível na internet
- Criação de instrumento para monitorização da Bolsa Nacional de Famílias de Acolhimento;

- Proposta de Ficha de Acompanhamento Técnico da resposta social Acolhimento Familiar, elaborada em conjunto entre a UCRS e a UIJ;
- Alargamento da resposta social Acolhimento Familiar a 3 novas instituições de enquadramento (Bragança, Guarda e Castelo Branco) que celebraram acordo de cooperação com o ISS, I.P.
- Realização de ações de formação inicial aos candidatos, em articulação com os distritos, tendo-se dinamizado mais 2 cursos de formação inicial e apoiado mais de 8 cursos de formação dinamizados pelas instituições de enquadramento que solicitaram apoio para a certificação (no total mais de 55 candidatos foram a formação inicial)
- Elaboração do Guia Prático - Certificação da Formação a dinamizar pelas Instituições de Enquadramento para a resposta social Acolhimento Familiar de crianças e jovens e respetivos anexos (formulários: Plano de Formação, Lista de candidatos a famílias de Acolhimento, Identificação do Formador, Ficha de inscrição, Folha de presenças, Ficha de avaliação, Regulamento da Formação) – documentos elaborados em articulação entre o NIJ e o NCF
- Apoio na organização/dinamização de sessões de trabalho com a investigadora Vânia Pinto, para a divulgação dos resultados da sua tese de doutoramento sobre “O papel dos acolhedores: como cuidamos das crianças e jovens em acolhimento”, através da realização de:
 - 1 webinar aberto aos técnicos das EMAT, CPCJ, Equipas Acompanhamento, Instituições de Enquadramento – 26 de setembro
 - 1 Workshop presencial destinado aos Técnicos das Equipas de acompanhamento dos Centros Distritais e com as Equipas das Instituições de Enquadramento, com a participação de 90 profissionais – 20 de outubro
 - 4 sessões de trabalho com a participação de 165 Famílias de Acolhimento realizado online – 21 e 28 de outubro
- Realização de Formação Inicial às equipas das Instituições de Enquadramento dos distritos da Guarda, Castelo Branco, Bragança, Évora e Casa Pia de Lisboa, com um total de 26 participantes
- Articulação e acompanhamento às Equipas do Acolhimento Familiar dos Centros Distritais nas questões relacionadas com os procedimentos relativos às manifestações de interesse, candidaturas, seleção, avaliação e certificação das Famílias de Acolhimento, e na transição e acompanhamento desta resposta social para as novas Instituições de Enquadramento com Acordo de Cooperação;
- Monitorização mensal do acolhimento familiar, através da articulação com as equipas de acolhimento familiar dos Centros Distritais; Gestão da caixa de correio eletrónica ISS-AcolhimentoFamiliar@seg-social.pt e da linha telefónica nacional do acolhimento familiar;
- Construção e divulgação aos distritos e instituições de enquadramento de instrumentos de monitorização do Programa de Acolhimento Familiar.

Em termos de execução física da medida de Acolhimento Familiar, em dezembro de 2023 existiam 368 Famílias de Acolhimento e 7704 Pessoas Acolhidas.

A maior expressão de Famílias de Acolhimento regista-se no norte do país, sendo significativamente mais relevante nos distritos de Vila Real [121], Braga [86], Viana do Castelo [52] e Porto [45].

No respeitante à capacidade de acolhimento das Famílias de Acolhimento e da análise comparativa aos dados disponíveis relativos aos anos de 2022 e 2023, verifica-se que o nº de Famílias de Acolhimento e o nº de Pessoas Acolhidas diminuiu. Identificam-se menos 66 Famílias do que em 2021, e menos 39 do que em 2022. Quanto ao nº de Pessoas Acolhidas, identificam-se menos 133 do que em 2021 e menos 71 do que em 2022.

Quadro 61 – Capacidade de Acolhimento das Famílias de Acolhimento

Anos	N.º de Famílias de Acolhimento	Capacidade de acolhimento
2019	454	988
2020	446	929
2021	434	875
2022	407	775
2023	368	724

Fonte: DDS

Situação da BD a 31/12/2023

Durante o ano de 2023, registou-se a cessação da atividade de 23 Famílias de Acolhimento, maioritariamente por reforma da Pessoa responsável da Família de Acolhimento;

Salienta-se que, ao nível das candidaturas e contratualizações, em 2023 existiram um total de 5 candidaturas para nova constituição de Famílias de Acolhimento, e foram objeto de contratualização 11 Famílias.

A razão principal apresentada pelos candidatos a Famílias de Acolhimento e que inviabiliza a contratualização, deve-se aos baixos valores da comparticipação paga pelos serviços prestados e manutenção. No entanto com a publicação de Despacho n.º 12677/2023, de 12 de dezembro, aumentando os valores de retribuição às Famílias de Acolhimento com retroativos a janeiro de 2023, espera-se durante o ano de 2024 um aumento do número de famílias e conseqüentemente de pessoas acolhidas.

A constituição e gestão da bolsa de Famílias de Acolhimento obedece no processo global de candidatura aos procedimentos instituídos no PC02 do Manual de Gestão da Qualidade (Constituição e Gestão da Bolsa de Famílias de Acolhimento) e contidos no ponto 1. da OT n.º 04/2014 de 09 de abril.

SNIPi -Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância

Criado através do Decreto-Lei n.º 281/2009, de 6 de outubro, o Sistema Nacional de Intervenção Precoce (SNIPi) integra um conjunto organizado de serviços da responsabilidade dos Ministérios da Saúde, do Trabalho e da Segurança Social e da Educação dirigido a crianças entre os 0 e os 6 anos e suas famílias e tem como missão garantir a Intervenção Precoce na Infância.

Para além do ISS, IP enquanto representante do MTSSS no SNIPi assegurar a Presidência da Comissão de Coordenação do SNIPi, assegura ainda a constituição do grupo de apoio técnico ao SNIPi – SNIPi-GAT, através do qual é possível assegurar o acompanhamento da atividade regular das diferentes estruturas do SNIPi (SCR, NST, ELI), bem como a regular monitorização deste Sistema.

Neste âmbito foram promovidas e asseguradas as respetivas reuniões da Comissão de Coordenação Nacional. Ainda no âmbito da atividade corrente da responsabilidade exclusiva do ISS, IP, importa destacar a manutenção do SI-SNIPI, mediante atualização dos pedidos de acesso e de desativação de utilizadores, em articulação com o GAGI, bem como da celebração e acompanhamento de protocolos de colaboração com o SNIPI por parte da academia e de outras entidades do setor.

A Comissão Nacional do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância participou ainda em eventos nacionais e internacionais ao longo do ano 2023, destacando-se a Conferência Internacional de Intervenção Precoce na Infância (IPI), EURLY AID 2023, realizada em Praga, o XIV Congresso Nacional de Intervenção Precoce na Infância, no auditório da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra e o encontro de trabalho realizado em coordenação com UNICEF, «UNICEF study visit to Portugal».

No mês de maio, o ISS, IP participou na Conferência Internacional de Intervenção Precoce na Infância (IPI), EURLY AID 2023, realizada em Praga, “Creating Early Childhood Intervention Together. Building Bridges”, organizada pela Eurllyaid (Associação Europeia de Intervenção Precoce na Infância) e que reuniu especialistas na área da Intervenção Precoce de vários países, europeus e transatlânticos. Nessa conferência apresentou um Poster com o título “A intervenção precoce em Portugal: retrospectiva de um sistema integrado e transdisciplinar”. O poster expõe a estrutura organizacional do SNIPI que além da CCN integra cinco Subcomissões de Coordenação Regionais (SCR), os Núcleos de Supervisão Técnica (NST), e ainda as Equipas Locais de Intervenção (ELI) que operacionalizam o acompanhamento das crianças dos 0 até aos 6 anos e suas famílias. A experiência portuguesa desperta um enorme interesse, pela forma como se estrutura num sistema tripartido, entre os Ministérios da Solidariedade e Segurança Social, da Saúde e da Educação, que permite responder de forma consistente às necessidades apresentadas por crianças dos 0 aos 6 anos. O exemplo português é internacionalmente reconhecido como uma referência de qualidade na área da intervenção precoce. O modelo de intervenção sistémica, colaborativa e centrada na família, que sustenta a intervenção do SNIPI, capacita os diferentes interventores e qualifica os diversos contextos em que a criança se encontra. O poster exhibe ainda uma sistematização de dados, relativos ao número de crianças abrangidas a nível nacional, recursos humanos afetos e impacto da intervenção, possibilitando ter uma visão global da expressividade numérica da intervenção anual do SNIPI.

No mês de outubro, destaca-se a participação no XIV Congresso Nacional de Intervenção Precoce na Infância, no auditório da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra, com o tema “Intervenção Precoce na Infância: Como fazer melhor?”, promovido pela Associação Nacional de Intervenção Precoce (ANIP), onde estiveram presentes para além dos oradores portugueses, oradores estrangeiros de reconhecimento científico internacional oriundos dos EUA, da Europa e da Austrália. O Congresso propiciou um espaço enriquecedor de partilha, entre todos os intervenientes e participantes, permitindo refletir sobre as práticas e os saberes técnicos e científicos que as sustentam. Foram identificados os constrangimentos que a IPI enfrenta na atualidade, bem como o impacto do trabalho desenvolvido na vida de muitas crianças que têm beneficiado desta intervenção. Houve a oportunidade de dar voz a algumas famílias de crianças apoiadas pelas Equipas de IPI, que puderam expressar a sua apreciação pelo resultado positivo desta intervenção na vida dos seus filhos, apontando como principais

constrangimentos o tempo de espera pelo início da intervenção e o facto de o apoio prestado cessar aquando da entrada da criança no 1º ciclo.

Sinaliza-se ainda a realização do encontro de trabalho «UNICEF study visit to Portugal», em novembro, em coordenação com a UNICEF.

3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais

No decorrer de 2023, o Departamento de Fiscalização (DF) concluiu um total de 1.406 processos de fiscalização a equipamentos sociais, o que representa uma ligeira diminuição em relação a 2022 (cerca de 1,5%), traduzindo-se no cumprimento da meta definida para o ano.

Quadro 62 - Fiscalização a Equipamentos Sociais

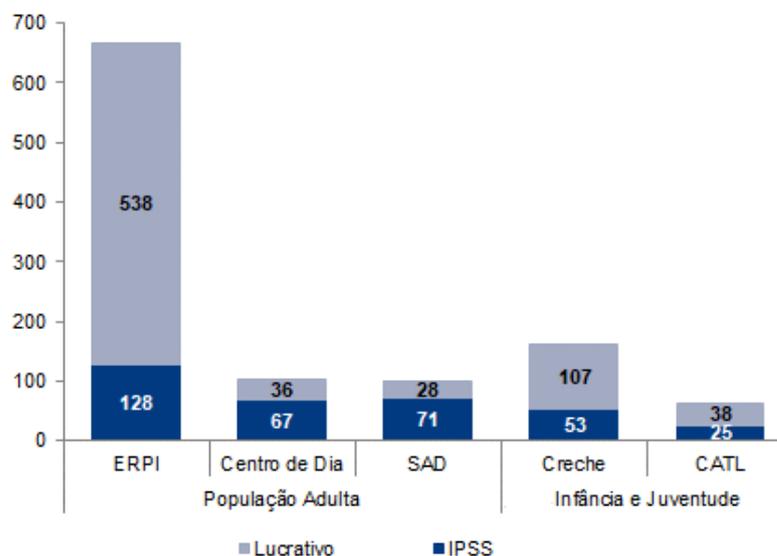
Unidades: n.º e %

Área de Intervenção	Nº Processos Concluídos			Variação (2022 - 2023)	
	2021	2022	2023	N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	291	306	311	5	1,6%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	802	896	896	0	0,0%
Auditoria Financeira/ Jurídica	216	225	199	-26	-11,6%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS) Situação da BD a 08/01/2024

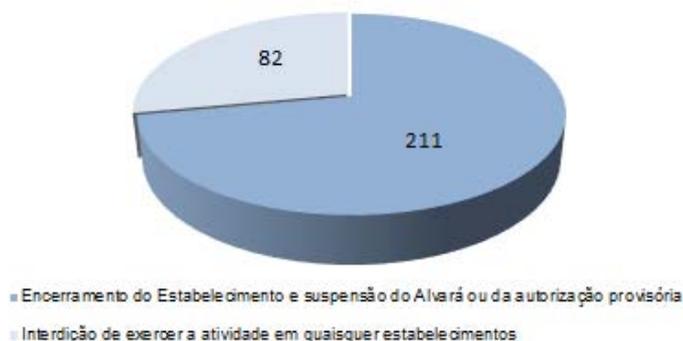
Mantendo-se a tendência dos anos anteriores, as respostas mais intervencionadas na área de idosos, foram as ERPI, Centros de Dia e SAD, e na área de infância, foram igualmente as respostas de creche e CATL (conforme a figura abaixo - Fiscalização a Equipamentos Sociais).

Figura 7 - Fiscalização a Equipamentos Sociais



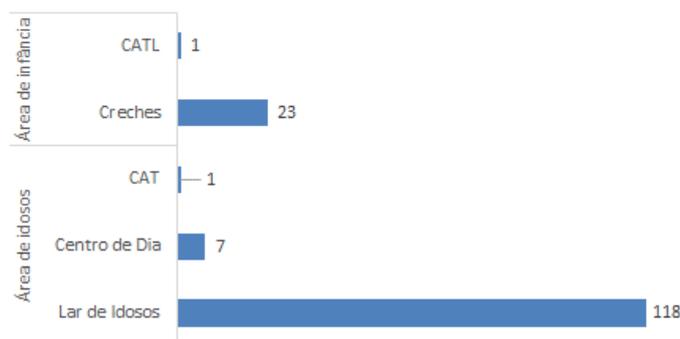
Fonte: DF

Figura 8 - Autos com sanção acessória, por tipo de sanção



Na sequência das ações inspetivas efetuadas em 2023, o DF realizou ainda um total de 150 encerramentos, todos de natureza lucrativa, dos quais 97% eram equipamentos não licenciados (ilegais). Neste âmbito mantém-se a incidência mais elevada na área de idosos (84%), sobretudo na resposta de ERPI (valores demonstrados pela figura abaixo - N.º de encerramentos por área de intervenção e por resposta social).

Figura 9- N.º de encerramentos por área de intervenção e por resposta social



Dos processos concluídos, 43% correspondem a ações realizadas a IPSS (setor social), e 57% correspondem a ações a respostas sociais prosseguidas por entidades de natureza lucrativa.

Na área das IPSS, para além dos processos a respostas sociais, há ainda a registar as auditorias financeiras (106) e jurídicas (93).

3.1.10. Proteção Jurídica

A Lei n.º 34/2004, de 29 de julho, na sua versão atual, 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 63 - Proteção Jurídica

Unidades: n.º e %

Proteção Jurídica		2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
					N.º	%
Pedidos	Pessoa Singular	125.880	137.108	151.499	14.391	10,5%
	Pessoa Coletiva	2.662	3.050	2.421	-629	-20,6%
	Total	128.542	140.158	153.920	13.762	9,8%
Deferidos	Pessoa Singular	111.864	110.165	137.065	26.900	24,4%
	Pessoa Coletiva	2.224	2.069	1.800	-269	-13,0%
	Total	114.088	112.234	138.865	26.631	23,7%
Deferimentos Tácitos	Pessoa Singular	71	29	23	-6	-20,7%
	Pessoa Coletiva	0	1	1	0	0,0%
	Total	71	30	24	-6	-20,0%

Fonte: RAISS 2021 e 2022 e Indicadores de Gestão Mensais

Situação da BD a 08/04/2024

Em 2023 verificou-se, por relação a 2022, um aumento de pedidos de proteção jurídica de Pessoa Singular (+10,5%), e um decréscimo no que respeita aos pedidos de Pessoa Coletiva (-20,6%).

De acordo com os dados recolhidos, deram entrada, a nível nacional, 151.499 processos referentes a pessoas singulares e 2.421 apresentados por pessoas coletivas, num total de 153.920 processos.

Ao nível dos processos, foram deferidos 137.065 respeitantes a pessoas singulares, e 1.800 referentes a pessoas coletivas, totalizando 138.865 processos deferidos.

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 e em 2020, alargar aquela funcionalidade a situações de exercício de atividade em dois ou mais Estados Membros, designadamente à determinação da Legislação Aplicável aos trabalhadores do Sector do Transporte Internacional, (aqui se incluindo módulos relativos aos trabalhadores do transporte internacional rodoviário e aos membros de tripulação de voo e cabine) e aos restantes trabalhadores por conta de outrem e trabalhadores independentes excluindo-se, por ora, os Membros de Órgãos estatutários, atenta a especificidade do seu Regime.

A este propósito importa salientar que, em 2023 foram apresentados cerca de 90.693 pedidos de determinação de legislação aplicável para trabalhadores vinculados à Segurança Social Portuguesa, que pretendem exercer atividade noutros países da União Europeia, em situação de destacamento ou por exercício de atividade em dois ou mais Estados Membros da União Europeia.

Por outro lado, 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, através da UCI no âmbito das suas competências, executou todas as tarefas necessárias à implementação nacional do Projeto EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) de acordo com o planeamento apresentado à Comissão Europeia, estando este planeamento, por sua vez, condicionado à disponibilização das diferentes versões da aplicação aos EM.

No caso de Portugal, tendo a Comissão Europeia disponibilizado a versão inicial do software, o Instituto de Informática, IP iniciou a implementação Nacional do Projeto EESSI, instalando para o efeito a denominada RINA – Reference Implementation of a National Application, dada a ausência de aplicações nacionais que permitissem a necessária troca eletrónica de informação.

Atualmente, a implementação nacional do projeto está em curso, estando o ISS, IP a trocar eletronicamente Informação com instituições congéneres em diversas áreas da Segurança Social, designadamente nas áreas dos Acidentes de Trabalho e Riscos Profissionais, Cobrança e Reembolso de prestações indevidamente pagas ou prestações atribuídas a título de desemprego, no âmbito do art.º 65º do Regulamento (CE) 883/2004.

Num total de 99 BUC que complementam o projeto EESSI, Portugal já implementou todos, estando atualmente a cumprir as normas impostas pela União Europeia.

Estão atualmente em produção os 10 setores:

- ✓ 2019 - 3 setores
 - BUC AW (Acidentes no trabalho): os 26 BUC (DPRP);
 - BUC R (Cobrança): os 7 BUC (UCI);
 - BUC UB (Desemprego): 1 BUC (UB_BUC_04, UCI).
- ✓ 2020 - 2 setores
 - BUC LA (Legislação Aplicável): os 6 BUC (UCI e CDISTs);
 - BUC P (Pensões): os 10 BUC estão em produção CNP e CGA
- ✓ 2021- 5 sectores - Prestações Familiares, Horizontais, Gerais, Saúde, Desemprego
 - BUC FB (Prestações Familiares): 4 BUC's
 - BUC H (Horizontais): 13 BUC's
 - BUC M (Gerais): 4 BUC's
 - BUC S (Saúde): 25 BUC's (ACSS)
 - BUC UB (Desemprego): 3 BUC's

Apesar das dificuldades encontradas na preparação dos utilizadores da ferramenta tecnológica para troca de informação - RINA, de forma online, foram realizadas múltiplas formações a diversos colaboradores do ISS (UCI, CNP, CDist's), e ainda do ISSM, ISSA, IEM e da CGA, tendo resultado na atribuição de cerca de 1.000 perfis de utilizadores do RINA.

A este propósito importa salientar que, neste contexto, Portugal tem cumprido atempadamente todas as tarefas de implementação do projeto, após a sua disponibilização pela Comissão Europeia, tendo ainda superado/antecipado a entrada em produção de alguns BUCs, face aos timings fixados e à entrada em produção dos demais Estados Membros.

Quadro 64 - Destacamento de Trabalhadores

Unidades: n.º e dias

	2021	2022	2023	Varição (2022 - 2023)
Pedidos Entrados	87.968	76.542	76.127	-415
Deferidos	74.317	78.230	85.948	7.718
Indeferidos	31.000	41.680	40.061	-1.619
Tempo Médio Conclusão (dias)	21	26	14	-12

Fonte: DLA Situação da BD a 31.12.2023

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 e do Sistema Previdencial – 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 2023 prestaram serviço no ISS, I.P. 8.087 trabalhadores, menos 283 do que em 2022, traduzindo um decréscimo de 3,4% no total de efetivos ao serviço.

As principais características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- Predominância do sexo feminino com 6.764 trabalhadoras 84%
- Predominância da carreira de assistente técnico, com 3.513 do total de efetivos 43%
- A carreira técnica superior contou com 3.031 efetivos 37%
- A carreira assistente operacional situou-se em terceiro lugar com 309 efetivos, 3,8%
- Os dirigentes superiores e intermédios totalizam 893 efetivos, 11%

Quadro 65 - Evolução do número de recursos humanos

Unidades: n.º e %

Recursos Humanos	2021			2022			2023			Variação (2022 - 2023)					
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	Feminino		Masculino		Total	
										N.º	%	N.º	%	N.º	%
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3.224	538	3.762	3.269	527	3.796	3.036	477	3.513	-233	-7,1%	-50	-9,5%	-283	-7,5%
Técnico Superior	2.535	447	2.982	2.540	441	2.981	2.584	447	3.031	44	1,7%	6	1,4%	50	1,7%
Assistente operacional	266	89	355	255	85	340	231	78	309	-24	-9,4%	-7	-8,2%	-31	-9,1%
Dirigentes	658	230	888	666	230	896	663	230	893	-3	-0,5%	0	0,0%	-3	-0,3%
Outros	246	81	327	262	95	357	250	91	341	-12	-4,6%	-4	-4,2%	-16	-4,5%
Total	6.929	1.385	8.314	6.992	1.378	8.370	6.764	1.323	8.087	-228	-3,3%	-55	-4,0%	-283	-3,4%

Fonte: Balanço Social 2023

Situação da BD a 31/12/2023

Avaliação dos riscos nos edifícios

Acompanhamento dos interlocutores distritais para a segurança e saúde no trabalho (via TEAMS assim como pelo telefone e e-mail), no que concerne à avaliação de riscos nos edifícios nos quais o ISS tem trabalhadores em exercício com produção dos relatórios da avaliação concluídos até dezembro de 2023, o que permite ainda a realização de um relatório único, refletindo todos os serviços.

Avaliação do Plano de Emergência Interno do Edifício Sede

Realização de testes aos sistemas de emergência do Edifício Sede, com o objetivo de validar a resposta dos diferentes equipamentos de segurança contra incêndios em edifícios que o Edifício Sede possui.

Realização de exercícios de treino/preparatórios intercalares na atuação e evacuação do edifício em caso de incêndio.

Concretização de um simulacro geral do Edifício, envolvendo entidades externas como observadores (Proteção Civil da Camara Municipal de Lisboa, Regimento de Sapadores de Bombeiros, PSP e Bombeiros Voluntários do Estoril).

Programa de saúde ocupacional

Com a inexistência de barreiras causadas pela pandemia, foi possível aumentar o número de consultas diárias, aumentar o número de dias de consulta em cada serviço, e diminuição do número de ausências/faltas (principal dificuldade neste processo). As consultas foram condicionadas apenas pelo

término do contrato com a anterior empresa, não sendo realizadas consultas após 15 de setembro de 2023.

Programa QUALIFICA

O Departamento de Recursos Humanos apoia tecnicamente o desenvolvimento do Programa QUALIFICA AP em sintonia com as orientações da Secretária-geral do MTSSS com vista à valorização e validação de competências dos trabalhadores-.

De acordo com o planeamento estratégico de 2023, a execução do programa QUALIFICA é avaliada em função dos resultados obtidos relativos ao N.º de trabalhadores do ISS inscritos no Centro QUALIFICA AP do MTSSS e do N.º de trabalhadores externos (limpeza, segurança e CCD) participantes nas sessões de acolhimento/informação.

No que respeita a estes últimos a execução foi de 100%, considerando que todos os trabalhadores externos que foram pelas suas entidades patronais identificados como não tendo o 12º ano (n=32), participaram efetivamente nas sessões de acolhimento realizadas no ISS.

A intervenção do ISS neste âmbito, pauta-se por acautelar a realização de 4 etapas fundamentais do processo, em concreto:

- a) A análise e atualização do cadastro dos trabalhadores (sinalizados para integrar o programa) no que respeita às suas habilitações literárias;
- b) Assegurar o apoio técnico necessário à realização das ações de informação/acolhimento;
- c) Colaborar com a equipa do QUALIFICA AP do MTSSS na organização dos grupos de RVCC e proceder ao longo do ano ao acompanhamento técnico dos seus formandos;
- d) Prestar apoio para a organização/planeamento de novos grupos de formandos/as na modalidade RVCC para o “novo” período letivo.

Neste contexto, o ISS tem assim um papel importante no planeamento e organização das sessões de informação/ acolhimento e no contacto e sensibilização de trabalhadores e Dirigentes para darem início ao processo, trabalhando afincadamente para assegurar a participação dos interessados nas sessões de informação/acolhimento.

Como resultado, importa ainda referir os resultados obtidos em 2023:

- N.º total de inscrições - 135
- N.º total de cursos RVCC em funcionamento no ISS - 6 (5 novos cursos + 1 que transitou de 2022)
- N.º total de formandos que iniciaram curso RVCC - 66 (45 trabalhadores do ISS e 21 trabalhadores do CCD Lisboa)
- N.º total de sessões de acolhimento/informação – 10
- N.º total de participantes nas sessões de acolhimento - 277
- N.º total de certificações obtidas em 2023 pelos trabalhadores do ISS - 15

3.2.2. Gestão Financeira

O ISS, IP é um Instituto Público de regime especial, nos termos da lei, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

No quadro económico-financeiro vigente, a execução do orçamento aprovado para 2023 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 2023, apresenta um valor global na ordem dos 30.279.050 milhares de euros, a que corresponde um acréscimo de 5% face ao ano anterior (+1.443.093m€).

A estrutura da despesa é a que se apresenta nos quadros seguintes, podendo-se avaliar a evolução da mesma, por agrupamento de despesa:

Quadro 66 - Estrutura da Despesa Global

Unidades: milhares de euros e %

Despesa por Agrupamento Económico	2021		2022		2023		Variação (2022 - 2023)	
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	221.717	0,8%	230.535	0,8%	243.256	0,8%	12.721	5,5%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	73.424	0,3%	61.092	0,2%	65.393	0,2%	4.301	7,0%
03 - Juros e Outros Encargos	105	0,0%	187	0,0%	398	0,0%	211	112,3%
04 - Transferências Correntes	27.831.288	98,9%	28.542.097	99,0%	29.925.110	98,8%	1.383.013	4,8%
05 - Subsídios	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
06 - Outras Despesas Correntes	725	0,0%	676	0,0%	570	0,0%	-106	-15,6%
07 - Aquisição de Bens de Capital	3.647	0,0%	2.263	0,0%	3.671	0,0%	1.408	62,2%
08 - Transferências de Capital	420	0,0%	2.642	0,0%	44.187	0,1%	41.545	1572,2%
Total	28.131.325	100%	28.839.492	100%	30.282.585	100%	1.443.093	5,0%

Fonte: DGCF

Situação da BD a 31/12/2023a

Custos com pessoal

A taxa de variação das despesas com o pessoal apresenta um acréscimo de 5,5% face ao ano 2022, refletindo essencialmente o efeito dos aumentos salariais através da valorização dos trabalhadores em funções públicas (Decreto-Lei n.º 84-F/2022, de 16/12), assim como a atualização do valor diário do subsídio de refeição, considerando que, a entrada de novos trabalhadores para o ISS, IP não permitiu a compensação das saídas. O efetivo do ISS, IP contava com 8.087 trabalhadores no final de 2023, ou seja, menos 3,4% que no final do ano de 2022 (8.370).

No âmbito das despesas dos abonos variáveis, em particular nas horas extraordinárias, verificou-se um decréscimo no exercício de 2023, em menos 10%.

A rubrica de Pessoal em regime de tarefa ou avença registou também um decréscimo em 2023, na ordem dos 9,0%, ou seja, menos 1,2M€, face a 2022, decorrente da variação nos atendimentos no âmbito das Verificações de Incapacidade.

A rubrica de Pessoal em qualquer outra situação registou igualmente um decréscimo em 2023, em cerca de -42%, ou seja, menos -843,1m€, o que representa a variação ocorrida no pessoal em regime de mobilidade

Quadro 67 - Rubricas Custos com pessoal

Unidades: milhares de euros e %

Rubrica	Designação	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)
D.01.01.04	Pessoal dos quadros	104.260.424	102.998.300	116.270.432	12,9%
D.01.01.05	Pessoal além-quadros	19.865.720	20.788.617	18.440.053	-11,3%
D.01.01.14	Subsídio de Férias e Natal	22.167.756	22.781.490	24.278.104	6,6%
D.01.02.12	Indemnização por cessação funções	26.320	0	0	
D.01.03.05	Contribuições p/segurança social	38.861.553	39.541.766	42.086.924	6,4%

Fonte: DGCF

Situação da BD a 31/12/2023

Aquisição de Bens e Serviços

No que se refere à despesa com aquisição de bens e serviços verifica-se um acréscimo face ao ano 2022, na ordem dos 4.301 milhares de euros, correspondente a uma variação positiva de 7%.

Quadro 68 - Rubricas aquisição de bens e serviços

Unidades: euros e %

Rubrica	Designação	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)
D.02	Aquisição de bens e serviços	73.423.757	61.092.102	65.392.720	7,04%
D.02.01	Aquisição de bens	37.171.893	28.760.934	34.183.916	18,86%
D.02.01.02	Combustíveis e lubrificantes	376.168	605.370	754.450	24,63%
D.02.01.04	Limpeza e higiene	183.846	200.618	259.949	29,57%
D.02.01.05	Alimentação - Refeições confeccionadas	156.626	182.003	172.881	-5,01%
D.02.01.08	Material de escritório	964.935	1.027.966	849.417	-17,37%
D.02.01.21	Outros bens	34.852.656	26.626.349	32.025.103	20,28%
D.02.02	Aquisição serviços	36.251.863	32.331.167	31.208.804	-3,47%
D.02.02.01	Encargos instalações	2.985.144	3.237.635	3.938.326	21,64%
D.02.02.02	Limpeza e higiene	4.308.330	3.825.171	3.889.364	1,68%
D.02.02.03	Conservação de bens	844.275	733.085	1.010.752	37,88%
D.02.02.04	Locação de edifícios	4.895.448	4.887.476	4.938.760	1,05%
D.02.02.05	Locação material informático	615	615	615	0,00%
D.02.02.09	Comunicações	4.726.318	5.552.422	5.197.362	-6,39%
D.02.02.18	Vigilância e segurança	3.545.632	3.449.703	3.573.019	3,57%
D.02.02.20	Outros trabalhos especializados	9.758.200	6.054.374	3.687.572	-39,09%
D.02.02.25	Outros Serviços	2.128.976	2.061.173	2.165.262	5,05%

Fonte: DGCF

Situação da BD a 31/12/2023

As variações mais significativas ocorreram nas seguintes rubricas.

1. A rubrica de aquisição de bens com combustíveis e lubrificantes registou uma subida acentuada, na ordem dos 24%, ainda assim um crescimento inferior ao ocorrido em 2022 (60%), face ao ano anterior. Os preços de venda ao público médio do gasóleo e da gasolina em Portugal, acompanharam o comportamento do barril de petróleo e seus derivados nos mercados internacionais, ao registarem aumentos de preços mensais.
2. A despesa com a aquisição de “outros bens” apresenta um acréscimo com uma despesa global de 32.025.103€, em resultado dos processos de compra no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC), que representa 32.193.697€ de despesa executada, o que revela um acréscimo de 20,1% face a 2022, ou seja, mais 5.377.469€.

3. A rubrica de aquisição de serviços de encargos com instalações sofreu um aumento na ordem dos 22%, em resultado do aumento dos preços da eletricidade e gás. Não obstante, a ERSE propôs diminuir o preço médio da energia elétrica do ano 2023 para 128,09 €/MWh, a aplicar nas tarifas a partir de 1 de julho, atendendo o valor estimado da energia elétrica para 2023 de cerca de 213,3 €/MWh, valor substancialmente acima do real verificado no início do ano.
4. Importa igualmente referir o decréscimo registado na rubrica de Outros Trabalhos Especializados, que apresenta uma variação negativa de cerca de 39,0%, a que corresponde a uma diminuição de despesa de 2.367 milhares de euros face a 2022. Esta variação deve-se maioritariamente à diminuição do número de processos de aquisição de serviços especializados para o combate à COVID-19, em particular na realização de testes antigénio em ERPI e Lares Residenciais

Juros e Outros Encargos

A despesa com juros e outros encargos apresenta um total de 398m€ tendo registado um aumento face a 2022, onde se registaram despesas excecionais decorrentes de juros indemnizatórios no âmbito de processos judiciais

Transferências Correntes

As Transferências Correntes, que representam a principal despesa do ISS, IP, apresentam, em termos globais um acréscimo de 4,8%, face ao exercício de 2022.

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. Manteve-se a despesa excecional decorrente da medida de apoio a famílias mais carenciadas e foi criado o Apoio Extraordinário à renda.

Subsistema de Solidariedade

Neste subsistema o valor da despesa apresentou um decréscimo de 6,9% (- 350.900 milhares de euros) face ao exercício de 2022, traduzindo a diminuição da despesa nas medidas do Complemento excecional de pensão e no Apoio Extraordinário a titulares de rendimentos e prestações sociais e dependentes. As principais variações ocorreram seguintes prestações:

- ✓ Rendimento Social de Inserção – Verificou-se uma diminuição de cerca de 5,2M€, o que se traduz num decréscimo de 1,7%. A Portaria n.º 298/2022, de 16 de dezembro, atualizou o valor do IAS, no ano 2023, para 480,43€. O valor do rendimento social de inserção corresponde a 43,525 % do indexante dos apoios sociais (IAS), ou seja 209,11€. O número de beneficiários desta prestação diminuiu cerca de 8% face ao ano anterior.
- ✓ Subsídio Social de Desemprego – Registou um aumento na ordem dos 11,1%, o que se traduz num acréscimo de 17M€. Este acréscimo deveu-se igualmente ao aumento do número de beneficiários com prestações de Subsídio Social de Desemprego, que cresceu cerca de 3%.
- ✓ Regime não contributivo - Complemento da PSI (Prestação Social para a Inclusão). A prestação social para a inclusão é composta por uma componente base e, em alguns casos, por um complemento. O complemento é um reforço do valor base da prestação social para a inclusão, pago

às famílias com carências económicas. Em 2023 assistiu-se a um aumento de 43%, o que corresponde a um aumento da despesa de cerca de 30,7M€.

- ✓ A pensão social e respetivos complementos registaram um acréscimo de 150,3M€ e representa um aumento de 7,3%.
- ✓ Parcela de Atualização Extraordinária de Pensões – à semelhança dos anos anteriores deu-se continuidade à atualização extraordinária de pensões da Segurança Social e da Caixa Geral de Aposentações (CGA). Esta atualização extraordinária teve um impacto no aumento de despesa em cerca de 18M€, ou seja, mais 6,1% quando comparado com o ano transato.
- ✓ Em 2023 as seguintes Medidas de Reestruturação Familiar que tiveram um impacto financeiro de 339.197m€ o que representa uma diminuição face ao ano anterior de -789.419m€. Esta variação resulta sobretudo das seguintes medidas extraordinárias implementadas em 2022 e sem sequência em 2023:
 - Complemento excecional a pensionistas que consistiu num apoio financeiro extraordinário destinado a pensionistas que correspondeu a um montante adicional de 50 % do valor total auferido, relativo a um conjunto determinado de prestações sociais, em outubro de 2022.
 - O Apoio Extraordinário a titulares de rendimentos e prestações sociais e dependentes (apoio excecional a crianças e jovens), apoio monetário de 125€ e 50€ respetivamente, tendo em vista a mitigação dos efeitos da inflação e do conseqüente aumento de preços.

Foi, ainda, implementado o Apoio Extraordinário à Renda que consiste num apoio extraordinário e temporário de apoio às famílias para pagamento da renda de contrato de arrendamento ou subarrendamento de primeira habitação ou a prestação de contratos de crédito para aquisição, obras ou construção de habitação própria e permanente. Este apoio extraordinário à renda consiste num apoio financeiro mensal, não reembolsável que pode atingir os 200€ e apresenta uma despesa de 261.769m€ em 2023.

Por outro lado, as prestações com decréscimo continuam com o mesmo comportamento verificado em exercícios anteriores:

- ✓ Pensões por Antecipação da Idade de Reforma, com um decréscimo de despesa em cerca de 52,2M€, confirmando-se a tendência decrescente dos últimos anos;
- ✓ Pensões do Regime Especial de Segurança Social das Atividades Agrícolas com -6,6% (-15,5€), tratando-se de um grupo fechado com tendência para decréscimo gradual;
- ✓ Pensões do Regime Especial de Segurança Social dos Ferroviários (RESS Ferroviários) com -13,2% (-1,9M€), tratando-se igualmente de um grupo fechado com tendência para decréscimo gradual.

Subsistema de Proteção Familiar

Relativamente a este subsistema, o valor das prestações do âmbito familiar apresenta um acréscimo de 30,8% (+524,3M€). Para este resultado contribuíram as seguintes variações na despesa:

- ✓ Abono de Família (+160,9M€);
- ✓ Subsídios Proteção Familiar – Deficiência (+6,7M€);
- ✓ Subsídios Proteção Familiar – Dependência (+36,9M€).

- ✓ Prestação Social para a Inclusão – Esta prestação teve um acréscimo significativo face a 2022, com um impacto anual positivo de 81,2M€, ou seja, um acréscimo de cerca de 21,7%. Esta situação resultou da atualização do valor de referência anual da componente base, do complemento e do limite máximo anual de acumulação da componente base com rendimentos de trabalho da prestação social para a inclusão (PSI).
- ✓ A prestação de Garantia para a Infância que complementa o abono de família de crianças e jovens em risco de pobreza extrema, veio a aumentar substancialmente em 2023, face ao ano anterior, traduzindo-se numa despesa anual de 81,4M€, ou seja, +243,4% face a 2022.

Em 2023 surgiu o Complemento extraordinário do Abono de Família. Trata-se de uma majoração mensal, no valor de 15 euros mensais por criança, o que significa que todos os beneficiários do abono de família até ao 4.º escalão do abono de família beneficiaram no ano de 2023, um montante global de 180 euros, o que representou uma despesa anual de 188,8M€.

Subsistema de Ação Social

Neste subsistema verificou-se um acréscimo global na despesa de cerca de 10,9% correspondente a cerca de 219,2M€.

Este acréscimo decorre essencialmente do aumento na despesa nos seguintes Fundos:

- ✓ AS2104 - PARES - Acordos Cooperação - Corrente e DA113003 – Acordos de Cooperação – Orçamento Corrente, com +26,5M€ e +38,8M€ respetivamente. Em 2023 as participações financeiras da Segurança Social foram atualizadas de forma diferenciada, (+5%+6%) nas respostas de âmbito residencial e Centro de Dia e, (+5% +3%) nas restantes respostas sociais. Para o pagamento destas atualizações foi efetuado um adiantamento ainda em 2022 (4,2%) e o restante em 2023. Concretizando o compromisso assumido no Pacto de Cooperação de reforço progressivo para garantir um esforço equitativo no custo das respostas, nas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI), a participação financeira passou a ser de 573,53€ mensais (antes era de 470,16€/mês) e nos Centros de Dia, a participação financeira passou a ser de 165,17€ mensais (antes era de 140,00€/mês).

Face ao contexto atual de aumento dos custos, nomeadamente alimentação e energia, decorrentes do efeito da inflação, o Governo criou também um apoio temporário e excecional, no valor de 23 milhões de euros, para apoiar as instituições no seu funcionamento e nas dificuldades de tesouraria, de forma a garantir respostas sociais inclusivas e com qualidade.

Desde 1 de janeiro de 2023 que as crianças nascidas a partir de 1 de setembro de 2021 (inclusive) podem frequentar, de forma gratuita, as creches da rede solidária sem acordo de cooperação e do setor privado. No âmbito do setor privado a despesa com esta medida correspondeu ao montante de 41,4M€.

Adicionalmente, para a variação registada na despesa da gestão corrente de acordos de cooperação (fundo DA113003), influiu o n.º de acordos ativos no início de cada ano, sempre incrementado pela programação executada no ano transato.

- ✓ No âmbito do Programa de Apoio Complementar ao POAPMC (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas) que visa, com a sua atividade, diminuir as situações de vulnerabilidade que colocam em risco a integração das pessoas e dos agregados familiares mais frágeis, mediante apoio alimentar, assim como no desenvolvimento de medidas de acompanhamento que capacitem as pessoas mais carenciadas a vários níveis, promovendo assim a sua inclusão, a respetiva despesa totalizou 32,2M€ e corresponde a um acréscimo de 20% face ao ano de 2022.
- ✓ Os Protocolos no âmbito do Programa de Apoio Complementar ao POAPMC (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas) visa a atribuição de uma comparticipação financeira adicional às entidades com candidaturas aprovadas, no âmbito da distribuição e armazenamento de géneros alimentares, para fazer face a despesas decorrentes das características dos produtos que compõem os cabazes nutricionais selecionados, bem como da periodicidade de distribuição e acondicionamento dos mesmos. No presente exercício este programa teve uma despesa de cerca de 4M€, superior a 2022 em 110%.
- ✓ Em 2023 programa PARES 3.0 destinado a obras de construção ou requalificação de equipamentos sociais, designadamente nas respostas de Creche, Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia, Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais, registou uma despesa total de 37,5M€, correspondente a um acréscimo de 1969%.
- ✓ As prestações sociais, apresentaram um decréscimo global de 11,9%, referente à diminuição de execução de 5,5M€ associado ao fundo DA113001. Destaca-se a redução de cerca de 15,6M€ na rubrica Prevenção e Reabilitação – Ajudas Técnicas, que se insere no Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA). Por outro lado, o Decreto-Lei 55/2020, de 12 de agosto, diploma de âmbito setorial, veio concretizar a transferência de competências para os órgãos municipais, no domínio da Ação Social, ao abrigo dos artigos 12.º e 32.º da Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto - Lei Quadro da transferência de competências para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais. As novas competências têm duas dimensões fundamentais. Uma é o atendimento, o acompanhamento e a atribuição de apoios eventuais a pessoas em situação de vulnerabilidade, exclusão ou emergência social, assim como, a coordenação do Núcleo Local de Inserção (NLI), que gere o Rendimento Social de Inserção (RSI), uma medida com o objetivo de proteger as pessoas e famílias que se encontrem em situação de pobreza e exclusão social. Ainda assim, os subsídios atribuídos a famílias em situação de carência registaram um acréscimo de 8,6M€, decorrente do apoio financeiro de caráter complementar, excecional e temporário, mediante atribuição de subsídio de caráter eventual a pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade beneficiárias do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC), o qual totalizou cerca de 13M€.
- ✓ No que respeita às prestações Sociais – Idosos, em particular na despesa com os subsídios por utilização de lares com fins lucrativos, por força das medidas implementadas, denotou-se um aumento da despesa em cerca de 6,5%, ou seja, mais 1,5M€.
- ✓ Destacam-se igualmente os Protocolos firmados entre o ISS, IP e as IPSS no contexto da cooperação entre as entidades com vista a acolher crianças e jovens estrangeiras não

acompanhadas (CJENA), em Casas de Acolhimento Especializados (CAE) e Unidades Residenciais, bem como a implementação do Modelo de Apoio à Vida Independente (MAVI) no sistema português de proteção social, enquanto medida de promoção da não institucionalização das pessoas com deficiência e/ou incapacidade. Esta medida, estabelece as condições e regras de criação e de atividade dos centros de apoio à vida independente (CAVI), as pessoas destinatárias abrangidas. Estas despesas encontram-se incluídas no Fundo DA113022 que, em 2023, teve uma despesa de cerca de 14,8M€, ou seja, mais 10,2M€ face a 2022.

Sistema Previdencial

A execução de despesa deste sistema apresenta em 2023 um acréscimo de 6,1% (+1.166M€). Este aumento decorre das alterações legislativas que ocorreram no ano de 2023, com a atualização das pensões e de outras prestações sociais atribuídas pelo sistema de segurança social, da parcela suportada nas pensões unificadas do regime de proteção social convergente atribuídas pela CGA e das pensões por incapacidade permanente para o trabalho e por morte decorrentes de doença profissional.

De registar o aumento da pensão de velhice com +1.176,3M€ (+10,8%) e da pensão de sobrevivência com +174,4M€ (+7,8%). Este aumento decorreu da atualização das pensões ocorrida em janeiro e de uma atualização extraordinária de 3,57% das pensões de invalidez, velhice e sobrevivência com efeitos a partir de 1 de julho, justificado por um crescimento da economia superior ao previsto, pela redução da dívida mais acentuada e um maior volume de emprego. Por outro lado, em 2023 foram atribuídas 102.435 novas pensões de velhice, mais 16.487 face a 2022.

O impacto da parcela de atualização extraordinária de pensões no sistema previdencial traduziu-se num acréscimo da despesa global de 21M€.

De registar igualmente o aumento da despesa com o subsídio de doença que registou uma variação de 8,2% (+62M€), registando um aumento substancial face ao ano anterior. Este aumento deve-se, por um lado ao acréscimo no número de beneficiários com esta prestação, mas também pelo aumento das remunerações que determinaram o aumento da prestação média.

Destaca-se o acréscimo ocorrido nas despesas com os subsídios de doença profissional, em cerca de 9,3% (+5,8M€) representando um aumento no número de beneficiários com processamentos destas eventualidades.

Por seu lado, a despesa com a parentalidade aumentou em cerca de 12% este ano, com uma despesa global de 742,4M€, ou seja mais 78,6M€ face a 2022.

As pensões antecipadas deste sistema assistiram a uma diminuição da despesa, com uma variação negativa de cerca de 8,4%, ou seja, -58M€, face a 2022.

De registar igualmente um aumento na despesa com o subsídio de desemprego, que registou uma variação de +7,5% face a 2022, que se traduziu num aumento de cerca de 71,8M€. Este acréscimo está em linha com a variação da taxa de desemprego que se fixou em 6,5%, em 2023, um aumento de 0,4 pontos percentuais em relação ao ano anterior.

Por último há que referir o impacto da diminuição da despesa registada em Fundo Orçamental próprio onde se verifica a despesa realizada no âmbito das medidas COVID-19, num total de 3,1M€, com uma variação negativa de cerca de 99,3%, face a 2022.

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 2023.

Outras Despesas Correntes

A rubrica de Outras Despesas Correntes regista, em termos globais, um decréscimo da despesa, quando comparado com o exercício de 2022, no montante de 105,5m€, ou seja, menos 15,6%.

Aquisição de Bens de Capital

Em 2023 a despesa verificada nas rubricas de aquisição de bens de capital, aumentou face a 2022 na ordem dos 62,3%, com uma despesa global de 3,7M€. Este acréscimo deve-se essencialmente à rubrica de construções diversas com mais 1,9M€.

Transferências de Capital

Relativamente às Transferências de Capital, o aumento observado em 2023, com uma despesa global de cerca de 38M€, deve-se essencialmente às transferências no âmbito do Programa PARES 3.0. - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais – 3ª Geração, que se destina a financiar obras de construção de raiz; obras de ampliação, remodelação, reabilitação e/ou reconstrução de edifício ou fração; Aquisição de edifício ou fração; obras de ampliação, remodelação, reabilitação e/ou reconstrução de edifício ou fração; aquisição de equipamento móvel destinado ao apetrechamento das infraestruturas afetas às respostas sociais elegíveis; projetos de arquitetura e das especialidades, coordenação do projeto e coordenação de segurança e saúde em fase de projeto; fiscalização da obra e coordenação de segurança e saúde durante a execução da obra.

Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários

As candidaturas a fundos europeus em execução no ISS, IP, no ano 2023, têm enquadramento na legislação aplicável ao Programa Operacional (PO) e Fundo Europeu no âmbito dos quais são cofinanciadas.

Durante o ano 2023 estiveram em execução 10 candidaturas, designadamente:

- Assistência Técnica POR Lisboa 2020-2023;
- Assistência Técnica POR Algarve;
- Assistência Técnica PO APMC 2020-2022;
- Assistência Técnica POISE;
- Aquisição de géneros alimentares 2019-2022 (Tipologia 1.1.1 do PO APMC);
- SAMA VICOOP;

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.

Em 2023, a execução financeira apurada no desenvolvimento destas candidaturas corresponde a 32,9M€, registando um acréscimo de 17,8% face a 2022.

3.2.3. Administração, Património e Obras

Contratação pública

No ano económico de 2023 mantiveram-se e/ou agudizaram-se os constrangimentos provenientes da migração para o novo sistema de informação financeira S4HANA, migração esta que foi, quase exclusivamente, efetuada de forma manual. Em resultado, apenas em junho de 2023 foram transitados todos os processos de compras, tendo havido, por esse motivo, atraso no início de execução de contratos, faturas pendentes de confirmação e de pagamento, com a afetação da equipa quase em exclusividade a esta migração;

As dificuldades com a entrada em produção do novo sistema de informação financeira, mantiveram-se no 2.º semestre, exigindo, de forma casuística, a análise e correção de erros do sistema que inviabilizaram a tramitação célere e correta dos processos de compras, transversal a todos os centros distritais;

Manteve-se o apoio a pessoas carenciadas, no âmbito do programa FEAC, com o desenvolvimento de inúmeros procedimentos para aquisição de diversos géneros alimentares para composição do cabaz, os quais são muito exigentes no que respeita aos recursos a afetar. Ainda no âmbito do FEAC verificaram-se, durante todo o ano de 2023, constrangimentos graves, relativos à obtenção das competentes autorizações prévias para a assunção de encargos plurianuais e/ou reprogramações financeiras dos contratos;

Foram desenvolvidos 744 procedimentos por ajuste direto simplificado ou por contratação excluída para apoio a pessoas em situação de emergência social, e ainda tramitados 362 procedimentos de contratação, máximo por concurso público (174), ajuste direto (60) e consulta prévia (40).

Documentação e arquivo

Durante o ano de 2023 foi dada 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. Foram ainda realizados, ao longo do ano, os trabalhos prévios para a integração dos Arquivos do CDist de Leiria e do CDist de Santarém.

Esta concentração de acervos documentais corresponde, neste momento, a cerca de 75.000 metros lineares de documentação, ou seja, cerca de 307.500.000 de documentos.

Salientam-se, ainda, as seguintes atividades:

- Continuidade dos trabalhos preparatórios para a criação de Arquivo Único a nível nacional, que permitam a centralização e deslocalização total de todos os Arquivos desconcentrados do ISS, tendo-se concluído todos formalismos respeitantes ao terreno de construção
- Conclusão dos trabalhos respeitantes ao Projeto de elaboração da portaria de gestão de documentos do Instituto da Segurança Social dos Açores (ISSA, IPRA), com participação muito significativa do ISS;
- Continuação do processo de centralização de printing e finishing no Centro Gráfico;
- Participação no Projeto Visão 360 com o objetivo de integração no canal “Expediente” o Sistema de Gestão de Contactos (GAC).

Gestão do Património

No que respeita à regularização patrimonial, é de realçar que no início de 2023 o número de imóveis propriedade deste Instituto, se fixava nos 394 imóveis, encontrando-se 389 imóveis regularizados na Autoridade Tributária (99%), faltando apenas regularizar 5 imóveis. Na Conservatória do Registo Predial encontravam-se regularizados 356 imóveis (90%), faltando regularizar 38.

No final de 2023, o número de imóveis deste Instituto, ascendia a 380 imóveis, encontrando-se 375 imóveis (98,7%) regularizados na Autoridade Tributária, faltando apenas regularizar 5 (1%).

Acresce ainda que a diminuição do número de imóveis, de 394 no início de 2023, para 380 em dezembro de 2023, deve-se ao facto da regularização patrimonial de imóveis, tendo sido possível transferir os mesmos para o IGFSS, ao abrigo do DL 112/2004 de 13 de maio, o que também justifica a variação percentual ocorrida.

No que concerne à regularização dos imóveis na Conservatória do Registo Predial, em 31 de dezembro de 2023, encontravam-se regularizados 363 imóveis (95,5%), faltando regularizar 17, o que evidencia uma melhoria relativamente a 2022.

Intervenções no Edifício do ISS, IP

Ao nível do edifício do ISS, IP, foi executada 50% da verba disponível na rubrica de investimento, 3,44M. De salientar que foi a maior execução dos últimos anos tendo sido desenvolvidos 97 processos de empreitadas, a saber:

- 60 empreitadas desenvolvidas, das quais se inclui a empreitada de projetos de especialidade e revisão de projetos
- 37 ficaram desertos ou foram excluídas todas as propostas
- Apenas 1 distrito não teve qualquer empreitada em 2023

Resume-se como se segue a execução das rubricas de investimento:

Quadro 69 - Execução das rubricas de Investimento

Fundos	Orçamento 2023	Executado	Disponível	Unidades: euros e %	
					%
C22	4.675.000,00	3.338.550,53	1.336.449,47		71%
AS28	150.000,00		150.000,00		0%

EI_DA113004	1.000.000,00	105.163,94	894.836,06	11%
Piddac OE_EI	1.107.000,00		1.107.000,00	0%
TOTAL	6.932.000,00	3.443.714,47	3.488.285,53	50%

Fonte: DAP

Situação da BD a 31/12/2023

Salienta-se que, das empreitadas realizadas, as 9 a seguir listadas ascenderam a valores superiores a 100.000€:

- Serviços Centrais – Remodelação de elevadores
- Cdist Beja – Obras de Alterações e Beneficiação do Serviço Local de Odemira
- Cdist Aveiro – Reposição das condições de funcionamento dos pisos 11 e 12
- Cdist Castelo Branco - Obras de Alterações e Beneficiação do Serviço Local do Fundão
- Cdist Coimbra – Substituição do teto falso, rede de iluminação, execução de SADI da sede
- Cdist Santarém – Reabilitação do edifício – acessibilidades
- Cdist Beja - Obras de Alterações e Beneficiação do Serviço Local da Vidigueira
- Serviços Centrais – Substituição e reparação de ventiloconvectores
- Cdist Castelo Branco – Substituição dos vãos exteriores, pinturas exteriores, SADI da sede

Gestão do Património/Frota automóvel

No âmbito da Gestão do Parque de Veículos do ISS (PVISS), em dezembro de 2023, este Instituto tinha em utilização um total de 371 viaturas, sendo 169 viaturas da frota do ISS, IP e 202 viaturas em regime de AOV (Aluguer Operacional de Veículos). Das viaturas em AOV, 19 viaturas são 100% elétricas e 4 são Híbridas Plug-in (elétrico-Gasolina), o que corresponde a aproximadamente 6% da frota automóvel.

De forma a garantir a renovação da frota, foi dada continuidade ao processo de aquisição de novas viaturas, com insistência nos pedidos de autorização junto da tutela, já realizados, com vista à reposição e reforço do número de viaturas, nomeadamente elétricas, nos termos da legislação em vigor, contribuindo assim para uma melhor sustentabilidade e preservação ambiental, bem como uma redução do consumo de energia primária na frota.

Simultaneamente, procedeu-se em 2023 ao abate de 7 viaturas mais antigas, cujos níveis de emissões de dióxido de carbono (CO₂), são muito superiores ao das viaturas existentes em AOV (aluguer operacional de veículos).

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) que integra o canal e-clic (lançado em 6 de novembro de 2023), a Linha Segurança Social e Linha de Marcação (atendimento telefónico) e o Vídeo-Atendimento. Disponibiliza ainda o Portal da Segurança Social, através do www.seg-social.pt, bem como o Portal da Segurança Social em Inglês com os conteúdos mais relevantes para Cidadãos estrangeiros (<https://en.seg-social.pt/homepage>).

A promoção dos canais não presenciais tem sido uma estratégia assumida pelo ISS, IP, por se considerar uma mais-valia para todos os intervenientes, uma vez que permite ao Instituto focar os seus

recursos humanos em atividades mais específicas e, aos Cidadãos e Empresas, proporcionar maior comodidade e rapidez, com igual rigor e segurança.

No ano de 2023, realizou-se um total de aproximadamente 164M contactos/atendimentos distribuídos pelos Serviços de Atendimento Presencial e Vídeo-Atendimento, pela Linha Segurança Social (LSS) e pelos acessos à SSD, o que representa um aumento de 16% face a 2022. Para este aumento contribuiu essencialmente o canal SSD, que é o que tem maior peso percentual (94,1%), seguindo-se, o atendimento presencial com 4,3% e LSS com 1,6%.

Comparativamente com o ano 2022, o atendimento presencial reduziu o peso relativo, num universo inferior ao ano anterior (-11,7% de atendimentos), a SSD aumentou o peso relativo, tendo o universo aumentado (+18,4% de contactos) e a LSS reduziu o peso relativo, tendo o universo diminuído (-15,1% de contactos atendidos na LSS).

Quadro 70 - Número de atendimentos por tipo de canal

Canal	Unidades: n.º e %							
	2021		2022		2023		Variação (2022 - 2023)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Presencial (a)	7.447.899	6,5%	7.996.655	5,6%	7.061.049	4,3%	-935.606	-11,7%
SSDireta	104.095.414	90,7%	130.680.879	92,2%	154.721.940	94,1%	24.041.061	18,4%
Centro de Contacto (b)	3.175.475	2,8%	3.055.412	2,2%	2.594.475	1,6%	-460.937	-15,1%
Total	114.718.788	100,0%	141.732.946	100,0%	164.377.464	100,0%	22.644.518	16,0%

Fonte: DCGC

Notas: Não inclui os atendimentos de ação social. Devido às alterações no âmbito da COVID-19, a partir de abril de 2020 passou considerar-se também as chamadas atendidas e realizadas pelos SA para os clientes, processos de BackOffice tratados e respostas a e-mails, pelo que o valor de 2021 (7.455.317) inclui essas chamadas, e-mails e processos de BackOffice.

(b) Os dados não incluem atendimento automático. Incluem chamadas atendidas e emails respondidos.

No Portal Informativo da Segurança Social, no ano de 2023, verificaram-se aproximadamente 53 M visitas, ou seja, mais cerca de 26 M que no ano anterior.

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 312 serviços de atendimento permanente (funcionam todos os dias úteis, genericamente das 9:00 às 16:00, com exceção de algumas Lojas de Cidadão que têm um horário de atendimento mais alargado). Nesta rede incluem-se Serviços Informativos, Serviços Locais, Balcões de Atendimento e Postos de Atendimento nas Lojas de Cidadão e nos CNAIM - Centro Nacional de Apoio à Integração de Migrante, que genericamente designamos por Serviços de Atendimento (SA).

Os SA, 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 no âmbito de deficiência e incapacidade. Na maioria dos SA também existem tesourarias e atendimento de ação social.

Em 2023, os cerca de 1.300 trabalhadores existentes nos SA realizaram aproximadamente 6M de atendimentos presenciais (atendimento geral e tesourarias) e Vídeo-Atendimento, o que corresponde a uma média mensal de 511.369 atendimentos, que denota um aumento de 4,1% face a 2022 (491.289 de atendimentos/mês).

Quadro 71 - Número de Atendimentos presenciais

Unidades: n.º e %

Atendimentos	2021		2022		2023		Variação (2022 - 2023)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	3.236.630	81,4%	5.074.624	86,1%	6.136.432	100,0%	1.061.808	20,9%
Tesouraria (a)	738.700	18,6%	820.839	13,9%	N.A. (a)			
Total	3.975.330	100,0%	5.895.463	100,0%	6.136.432	100,0%	240.969	4,1%

Fonte: Indicadores de Gestão

Situação da BD a 31/12/2023

Notas: (a) N.º de registos em GT até 2022. O atendimento tesouraria passou em 2023 a ser contabilizado através do SIGA, no atendimento

Os Centros Distritais do Porto, de Lisboa e de Braga, no seu conjunto, são responsáveis por cerca de 39% do total de atendimentos realizados, sendo que os CDist do Porto e Lisboa totalizaram 30% dos atendimentos.

Nos SA existe a possibilidade de atendimento diferido que 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, disponibilizando-se 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. Em 2023 registou-se a entrega de cerca de 222 mil envelopes, mais 11 mil que no ano anterior.

Os temas mais procurados nos SA em 2023, foram os seguintes: Pensões e Complementos, Relação com a Segurança Social e Pagamentos à Segurança Social.

Quadro 72 - Temas mais procurados no atendimento presencial

Unidade: n.º

Subcategoria	Atendimentos 2023
Pensões e Complementos	708.821
Relação com a Segurança Social	690.380
Pagamentos à Segurança Social	566.926
Prestações Familiares	509.472
Doença	446.777
Desemprego	378.591
Deficiência/Dependência/Incapacidade	350.202
Atribuição de NISS	316.197
Canais de Atendimento	195.488
Proteção Jurídica	184.808
Os meus dados	168.153
Rendimento Social Inserção	156.444
VI – Temporárias	156.066
Pagamentos	146.775
Relações Internacionais- Estados Membros da UE, E.E.E e Suíça	139.583
Parentalidade	129.902
Parentalidade e Adoção	122.950

Unidade: n.º

Subcategoria	Atendimentos 2023
Reforma	102.262
Contribuições	76.830
Apoio Social	68.132
Deficiência	65.486
Trabalhadores Conta Outrem	61.753
Atribuição de NISS na Hora	42.160
Serviço de Verificação de Incapacidades - junta médica	32.089

Fonte: DCGC

Situação da BD a 31/12/2023

O portal de marcações de atendimento já disponível na Segurança Social há alguns anos e melhorado em 2018 com a integração em Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (SIGA) permite a realização de agendamentos. Passou a disponibilizar-se nesta plataforma, a partir de maio de 2021 o agendamento através de vídeo-atendimento. Em 2023 o número total de agendamentos foi de 1.277.724.

A formação contínua é uma preocupação constante e um investimento que se pretende manter. Em 2023 foi possível promover alguns cursos em e-learning o que facilitou a participação dos trabalhadores dispersos pelos vários SA. A modalidade em webinar, tornou também alguns conteúdos mais acessíveis.

3.3.2. Centro de Contacto – Linha Segurança Social

A Linha Segurança Social (LSS) é um serviço multicanal (telefone e email) de atendimento do ISS, IP de âmbito nacional, que permite informar sobre Prestações e Subsídios, Identificação, Enquadramento, Gestão de remunerações e Contribuições, Pensões e Complementos. O Canal email foi substituído, desde novembro de 2023, pelo canal e-clic, disponível na SSD.

Quadro 73 - Atendimento telefónico Linha Segurança Social

Unidades: n.º e %

Ano	Chamadas Recebidas	Chamadas Atendidas*	% Chamadas Atendidas
2017	2.072.741	1.108.122	53,5%
2018	2.071.453	1.753.049	84,6%
2019	2.911.624	2.193.943	75,4%
2020	5.113.416	2.456.846	48,0%
2021	4.353.111	2.905.862	66,8%
2022	4.095.400	2.812.304	68,7%
2023	3.231.283	2.374.818	73,5%

Fonte: Indicadores de Gestão

Situação da BD a 31/12/2023

NOTA: Não inclui atendimento automático

Ao longo do ano de 2023, foram atendidas 2.374.818 chamadas telefónicas e a taxa de atendimento foi superior à de 2022 (73,5% face a 68,7%).

Em média, asseguraram o atendimento telefónico 224 colaboradores, por mês e 61 o tratamento de emails, dos quais apenas 13 trabalharam a tempo inteiro e exclusivamente no tratamento de emails. Os colaboradores afetos ao atendimento telefónico e email, nem sempre estão alocados a full-time a essa função.

Pode observar-se no Quadro seguinte o nº médio diário de chamadas atendidas ou emails tratados, apurado com base no nº total de atendimentos ou emails tratados, divididos pelo nº de agentes distintos ao longo de todos os dias de trabalho do ano.

Quadro 74 - Atendimento médio diário por colaborador na Linha Segurança Social

Unidade: n.º

Categoria	Total anual 2021	Total anual 2022	Total anual 2023
Atendimento telefónico	2.905.862	2.812.304	2.374.818
Média diária/colaborador	64	70	62
Tratamento de emails	269.613	243.108	219.657
Média diária/colaborador	19	21	32
Atendimento automático	213.085	243.009	205.416
Total de atendimentos	3.388.560	3.298.421	2.799.891

Fonte: DCGC

Situação da BD a 31/12/2023

No atendimento telefónico da LSS os temas mais procurados foram os relacionados com Subsídios e Contribuições.

Quadro 75 - Temas mais procurados (os 20 mais procurados) no Atendimento telefónico da LSS

Unidades: n.º

Campanha	Atendimentos
Canais de Atendimento	396.783
Prestações Familiares	227.194
Relação com a Segurança Social	207.612
Pensões e Complementos	202.186
Doença	196.030
Desemprego	193.715
Dificuldade	132.716
Parentalidade	112.452
Deficiência/Dependência/Incapacidade	101.241
Medidas Excepcionais de Apoio às Famílias	82.977
Parentalidade e Adoção	76.755
Atribuição de NISS na Hora	68.713
Rendimento Social Inserção	54.281
Relações Internacionais- Estados Membros da UE, E.E.E e Suíça	45.720
Apoio Social	40.033
Transferência	38.646
Contribuições	37.414
Reforma	35.489
Serviço de Verificação de Incapacidades - junta médica	22.796
Os meus dados	22.187

Fonte: DCGC

Situação da BD a 31/12/2023

Foram respondidos 219.657 emails provenientes da SSD. Juntando aos contactos telefónicos personalizados e automáticos (205.4169), perfaz um total de 2.799.891 contactos.

Conforme detalhe do Quadro seguinte, onde se encontram discriminados os assuntos tratados, considerando que um e-mail pode ter mais do que um assunto, conclui-se que Relação com a Segurança Social, Prestações Familiares e Contribuições foram os temas mais procurados, seguindo-se o Desemprego e Pensões e Complementos.

Quadro 76 - Temas mais procurados (os 20 mais procurados) no atendimento por e-mail da LSS

Unidade: n.º

Assunto	Total
Relação com a Segurança Social	52.543
Prestações Familiares	51.157
Contribuições	45.188
Desemprego	38.069
Pensões e Complementos	35.233
Doença	29.187
Parentalidade	27.169
Deficiência/Dependência/Incapacidade	16.160
Medidas Excepcionais de Apoio às Famílias	8.949
Proteção Jurídica	7.854
Parentalidade e Adoção	7.201
Rendimento Social Inserção	5.042
Apoios sociais ao consumidor	4.856
Relações Internacionais- Estados Membros da UE, E.E.E e Suíça	4.035
Empregador	3.767
Pagamentos à Segurança Social	3.217
Reforma	3.008
Trabalhadores Independentes	2.822
Canais de Atendimento	2.606
Licença de reestruturação familiar para vítimas violência doméstica	2.432

Fonte: DCGC

Notas: Um e-mail pode ter mais do que um assunto, tendo sido contabilizados os vários temas.

Situação da BD a 31/12/2023

3.3.3. Vídeo Atendimento

O Vídeo atendimento é o canal de relacionamento que utiliza a videochamada para atendimento personalizado à distância, mediante agendamento prévio, otimizando ferramentas que possibilitam uma ligação visual entre Atendedor e Cliente. Com este serviço o/a cidadão/ã e empresa é atendido de acordo com a sua disponibilidade e sem filas de espera.

O agendamento pode ser feito:

- online em <https://siga.marcaodeatendimento.pt/> ou através da SIGAApp;
- pelo telefone 210 545 400 ou 300 502 502, dias úteis das 9h00 às 18h00
- pelo telefone 210 548 888 ou 300 088 888, dias úteis das 9h00 às 18h00 (Linha de Marcações).

Em 2021 arrancou, em modo piloto, o vídeo atendimento na Segurança Social. Após este período efetuou-se a sua consolidação e generalizou-se este atendimento a todos os Centros Distritais e CNP.

Durante o ano 2023, foram agendados 68.642 vídeo atendimentos dos quais foram realizados 49.350.

Quadro 77 – Vídeo Atendimento no ISS, IP

Unidades: n.º e %

Total de marcações	Realizadas	%	Não Realizadas	Canceladas pelo cliente
68.642	49.350	72%	7.576	2.105

Fonte: DCGC

Situação da BD a 31/12/2023

O vídeo atendimento registou em 2023 um decréscimo de 5,8% face ao ano 2022. Esta descida provavelmente deveu-se à redução da capacidade instalada.

Os temas e subtemas que registaram maior procura são os que constam da Figura seguinte:

Figura 10 – Tema s maior procura no Vídeo Atendimento

Fonte: DCGC

3.3.4 Segurança Social Direta

A 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 SSD tem registado um volume crescente de acessos, ano após ano. Em 2023 as principais novas funcionalidades foram:

- pedir Pensão de invalidez, Pensão social de velhice, Prestações por morte, Subsídio de Desemprego Social subsequente e Parcial Desemprego, planos prestacionais de prestações e contribuições, recurso da decisão de SVI (SIP) e gerir vínculos e Incentivos à contratação e trabalho;
- comunicar regresso antecipado ao trabalho na Doença e vínculos de trabalhadores de Serviço Doméstico remuneração real e convencionada;
- consultar pedidos de Subsídio de Desemprego já realizados e obtenção da declaração de subsídio de desemprego, comprovativos de pagamento por serviço multibanco especial de

contribuições do Trabalhador Independente, Seguro Social Voluntário e Serviço Doméstico e Sobreposição de remunerações e prestações.

Quadro 78 - Acessos à Segurança Social Direta

Unidades: n.º e %

	2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
				N.º	%
N.º de acessos à SSD	104.095.414	130.680.879	154.721.940	24.041.061	18,4%

Fonte: II, IP.

Situação da BD a 31/12/2023

Em 2023, foram registados cerca de 155 M acessos, representando um aumento de 18,4%, face a 2022.

Os serviços com maior procura na SSD e respetivos números de acessos foram os que constam no quadro seguinte.

Quadro 79- Distribuição dos acessos à Segurança Social Direta por serviço

Unidade: n.º

SERVICO	TOTAL
Aceder à Segurança Social Direta	15.111.623
Pedido de Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD)	463.533
Pedir esclarecimento	301.576
Enviar documentos de prova	219.463
Consulta/Emissão de declaração de prestações pagas pela Segurança Social	202.880
Consulta/Emissão de declaração situação - sub. doença e prest. parentalidade	172.198
Consulta/visualização de Anexo ao Pedido de Esclarecimento	122.725
Pedir ou alterar código de acesso ao atendimento telefónico	77.638
Consultar contribuições à Segurança Social	47.458
Aderir a débitos diretos	22.007
Pedir sub. parentalidade ou de assistência a Filho ou Neto	2.068
Aderir ao regime público de capitalização (RPC)	741
Pedir declaração de não aplicação de sanções (NAS)	318
Alterar adesão ao regime público de capitalização (RPC)	294
Pedir declaração de não aplicação de sanções (NAS)	223
Suspender adesão ao regime público de capitalização (RPC)	199
Substituições de NISS	71
Pagamento /Cancelamento das contribuições dos aderentes pela EE (RPC)	54

Fonte: II, IP

Situação da BD a 31/12/2023

No âmbito do canal e-clic que integrou a SSD em 06 de novembro de 2023, registou-se um total de **164.844** contactos de cidadãos/ãs e empresas.

3.3.5. e-Atendimento (ChatBot)

A implementação do Chatbot da Segurança Social (Chat) no Portal da Segurança Social em 2020, permite disponibilizar mais um canal virtual de atendimento. Desde essa data o ISS, IP, em conjunto com o Instituto de Informática, IP. e uma entidade externa especialista nestas ferramentas, tem vindo a reformular o Chatbot para um fluxo conversacional, com linguagem mais humanizada e alargamento/organização dos temas disponíveis.

Em 2022, foi disponibilizada a versão 2.0, com uma assistente virtual, persona Clarisse, que orienta também a pesquisa de informação para temas extra Chatbot. Esta nova funcionalidade de “pesquisa” no website responde a conteúdos não disponíveis no Chatbot, remetendo para o “top 3” de resultados acessíveis, através de links no Portal da Segurança Social (www.seg-social.pt)

Desde o seu início o Chat conta com 2.086.335 de conversas ativas;

No ano de 2023 registaram-se 650.055 “conversas” sendo os temas mais procurados:

- ✓ Contactar Segurança Social
- ✓ Datas de pagamento dos Subsídios Sociais e Pensões
- ✓ Agendar um atendimento
- ✓ Pensões
- ✓ Declarações na Segurança Social Direta.

O grau de satisfação dos utilizadores, numa escala de 1 a 100, situa-se nos 47,0, registando-se uma melhoria na avaliação face aos dois anos anteriores (33,5)

A possibilidade de sinalização da recomendação do **Chatbot** a um amigo/familiar para obter informação sobre a matéria procurada, colhe uma avaliação positiva, uma vez que em média 77% recomendariam este canal;

O idioma do browser de pesquisa privilegiado é o português seguido do inglês, francês e alemão.

3.3.6 Adidos de Segurança Social

A modernização da Segurança Social constitui uma prioridade estratégica para ultrapassar ainda alguma complexidade e dificuldades associadas a certos procedimentos administrativos, através de medidas de proximidade e simplificação que visam promover a eficiência e a rapidez na resposta aos cidadãos, valorizando, por essa via, as funções do Estado reforçando a sua capacidade de resposta aos desafios da sociedade e da economia – Objetivos e Prioridades Estratégicas definidos no Plano Estratégico do Instituto da Segurança Social, I.P., para 2023 -2024.

Com vista a concretizar este desígnio e tendo presente o objetivo global de melhoria da acessibilidade aos serviços da Segurança Social foram criadas soluções de proximidade consubstanciadas em Representações da Segurança Social em cinco países/postos consulares, cuja comunidade portuguesa apresenta dimensão relevante ou especificidade que o justifica, numa iniciativa inédita e inovadora de simplificação da relação e de facilitação do acesso dos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro com os serviços da Segurança Social.

Assim, conforme disposto no Despacho n.º 7712-B/2019, de 30 de agosto, foram designados como representantes do ISS, I.P. cinco Adidos colocados na Alemanha, França, Luxemburgo, Reino Unido e Suíça.

Beneficiando das sinergias com a rede diplomática e consular e da respetiva capacidade instalada, os Adidos de Segurança Social são um elo de ligação entre as comunidades portuguesas residentes nesses países e a Segurança Social, através de um conjunto de ações assentes na proximidade e facilidade de acesso a informação relevante sobre os seus direitos e deveres.

Face ao sucesso evidenciado da experiência nos cinco países, o Despacho n.º 9165/2023 de 07 de setembro, veio permitir a aplicação do disposto do Despacho n.º 7712-B/2019, de 30 de agosto, estendendo para fora do continente europeu a presença de representantes da Segurança Social portuguesa, enquanto adidos, nos Estados Unidos da América. Neste contexto, no dia 01 de outubro de 2023 iniciou funções mais um Adido da Segurança Social em Newark.

Por outro lado, numa outra vertente, visa-se dinamizar a ligação com os organismos congéneres de Segurança Social, sobretudo para sinalização de tipologias de constrangimentos e tendo como finalidade contribuir para um contexto de melhoria da eficácia no tratamento dos processos.

Quatro anos volvidos sobre o lançamento do Projeto Piloto, a presença dos Adidos de Segurança Social nos países de acolhimento, tem-se revelado uma mais-valia significativa, mediante uma resposta adequada e personalizada às comunidades, proporcionando um acesso igualitário aos direitos de Segurança Social, garantindo a proximidade dos serviços, agilizando a simplificação de procedimentos e uma maior celeridade e eficácia na resolução de constrangimentos e pendências.

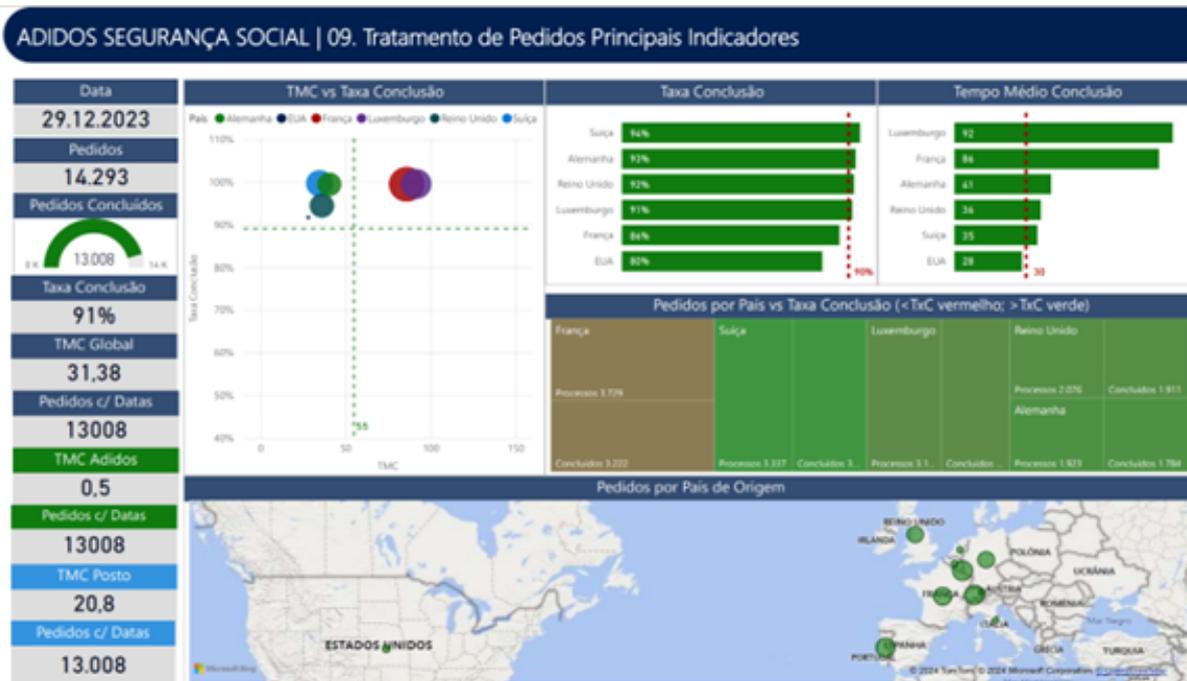
O trabalho desenvolvido, tem inequivocamente, contribuído para o reforço da confiança dos cidadãos no sistema de Segurança Social português.

De acordo com os dados apurados no Sistema de Monitorização do Projeto (dados acumulados até 31 de dezembro 2023), os objetivos delineados têm sido largamente cumpridos, sendo já 14.293 os processos acompanhados (3.729 em França, 3.337 na Suíça, 3.179 no Luxemburgo, 2.076 no Reino Unido, 1.923 na Alemanha e 49 nos Estados Unidos da América), com uma taxa de conclusão de 91%.

Uma volumetria bastante expressiva e que demonstra a relevância do projeto e evidencia também o enorme esforço, dedicação e empenho de todos os serviços do ISS, I.P. envolvidos.

As prestações diferidas/pensões assumem especial destaque nos temas mais procurados, representando 41% dos pedidos, seguidos de cuidados de saúde (14%), atestado de carreira (11%) e prestações familiares (10%).

Figura 11 - Tratamento Pedidos - Dashboard Adidos da Segurança Social



Fonte: GPE

Situação a 31/12/2023

Sem prejuízo do contexto de crise pandémica na fase inicial do projeto e restrições associadas, que consubstanciaram limitações à sua normal implementação e desenvolvimento, o atendimento presencial dos Adidos, cumpriu em dezembro de 2023 mais de três anos e meio, registrando uma procura crescente e bastante significativa, tendo já sido realizados 5.232 atendimentos (1.986 no Luxemburgo, 1.382 na Suíça, 983 em França, 488 no Reino Unido e 393 na Alemanha) um volume expressivo considerando que o conhecimento deste novo serviço ainda não está totalmente generalizado em alguns países atendendo à sua dimensão.

Destacam-se as matérias das pensões e complementos (51%) e das relações internacionais (22%) e em termos de volumetria, a par, está a procura no âmbito de informação de processo (40%) e a informação genérica (35%). O tempo médio de marcação é de 5 dias e o tempo médio de atendimento é de 33 minutos.

resposta e intervenção das congéneres nos Estados Membros de colocação e nas situações reportadas por cidadãos residentes em Portugal com constrangimentos relacionados com as congéneres.

Não obstante o atendimento ser uma importante componente da atividade dos Adidos, o exercício e abrangência destas funções tem-se também consubstanciado na articulação e contacto próximo com as entidades congéneres de Segurança Social, com os demais consulados e postos diplomáticos, com as Associações Locais, com os Conselheiros das Comunidades e com os demais agentes e parceiros locais relevantes, tendo em vista o fortalecimento das ligações e a identificação de constrangimentos/situações críticas que estejam na origem da morosidade do tratamento dos processos.

A articulação com estes diferentes interlocutores, e em particular com as congéneres de Segurança Social, tem sido uma mais-valia e deverá ser impulsionada e consolidada, por forma a permitir não só a agilização dos processos pendentes e que apresentam especificidades ou antiguidade relevante, como também como potencial de troca de boas práticas e benchmarking.

Os Adidos de Segurança Social representam uma iniciativa inédita de simplificação e facilitação do acesso e relação dos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro com a Segurança Social, constituindo igualmente um sinal de evolução e maturidade do sistema de segurança social e da organização dos respetivos serviços que souberam aproveitar uma lacuna de desempenho para criar oportunidades de modernização, valorizando as funções do Estado e reforçando a sua capacidade de resposta aos desafios da sociedade e da economia.

Complementarmente, esta política pública, representa uma rutura com o modelo tradicional de resposta ao cidadão, porquanto o serviço disponibilizado não se circunscreve a uma resposta passiva e reativa, atuando na identificação dos constrangimentos e problemáticas existentes e promovendo a implementação de soluções de forma proactiva, dinâmica, antecipando as necessidades e contribuindo para um exercício de direitos e deveres em matéria de segurança social pleno, informado e mais célere.

3.4. Sistemas de Controlo Interno

3.4.1. Plano de Gestão de Riscos (PGR)

O ano de 2023 iniciou-se com a aprovação de uma nova versão do Plano de Gestão de Riscos (PGR), aprovada a 12 de janeiro.

A revisão operada no PGR veio atender à necessidade de dar resposta a diferentes orientações/normativos sobre a matéria (ex. Regime Geral de Prevenção da Corrupção; orientações da EMRP), sem descurar a essência do Sistema de Gestão de Risco em implementação no ISS, I.P, que envolve a avaliação de outros riscos para além da corrupção e infrações conexas. Assim, foram inseridas as medidas associadas às atividades genéricas de cada área funcional.

O PGR foi objeto de divulgação (notícias internas e em formações) e publicitação na Intranet e Internet.

O documento é objeto de avaliação intercalar e anual, nos prazos legalmente previstos para o efeito. No âmbito da avaliação realizada, decorreu em 2023 uma ação conjunta entre técnicos do Setor de Gestão de Risco (SGR) e Núcleo de Auditoria (NA), subunidades orgânicas do GAQGR, tendo por objetivo a verificação da conformidade relativa ao cumprimento das medidas e instrumentos de controlo transversal previstos no PGR.

Outras avaliações de risco:

Em 2023, o Setor de Gestão de Risco (SGR) do GAQGR desenvolveu e/ ou atualizou estudos e avaliações de risco em diferentes matérias:

- Continuação/atualização da matriz de caracterização de contribuintes: avaliação de risco;
- Avaliação de risco para acompanhamento técnico de respostas sociais com acordo de cooperação;
- Avaliação do risco do subsídio de doença: matriz de risco
- Avaliação de risco de variações remuneratórias: matriz de risco
- Matérias específicas como suporte a intervenções de outros serviços do ISS, I.P (ex. auditoria, fiscalização, ...).
- Avaliações de risco no âmbito do PRR: fichas de verificação de riscos e aditamento ao sistema de controlo interno.

No âmbito do RGPD, foram remetidos ao SGR, para avaliação várias versões preliminares de protocolos a celebrar entre o ISS e outras entidades/organismos externos. Em resultado das avaliações realizadas, foram elaboradas 5 Avaliações de Impacto de Proteção de Dados.

3.4.2. Sistemas de Informação

Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação

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 no ISS, IP.

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.

O ano 2023 caracterizou-se por um período de alteração 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.

De acordo com a Deliberação nº 16/2023, de 12 de janeiro 2023, foi criado no ISS, IP o Núcleo de Gestão de Projetos, na direta dependência do Diretor do Departamento de Prestações e Contribuições, com as seguintes competências:

- Acompanhar a implementação e desenvolvimento das aplicações do sistema de informação da Segurança Social relevantes às áreas de negócio, em articulação com o GAGI e o II,IP, tendo em vista a definição de requisitos técnicos;
- No âmbito de atuação do PRR e no que se refere às matérias de atuação do DPC, integrar todos os grupos de trabalho constituídos para efeitos das novas aplicações/projetos informáticos, de modo a obter ganhos de eficiência na concretização dos respetivos objetivos;

- Identificar as necessidades de alterações/adequações informáticas, em função dos diferentes quadros legislativos que enquadram as várias áreas do departamento;

Com a Deliberação nº 33/2023, de 26 de janeiro 2023, foi criado o Núcleo de Apoio, Gestão de Projetos e Informação, na direta dependência da Diretora do Departamento de Desenvolvimento Social, com as seguintes competências:

- Acompanhar a implementação e desenvolvimento das aplicações do sistema de informação da Segurança Social relevantes às áreas de negócio, em articulação com o GAGI e o II, IP, tendo em vista a definição de requisitos técnicos;
- Identificar as necessidades de alterações/adequações informáticas, em função dos diferentes quadros legislativos e políticas públicas que enquadram as várias áreas do departamento;
- No âmbito de atuação do PRR e no que se refere às matérias de atuação do DDS, integrar todos os grupos de trabalho constituídos para efeitos das novas aplicações/projetos informáticos, de modo a obter ganhos de eficiência na concretização dos respetivos objetivos;

A partir das datas acima referidas, deixaram de ser acompanhadas pelo GAGI/NAGP 52 aplicações, 37 da área das prestações e contribuições e 15 da área do desenvolvimento social, mantendo a gestão aplicacional de 17 aplicações informáticas de outras áreas de negócio do ISS, IP.

Durante o ano 2023 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.

Quadro 80 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2023

	Concluídos	Em curso	Suspensão/ adiado	Não executado	Total
Lista de projetos	96	34	3	0	130

Unidade: n.º

Fonte: GAGI

Situação a 31/12/2023

As necessidades foram caracterizadas de acordo com os seguintes critérios:

- Levantamento de todas as necessidades identificadas nos anos anteriores que não foram implementadas;
- O cumprimento legislativo;
- A correção de erros aplicacionais que resultem em pagamentos indevidos de benefícios;
- A correção de erros aplicacionais 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.

No quadro seguinte demonstram-se os trabalhos realizados no âmbito da Implementação dos projetos/alterações aplicacionais, bem como aqueles que transitaram para 2024 no estado em curso e respetiva data prevista de conclusão.

Quadro 81 -. Projetos concluídos em 2023

	Projeto	Início	Conclusão	
Grupo I	NNH - Gestão de pedidos de atribuição de NISS - Implementação de aplicação para consulta e entrega de NISS pela AMA	07/09/2023	10/10/2023	
	NNH - Gestão de pedidos de atribuição de NISS -Desenvolvimento das funcionalidades para gestão de pedidos pelas equipas de backoffice	07/09/2023	07/11/2023	
	NNH - Gestão de pedidos de atribuição de NISS - Desenvolvimento de um dashboard em PowerBi	10/10/2023	30/11/2023	
Grupo II	V360 - VIR-Disponibilização da VIR ao Cidadão e Empresa	2022	03/03/2023	
	V360 - GAC- Gestão e Tratamento de Atividades de contactos não fechados no Atendimento de 1º contacto. Enca-minhamento inicial, deforma automática, da atividade para a equipa de BackOffice.Distribuição automática das atividades pelos membros	2022	26/10/2023	
	V360 - GMU-Gestão da Matriz Única de Produtos e Serviços da Segurança Social (Eventos de vida, Assunto, motivo, documentos)	2022	27/09/2023	
	V360 - E-click- Canal único Online para registo de contactos pelos Cidadãos e Empresas.	2022	03/11/2023	
	V360 - FAQs- Pesquisa Inteligente de FAQs para Colaboradores internos	2022	15/06/2023	
	V360 - Integração de GMU com SIGA	2022	28/09/2023	
	V360 - Visão Cliente a disponibilizar na VIR	2022	03/11/2023	
	V360 - 1ª Fase -Desativação para o exterior de caixas de correio institucionais (no total de 512 caixas de correio identificadas pelos serviços ISS, 262 mantem o funcionamento (51%) e 250 sofreram alteração de configuração (49%) (Noreply, descontinuadas ao exterior, encerradas ou desativadas).	2022	30/11/2023	
	SIGA- Carregamento de matriz do SIGA para o SVI no âmbito do projeto V360	08/02/2023	20/02/2023	
	Linhas de Apoio - Implementação da Linha de Apoio aos Riscos Profissionais	01/03/2023	15/03/2023	
	SIGA - Matriz Entidade SVI. Elaboração e carregamento em Siga.	03/02/2023	20/02/2023	
	Linhas de Apoio - Configuração da range 2105454409 a 210545499 no call manager do II,IP	03/07/2023	11/07/2023	
	Linhas Apoio - Implementação da Linha de apoio ao CSI 210545448 e 300513131	03/07/2023	11/07/2023	
	SIGA - Alteração do processo de autenticação no SIGA	19/06/2023	21/07/2023	
	SIGA - Passagem da matriz de produtos e serviços de dois níveis para três no SVI e DP	23/08/2023	08/09/2023	
	LNES - Gravação de Chamadas na linha LNES em 1ª e 2ª Linha	16/01/2023	15/05/2023	
	RA-Implementação da aplicação Resposta Agora	15/01/2023	21/06/2023	
	RA - Resposta Agora - Desenvolvimento de um dashboard em PowerBi	02/06/2023	06/12/2023	
	Grupo IV	APJ-Web – Registo de requerimento online – Fase 1	01/01/2019	01/01/2023
		CO-WEB – Alterações legislativas LOE2023	07/06/2021	21/04/2023
		CO-WEB -Registo de Entidades	18/03/2022	08/02/2023
		CO-WEB – Alterações legislativas DL 46-A/2020	07/06/2021	21/04/2023
	Grupo V	AJUDA – Nova entrada de catálogo “Pedido de Serviço/ISS/Suporte Aplicacional/Apoio Especializa-do/Formação”.Workflow: 1 linha ISS 1ª Eq. Resolução: ISS-TSA-AE	06/02/2023	23/02/2023
AJUDA – Nova entrada de catálogo “Pedido de Serviço/ISS/Suporte Aplicacional/Apoio Especializa-do/SIADAP”.Workflow: 1 linha ISS 1ª Eq. Resolução: ISS-TSA-AE		06/02/2023	23/02/2023	
AJUDA – Nova entrada de catálogo “Pedido de Serviço/ISS/Suporte Aplicacional/Aplicações Estruturais/RFE – Recibos e Faturas Eletrónicas”.Workflow: 1ISS-2II-3II 1ª Eq. Resolução: ISS-TSA-IQC		08/02/2023	23/02/2023	
AJUDA – Nova entrada de catálogo para pedidos da Segurança de Dados: IDQNET Consulta		24/03/2023	28/03/2023	
SIADAP – Implementação da infraestrutura para suportar o modulo de Gesven/SIADAP		25/01/2023	28/02/2023	
GESVENGRH – Expansão de memória do servidor de Gesven		27/03/2023	30/03/2023	
SIADAP – Definição de modelo e testes de carga ao modulo SIADAP		16/02/2023	19/04/2023	
SIADAP – Migração do servidor web		20/01/2023	13/02/2023	
SIADAP- Implementação do processo de reporting relativamente aos testes de carga do módulo de SIADAP		22/02/2023	31/05/2023	
SIADAP – BD- tuning e update do nº de conexões		19/01/2023	16/02/2023	
SIADAP – Portal RH – Envio de e-mail massivo aos trabalhadores		01/02/2023	13/02/2023	
SIADAP – CMD – Disponibilização do serviço a aplicar ao modulo de SIADAP		22/03/2023	31/03/2023	
GESVENGRH – Processo de automatismo para disponibilização de nova Versão da Aplicação GesVenGRH na Store EP.		22/06/2023	27/06/2023	
AJUDA- Parametrização do OCIP no catálogo de serviços		02/06/2023	28/06/2023	
NEXUS – Expansão de espaço no servidor do Nexus-SRV40APD03 em 20Gb		03/07/2023	05/07/2023	
CMD – 1ª Fase da promoção da Chave Móvel Digital pela AMA no ISSSantarém 14/06/2023EvoraCoimbra 29/06/2023		14/06/2023	29/06/2023	
AJUDA – Implementação de formulário no AJUDA para criar caixas de correio institucionais		08/01/2023	04/07/2023	
Acessos Edifício – Configuração de todos os cartões para acesso aos elevadores da ala da Av.Berna		04/07/2023	28/07/2023	
Smartdocs– Revisão da estrutura de smartdocsdo GAQGR		16/01/2023	23/06/2023	
Smartdocs– Inclusão de campo para prazo na circulação de documentos		11/07/2023	27/07/2023	
Smartdocs– Novas ações possíveis- expedir documento e devolver ao autor, devolver ao interveniente anterior e cancelar fluxo.		23/08/2023	08/09/2023	
E Smartdocs– strutura de smartdocspara Garantia para a Infância		08/11/2023	10/11/2023	
Smartdocs– Integrador de e-mails Cdist de Aveiro		06/11/2023	29/11/2023	
Smartdocs– Implementação de smartdocsna Direção dos Cdist de Faro e Beja		29/07/2022	12/01/2023	
Smartdocs– Implementação de smartdocsna Direção dos Cdist de Setubal e Evora		29/07/2022	16/02/2023	
Smartdocs– Implementação de smartdocsna Direção do Cdist de Portalegre		29/07/2022	01/02/2023	
Smartdocs– Implementação de smartdocsna Direção dos Cdista de Guarda e Castelo Branco		29/07/2022	27/01/2023	
Smartdocs– Implementação de smartdocsna Direção do Cdist de Leiria	29/07/2022	04/01/2023		
Portal RH – Portal do Colaborador- funcionalidades de consulta e alteração de cadastro + consulta de recibos e declarações + funcionalidades de formação	01/01/2022	30/09/2023		
Módulo de Gestão do SIADAP – Reformulação de Competências	30/05/2023	02/08/2023		
Módulo de Gestão do SIADAP – Assinatura com CMD	01/01/2022	30/06/2023		

Projeto	Início	Conclusão
Módulo de Gestão do SIADAP – Estruturas hierárquicas do Gesven		
Módulo de Gestão do SIADAP –Contratualização dos objetivos	01/01/2022	30/06/2023
Módulo de Formação GesvenGRH – Emissão de certificados	01/01/2022	30/06/2023
Módulo de Formação GesvenGRH – Convocatória para formação	11/07/2023	02/08/2023
Módulo de Formação GesvenGRH – Acesso ao certificado no PortalRH	11/07/2023	23/08/2023
Módulo de Formação GesvenGRH – Histórico da formação no PortalRH	27/02/2022	29/03/2023
Módulo de Formação GesvenGRH – Questionários de avaliação no PortalRH	13/03/2023	01/08/2023
Módulo de Formação GesvenGRH – Reemissão dos certificados	02/06/2023	02/08/2023
Tester – Implementação de aplicação para gestão do reporte de melhorias e erros aplicativos	31/07/2023	30/09/2023
P1 – Atribuição acessos autarquias (RPA)	15/05/2023	24/05/2023
P3 – Atribuição de acessos APJ (RPA)	03/01/2023	18/01/2023
P4 – Atribuição de acessos gerais (RPA)	22/05/2023	24/05/2023
P4 – Atribuição de acessos gerais (RPA)	22/05/2023	24/05/2023
P4 – Atribuição de acessos gerais (RPA)	13/07/2023	30/09/2023
NNH – Gestão de pedidos de atribuição de NISS – RPA	07/09/2023	17/10/2023
GRP – Elaboração do documento de macro requisitos para desenvolvimento de uma nova aplicação		
GRP – Alteração da fórmula de cálculo da ITA por doença profissional – levantamento de requisitos (alteração a implementar em ITPT)	12/04/2023	15/05/2023
Atualização e recálculo das prestações de Riscos Profissionais, para o ano de 2023	29/12/2022	20/01/2023
GRP – Alteração à regra de cálculo: no momento da conferência de valores tem de passar a ser possível aos serviços o registo manual de uma remuneração de referência de valor inferior à remuneração de referência calculada automaticamente pela aplicação.	02/03/2023	03/02/2024
Atualização extraordinária e recálculo das prestações de Riscos Profissionais, para o ano de 2023	27/06/2023	28/12/2023
GRP – Geração indevida de notas de débito no recálculo extraordinário	23/10/2023	20/11/2023
GRP – Erro no deferimento de processos com pagamentos de DPSI, indevidos	23/10/2023	20/11/2023
Atualização e recálculo das prestações de Riscos Profissionais, para o ano de 2024	12/12/2023	27/12/2023

Fonte: GAGI

Situação da BD a 31/12/2023

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

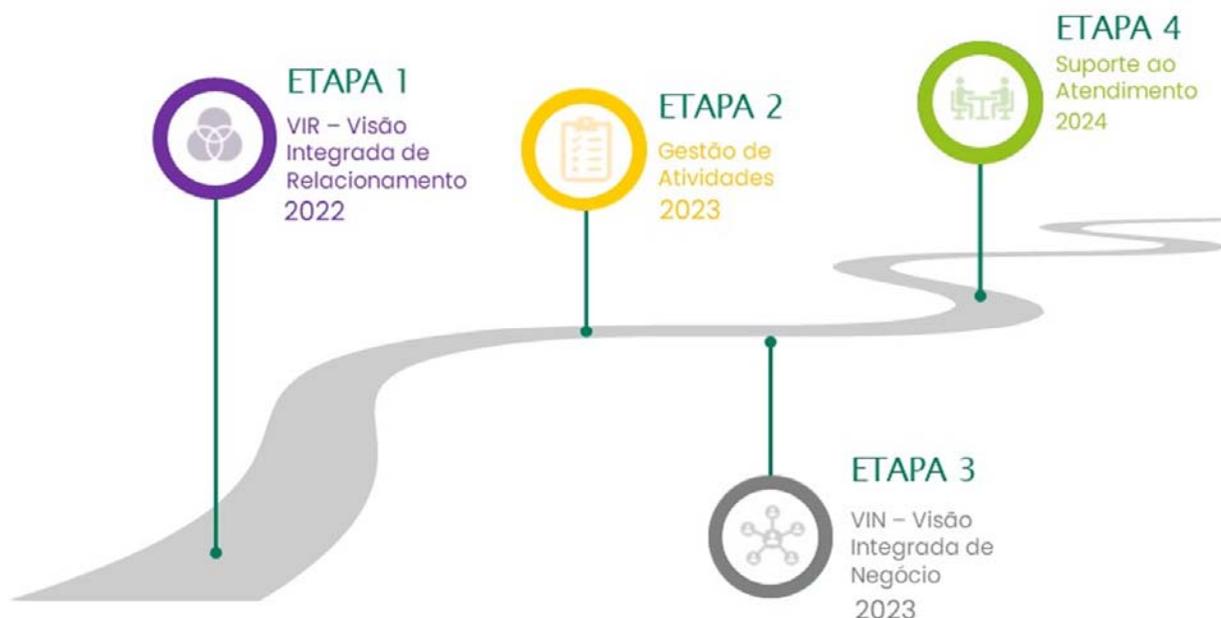
Em 2023 foram desenvolvidas as atividades no âmbito da implementação de SI's, mencionados no quadro a seguir apresentado. Para todos os projetos, foram definidos os requisitos aplicativos, realizados testes/Pilotos para aprovação da solução, realizados os testes aplicativos para aceitação das entradas em produção, planos de gestão da mudança, planos de comunicação, formação e acompanhamento das entradas em produção, atividades estas, asseguradas por equipas multidisciplinares constituídas pelas áreas de negócio, utilizadores chave, gestores aplicativos, gestores de suporte aplicativo e equipa de gestão de acessos.

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

- Nova aplicação QPR – Gestão de Processos, Auditoria e Riscos
- Nova Aplicação CO-WEB – Contraordenações na SSDireta
- Nova Aplicação APJ-WEB – Apoio Judiciário na SSDireta
- Novo Portal RH
- Novo Módulo de Gestão de SIADAP
- Usabilidade e Acessibilidade dos sistemas de informação.

Destaca-se, ainda, na atividade desenvolvida em 2023, a continuidade do Projeto Visão 360, que é um novo modelo de relacionamento que integra numa única visão a interação dos cidadãos e das empresas com a Segurança Social.

O projeto tem 4 etapas:



Iniciou em dezembro de 2022 com a integração do relacionamento telefónico e presencial numa só visão para utilizadores internos. Em janeiro de 2023, ficou também disponível para Cidadão e Empresas.

O GERA foi descontinuado e alterado o registo de entrega de documentos. O Registo do atendimento presencial passou a estar visível para o Cidadão e Empresas:

- Disponibilização da VIR para Cidadãos e Empresas
- Disponibilização de um sistema para Gestão da matriz única comum às várias Entidades do Ministério
- Disponibilização da Gestão de atividades
- Disponibilização do canal-eclick
- Disponibilização da Visão Cliente
- FAQs- Pesquisa inteligente de FAQs para Colaboradores
- Desativação de caixas de correio institucionais para o exterior com a entrada do e-click

No âmbito do objetivo de implementação de medidas para modernização dos sistemas de informação e Infraestruturas no prazo, bem como do objetivo de assegurar a implementação das medidas para modernização dos sistemas de informação e desmaterialização dos processos no prazo estabelecido, foram desenvolvidas as atividades para a implementação dos projetos a elencados no quadro seguinte.

Quadro 82 - Listagem de projetos em 2023 – Concluídos, planeados e suspensos

Projetos 2023	Estado
APJ-Web – Registo de requerimento online – Fase 1	Concluído
CO-WEB – Alterações legislativas LOE2023	Concluído
CO-WEB -Registo de Entidades	Concluído
CO-WEB – Alterações legislativas DL 46-A/2020	Concluído
Portal RH – Portal do Colaborador- funcionalidades de consulta e alteração de cadastro + consulta de recibos e declarações + funcionalidades de formação	Concluído

Projetos 2023	Estado
Módulo de Gestão do SIADAP – Reformulação de Competências	Concluído
Módulo de Gestão do SIADAP – Assinatura com CMD	Concluído
Módulo de Gestão do SIADAP – Estruturas hierárquicas do Gesven	Concluído
Módulo de Gestão do SIADAP –Contratualização dos objetivos	Concluído
Módulo de Formação GesvenGRH – Emissão de certificados	Concluído
Módulo de Formação GesvenGRH – Convocatória para formação	Concluído
Módulo de Formação GesvenGRH – Acesso ao certificado no PortalRH	Concluído
Módulo de Formação GesvenGRH – Histórico da formação no PortalRH	Concluído
Módulo de Formação GesvenGRH – Questionários de avaliação no PortalRH	Concluído
Módulo de Formação GesvenGRH – Reemissão dos certificados	Concluído
Módulo de Formação GesvenGRH - Pedido de Participação individual em formação externa (desencadeada pela chefia)	Em curso
Módulo de gestão de peritos médicos – processo de aquisição	Em curso
Medida Simplex n.º 46/2019: “Apoio Judiciário Eletrónico” - restantes fases	Em curso
CO-WEB - Funcionalidade para emissão de declarações de não aplicação de sanções.	Em curso
APJ-Web - Reformulação requerimento	Em curso
APJ- Web - Circuito Impugnação	Em curso
APJ- Web – Interoperabilidade com a Justiça – Novas funcionalidades	Em curso
APJ -Web – Funcionalidade Apensação	Em curso
APJ – Web - Circuito de arquivamento, desistência, caducidade e cancelamento	Em curso
APJ-Web - Redistribuição massiva de processos	Em curso
APJ-Web - circuito de validação de documentos	Em curso
Módulo de Gestão do SIADAP –Avaliação Intermédia - Monitorização	Em curso
Módulo de Gestão do SIADAP – SIADAP 2	Em curso
SIOE - Integração e sistemas de gestão de recursos humanos (DGAEP)	Em curso
Implementação do SCAP- Sistema de Certificação de Atributos Profissionais	Em curso
Automatização para importação de estrutura hierárquica	Em curso
Módulo de Gestão do SIADAP – Gestão de Quotas	Em curso
MOODLE – Implementação Plataforma E-Learning Segurança Social	Em curso

Fonte: GAGI

Situação a 31/12/2023

Durante o ano 2023 foram elaboradas propostas de aquisição de novas soluções ao mercado, peças concursais para a renovação de contratos de manutenção e suporte de soluções em produção no ISS.

Foi feita a gestão e monitorização dos serviços prestados pelas Empresas contratualizadas de acordo com as necessidades e planeamento das áreas de negócio.

No âmbito do objetivo de responder aos pedidos de informação no prazo máximo definido, verificou-se que a maior parte dos pedidos enviados aos Gestores Aplicacionais se enquadram em constrangimentos aplicacionais, resultantes de incidentes enviados pelos utilizadores, questões/dúvidas/esclarecimentos solicitados pelas áreas de negócio, respostas a reclamações encapsuladas em constrangimentos aplicacionais, o que dificulta a sua monitorização de forma distinta.

Deste modo, no quadro seguinte apenas constam os pedidos de respostas a Auditorias internas e externas, pedidos de Provedoria de Justiça, do Tribunal de Contas, da Inspeção Geral do MTSSS, entre outros, não conseguindo representar a totalidade das respostas elaboradas pelos Gestores Aplicacionais ao longo de 2023.

Quadro 83 -. Listagem de pedidos respondidos em 2023

Unidade: n.º	
Pedidos de Gestão Interna em 2023	Total
Pedidos recebidos	58
Respostas a Auditorias	18
Respostas a Reclamações (Provedoria de Justiça, IGMTSSS, GSESS, enviadas pelos CDist e outros)	38
Apoio às Áreas de Negócio	2

Fonte: GAGI

Situação a 31/12/2023

Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas

Quanto ao objetivo de garantir o tratamento das desconformidades aplicacionais reportadas aos departamentos, e tendo em consideração as identificadas foram definidos os requisitos aplicacionais e solicitadas ao II, IP, registadas no Portal Parceiros conforme os seguintes Pedidos de Serviço

- ✓ PS enviados ao II, IP – 33;
- ✓ PS concluídos – 10;
- ✓ PS em curso – 4;
- ✓ PS em avaliação pelo II, IP – 19.

De acordo com os critérios definidos pelo II, IP nem todas as desconformidades aplicacionais são enviadas ao II, IP através do Portal Parceiros do II, IP, havendo inúmeras alterações aplicacionais solicitadas/acordadas e planeadas no âmbito das reuniões de trabalho entre as equipas ISS, IP e II, IP ou enviadas por mail para análise do II, IP e decisão relativamente à necessidade de alteração e implementação.

A maioria das versões aplicacionais são testadas pela Equipa de Suporte do GAGI, pelo Gestor Aplicacional ou ambas as equipas.

No quadro seguinte indicam-se as alterações aplicacionais disponibilizadas em produção no âmbito da Manutenção evolutiva e corretiva, em cada aplicação:

Quadro 84 - Alterações Aplicacionais trabalhadas no âmbito da manutenção corretiva e evolutiva

Unidade: n.º	
Aplicações	Alterações Aplicacionais
AJUDIC	2
APJ – Web	91
CO-Web	8
GesvenGRH	1
Gestão SIADAP	40
Gestão Formação	9
NEXUS	1
PortalRH	3
SIF	1
Total	156

Fonte: GAGI

Situação a 31/12/2023

Com o programa de transição digital da Segurança Social, que está em curso, a usabilidade, com vista a proporcionar um acesso intuitivo e facilitador por parte do Cidadão à Segurança Social, reveste-se ainda de uma maior importância. A existência de regras claras, testadas e do conhecimento de todos permite também garantir a uniformidade e, conseqüentemente, aumentar a satisfação da experiência de utilização.

Foi criada uma equipa composta por 2 áreas de intervenção fulcrais no âmbito dos Sistema de informação.

Durante o ano 2023 esta equipa, em estreita colaboração com a Equipa de Usabilidade do II, IP, definiram as regras de usabilidade e os circuitos e procedimentos a aplicar à Segurança Social Direta.

Realizou-se um Projeto-piloto com as aplicações informáticas da área do DPC – projetos PRR para testar e validar estas regras e procedimentos/circuitos.

Foram realizados os seguintes trabalhos de validação dos mockups/ecrãs das aplicações da SSDireta no âmbito da Usabilidade:

Quadro 85 - Mockups/ecrãs das aplicações da SSD validados e 2023

Aplicações	Mockups/ecrãs verificados pela EquipaUX
CCI- Carreira Contributiva Integrada	Pedido de revisão da carreira -visão cidadão
SAA – Subsídio por suspensão de Atividade	Subsídio por suspensão de atividade cultural
Parentalidade	Subsídio assistência a filho com deficiência, doença crónica ou doença oncológica Subsídio por nascimento de neto
ATT – Assessoria Técnica aos Tribunais	Tratamento de processos de promoção e tutelar cível
CI – Conta Integrada	Registo e alteração de IBAN na SSD
CO-Web Contraordenações Eletrónico	Ecrãs de registo de entidades
APJ – Apoio Judiciário Eletrónico	Ecrãs de Histórico
APJ – Apoio Judiciário Eletrónico	Ecrãs de decisão e Impugnação
GRAT – Gestão de regresso antecipado ao trabalho	Registo de regresso antecipado ao trabalho
APP – Acordos de Planos Prestacionais	Acordos de Prestações

Fonte: GAGI

Situação a 31/12/2023

Inserem-se nas atribuições do Gabinete de Análise e Gestão da Informação (GAGI) a gestão de recursos tecnológicos, em utilização no ISS, entre eles:

- Plataformas de gestão de conteúdos (exemplo: SharePoint On-Premise e Online);
- Plataformas de armazenamento de dados online (exemplo: OneDrive);
- Plataformas de desenvolvimento de conteúdos (exemplo: Microsoft Power Platform);
- Plataformas de automação (exemplo: UiPath).

No ISS estão licenciadas duas plataformas de gestão de conteúdos, nomeadamente o SharePoint e o Moodle.

A plataforma SharePoint permite a criação de Sites de colaboração entre os Serviços, ou de colaboração dentro de um Serviço, podendo ainda ser associados a projetos ou áreas de atividade específicas para os Serviços do ISS.

Em 2023 foram iniciados os trabalhos relacionados com a definição das regras da Usabilidade aplicadas às soluções desenvolvidas internamente no ISS e os procedimentos/circuitos a implementar.

Neste contexto, foram realizados os seguintes trabalhos de validação dos mockups/ecrãs das aplicações desenvolvidas pelo GAGI no âmbito da Usabilidade:

Quadro 86 - Mockups/ecrãs das aplicações desenvolvidas internamente no ISS validados em 2023

Aplicações	Mockups/ecrãs verificados pela EquipaUX
RA – Resposta Agora (aplicação interna)	Ecrãs de registo
Pedido de viaturas (aplicação interna)	Ecrãs de registo e atribuição de viatura
CAL – Consumos de Água e Luz (aplicação interna)	Ecrãs de registo e validação

Fonte: GAGI

Situação a 31/12/2023

Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas

Relativamente aos pedidos de suporte aplicacional, durante o ano de 2023, apenas foram respondidos pedidos relacionados com SharePoint, uma vez que apenas em fevereiro/2024 foram abertos catálogos no portal SUPORTE para as aplicações desenvolvidas no setor e que entraram em produção.

Assim, foram recebidos e respondidos, em 2023, um total de 46 pedidos.

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 portal “ajudã” os utilizadores poderão resolver com autonomia algumas situações e reportar dificuldades ou solicitar apoio relativamente a aplicações, infraestruturas e equipamentos informáticos e comunicações. Existem também pedidos que são remetidos via e-mail sem registo no portal “ajudã”.

O número de pedidos de suporte aplicacional, infraestruturas e comunicações tem vindo a aumentar drasticamente, ao longo dos anos.

Quadro 87 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas

		Total Pedidos Entrados	Total Pedidos Fechados	Tempo médio resposta (dias)	% resolução	% rejeição
1. Pedidos Infraestruturas e Comunicações		6.553	6.553		100%	
1.1 Pedidos Infraestruturas e Comunicações S/registo no AJUDA		3.316	3.316		100%	
1.2 Pedidos infraestruturas C/registo no AJUDA		2.598	2.598	2	100%	3%
1.3 Pedidos Comunicações C/registo no AJUDA		639	639	2	100%	6%
2. Pedidos de Suporte Aplicacional		20.932	20.393	4	98%	3%
	2.1 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de IQC – Identificação e Qualificação e Contribuições	4.241	4.182	5	99%	5%
	2.2 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de PA – Prestações e Atendimento	6.985	6.917	4	99%	4%
	2.3 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de DS – Desenvolvimento Social	5.111	5.094	4	100%	1%
	2.4 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de AE – Apoio Especializado	4.595	4.200	7	91%	4%
3. Pedidos de apoio no âmbito de soluções digitais						
3.1 SharePoint (1)		688	688			
3.2 Resposta Agora (2)		275	275			
3.3 Atribuição de NISS (3)		100	100			
3.4 Alteração de conteúdos		54	54			
	Totais	34.092	33.553		98%	

Fonte: GAGI

Situação a 31/12/2023

Os pedidos internos, devido à sua complexidade são tratados pelos gestores de infraestruturas e comunicações. Estão incluídos nos pedidos internos as seguintes solicitações:

- atribuição de telemóveis;
- atribuição de placas de banda larga;
- atribuição de 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;
- acompanhamento técnico de conferências no auditório da Sede;
- apoio técnico nas sessões de videoconferência com, essencialmente com entidades externas;
- agendamentos de webinars.

Tem-se verificado que, ao longo dos últimos anos, o número de pedidos de suporte aplicacional tratados tem vindo a aumentar substancialmente, tendo passado de 16.534 em 2015, para 34.092 em 2023.

Outra importante componente do apoio aplicacional respeita à elaboração de testes Aplicacionais e relatórios de testes.

Os testes são um conjunto de atividades realizadas para identificar possíveis problemas de funcionamento, configuração ou usabilidade de um sistema ou aplicação, por meio de validações sobre o seu comportamento. À primeira vista, pequenos bugs no sistema podem parecer insignificantes, porém, caso não sejam realizados os devidos testes antes da entrada em produção, poderão dar origem a consequências graves.

Os testes são fundamentais para o bom funcionamento dos Sistemas de informação. Após elaboração dos testes, são emitidos relatórios de testes que permitem às respetivas áreas validar ou não as entradas em produção. Todas as versões aplicacionais não técnicas, passam pela equipa de suporte aplicacional para testes. Por vezes, a mesma versão é testada várias vezes até à correção de erros considerados impeditivos de entrada em produção.

Em 2023 foram testadas 312 versões aplicacionais de diversas áreas funcionais do ISS, IP.

Qualidade de Dados

O objetivo desta atividade é assegurar a normalização dos dados e o aumento contínuo da qualidade da informação registada nos sistemas de informação da Segurança Social.

Cada projeto de Qualidade de Dados deverá assegurar as seguintes atividades:

- Análise das anomalias detetadas;
- Desenvolvimento de processos automáticos para correção de dados, sempre que possível;

- Desenvolvimento de processos manuais para correção de dados pelos serviços;
- Introdução de melhorias aplicacionais de modo a evitar, ou minimizar, o registo de dados incorretos e/ou a correção de processos automáticos que possam estar a diminuir a qualidade da informação registada.

No decorrer do ano 2023, foram implementados os seguintes projetos neste domínio:

- Sobreposição T/D com CIT até 3 dias (PSP07948-03-22);
- Remunerações migradas com valor positivo e negativo de igual valor e nº dias diferente (PSP04467-07-23);
- Remunerações migradas com n.º dias registado, mas valor igual a zero (PSP04479-07-23);
- Remunerações migradas que tem incoerência entre nº dias e valor (PSP04480-07-23).

Foram, igualmente, recebidos vários pedidos de análise e extração de dados, requeridos pelos Serviços Centrais e Centros Distritais, bem como pedidos provenientes de diversas instituições, nomeadamente Tribunais, Polícia Judiciária, Departamentos de Investigação e Ação Penal:

- Pedidos recebidos: 2.838
- Pedidos encaminhados ao Instituto de Informática: 1
- Pedidos tratados: 2.837

Segurança de Dados

Em 2023, foram colocados em produção novos perfis de acesso no âmbito de diversas aplicações, a grande maioria na plataforma PTSS/SSD, tendo a área de Segurança de Dados participado apenas nas regras de atribuição de perfis. Quanto à definição de requisitos na criação de aplicações e perfis, não tem havido articulação da parte do Negócio / Gestores Aplicacionais.

Nas aplicações extra-SISS houve envolvimento com a área de Negócio e Gestores Aplicacionais nos requisitos das Aplicações e Perfis, assim como, na criação de Serviços e Equipas (ATT, SAPA e SNIPI).

Para além da validação final dos perfis e definição de regras, em articulação com as áreas de negócio, para a sua atribuição aos utilizadores do ISS procedeu-se à atribuição inicial de acessos aos utilizadores na fase de arranque das aplicações (Piloto, Experimental na fase de testes e formação), sempre que possível por processos automáticos, com base em scripts desenvolvidos para o efeito em Produção.

A gestão dos respetivos acessos, com exceção dos processos automáticos na fase de arranque, tem sido assumida pela Equipa de Gestão de Acessos nacional, utilizando o processo manual e RPA.

Foi realizada a manutenção / atualização de toda a Documentação Auxiliar quer para os requerentes quer para a Equipa de Gestores Aplicacionais. Foram asseguradas diversas atividades, nomeadamente a monitorização e controlo de atribuição de perfis de acesso controlado, perfis incompatíveis, atribuição de acesso a utilizadores externos, bem como as prorrogações anuais de perfis incompatíveis.

Em 2023 foi continuado o desenvolvimento do projeto Política de Gestão de Acessos (PGA v4.1), tendo sido aprovada pelo CD em junho, tendo como objetivo que todas as Áreas Funcionais do ISS estejam organizadas da mesma forma, continuámos com a criação de novos Pacotes de Perfis, associados a novos formulários por área e novos circuitos de pedido no Portal Suporte.

Grande volume de trabalho no apoio a todos os utilizadores (SC e CDist), via Teams, e-mail e telefone, nomeadamente no esclarecimento das funcionalidades de Aplicações e seus Perfis, assim como nos constrangimentos de acesso aos vários Ambientes do SISS.

Na 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, 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 cujos prazos de resposta são sempre muito exigentes.

Suporte à Decisão

Em 2023 a área de Suporte à Decisão deu continuidade à execução das suas atribuições e solicitações que diariamente lhe afluem provenientes de 18 Centros Distritais, CNP e Serviços Centrais do ISS, para a extração e disponibilização interna de dados estatísticos e listagens nominativas. Destaca-se no ano em análise que, em colaboração com a Equipa de Projeto do ISS para a Descentralização de Competência aos Municípios, no quadro do estabelecido no Decreto-Lei n.º 55/2020, de 12 de agosto, na sua atual redação, a totalidade dos Municípios do País assumiu no decurso deste ano em análise as competências em matéria de Atendimento e Acompanhamento Social e acompanhamento da componente de inserção dos Beneficiários de RSI. Esta área trabalhou intensamente com a Equipa de Projeto fornecendo estatísticas (extraídas no Suporte à Decisão, para 277 Municípios) e listagens (formalizando os pedidos e colaborando na formulação de requisitos junto do Portal de Parceiros II), para a elaboração dos imprescindíveis dossiers de transição à descentralização de competências.

Em 2023, no âmbito do projeto “Creche Feliz” ocorreram algumas rotinas diárias que ficaram na alçada do Suporte à Decisão, nomeadamente a disponibilização de ficheiros de validação provenientes do II e preparação de dados para notificação informativa mensal, compilando e analisando informação diversa. Foi também assegurada a participação em todas as reuniões no âmbito do desenvolvimento de novos datamart, como foi o caso de APJ e outros em preparação.

3.4.3. Planeamento

A metodologia aplicada no processo de planeamento, no biénio 2023-2024, promoveu o alinhamento estratégico do ISS, IP, através da metodologia Balanced Scorecard (BSC).

Este processo iniciou-se com a construção do Mapa Estratégico pelo Conselho Diretivo. O alinhamento foi alcançado através do desdobramento participado e colaborativo, das orientações estratégicas definidas pelo CD, com o envolvimento de todos os dirigentes de primeiro e segundo nível.

Estes intervenientes, em conjunto, e de forma participada, ficaram responsáveis pela elaboração de seis Mapas Operacionais por Objetivos Estratégicos, em que foram identificados Objetivos Operacionais e Indicadores do Mapa Operacional, para concretizar a estratégia delineada pelo ISS, IP.

O processo desenvolve-se em 3 etapas essenciais, realizadas ao longo de um ano de calendário, enquanto período normal de avaliação:

➤ **Etapa de Planeamento Estratégico e Operacional**

O processo de Alinhamento Estratégico desenvolveu-se em 3 fases:

- Fase 1 - Mapas Operacionais por objetivos estratégicos:

Para cada mapa operacional foram considerados 6 a 10 objetivos operacionais e, para cada objetivo operacional foram considerados 1 a 3 indicadores operacionais.

- Fase 2 - Quadros de Indicadores Operacionais:

Após a elaboração dos Mapas Operacionais por objetivos estratégicos, foram elaborados os Quadros de Indicadores Operacionais, para cada um dos Mapas, bem como consolidados com o Quadros de Indicadores Operacionais Distritais.

Foram, nesta fase, elaborados os Instrumentos de Gestão do ISS, IP, nomeadamente o PEISS 2023-2024, o PAISS 2023 e o QUAR 2023.

- Fase 3 - Objetivos Individuais 2023-2024.

Através do Quadro de Indicadores Operacionais global, onde são agregados todos os objetivos/indicadores definidos para o ISS, IP, foi realizada a definição de contratualização de objetivos individuais pelos avaliadores.

➤ **Etapa de Monitorização**

Esta é a etapa de avaliação mensal dos resultados - recolha de informação para cálculo de indicadores de gestão; análise de resultados, desvios e proposta de ações corretivas ou de melhoria.

Está também planeada a avaliação bimestral dos resultados, através do envio do resultado mensal dos indicadores PAISS/QUAR e/ou da realização de reuniões entre os Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais e o Conselho Diretivo, enquanto mecanismo de reporte regular.

➤ **Etapa de Avaliação**

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.

Em setembro de 2022, deu-se início aos trabalhos de planeamento para 2023, com o Alinhamento Estratégico, em que o CD do ISS, IP definiu um Mapa Estratégico, e indicou como intervenientes diretos no processo os Dirigentes de 1º e 2º nível dos Serviços Centrais e CDist. e o Serviço responsável pelo planeamento.

Estes intervenientes, em conjunto, e de forma participada, ficaram responsáveis pela elaboração de seis Mapas Operacionais por Objetivos Estratégicos, em que foram identificados Objetivos Operacionais e Indicadores do Mapa Operacional, para concretizar a estratégia delineada pelo ISS, IP.

O Processo de Planeamento do ISS, IP decorre entre os meses de setembro e novembro de cada ano, e aplica-se, de uma forma geral, a toda a organização apesar de participarem apenas os intervenientes acima identificados.

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



A estrutura do Plano Estratégico, inclui indicadores de medida que permitem aferir o cumprimento de cada Objetivo Estratégico que contribuem para o cumprimento das prioridades definidas, em alinhamento com as linhas orientadoras do Governo.

Em novembro de 2022, foi aprovada pelo Conselho Diretivo e remetida ao GEP, em 30/11/2022, para a competente validação técnica, a proposta de QUAR para 2023.

A proposta de PAISS para 2023 foi aprovada pelo Conselho Diretivo em 30/11/2022, tendo sido remetida à Tutela em 30/11/2022. Para o PAISS 2023 foram selecionados os indicadores do Plano Estratégico 2023-2024 (PEISS) com metas definidas para o ano 2023 com a respetiva desagregação de indicadores nos casos aplicáveis.

A versão final do QUAR 2023 foi aprovada, por despacho de S. Exa. o Secretário de Estado da Segurança Social, datado de 28 de dezembro de 2023.

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 âmbito, em 2022 deu-se início ao Projeto de implementação do módulo de gestão de processos no QPR – Qualidade, Processos e Resultados para a gestão integrada de processos com o módulo de gestão do desempenho e em 2023 decorreu a inserção na plataforma de um conjunto de processos que contemplou a definição dos atributos dos processos e das atividades.

Foi efetuada uma análise da documentação existente, resultando em várias alterações à matriz aprovada em 2015, que resultam de:

- Instruções de trabalho e orientações técnicas, codificadas como subprocessos
- Documentos desatualizados e/ou indisponíveis
- Processos desatualizados

O novo modelo de desenho dos processos, adota uma notação mais clara, com a associação das atividades aos responsáveis pela sua execução (em pistas) e inclui os intervenientes externos no processo.

Em acréscimo ao modelo anterior, o modelo atual associa os riscos operacionais aos processos, a identificação dos dados pessoais tratados em cada processo e a definição e carregamento de indicadores de acompanhamento dos processos.

Durante o ano de 2023, foram inseridos em QPR 116 fluxos, respeitantes a 45 processos, e estiveram envolvidos 13 serviços centrais. Os gráficos seguintes mostram a distribuição dos processos (Previstos e concluídos) e a distribuição de processos e subprocessos concluídos, por responsável.

Figura 14 - N.º de Processos (Previstos e concluídos) por responsável

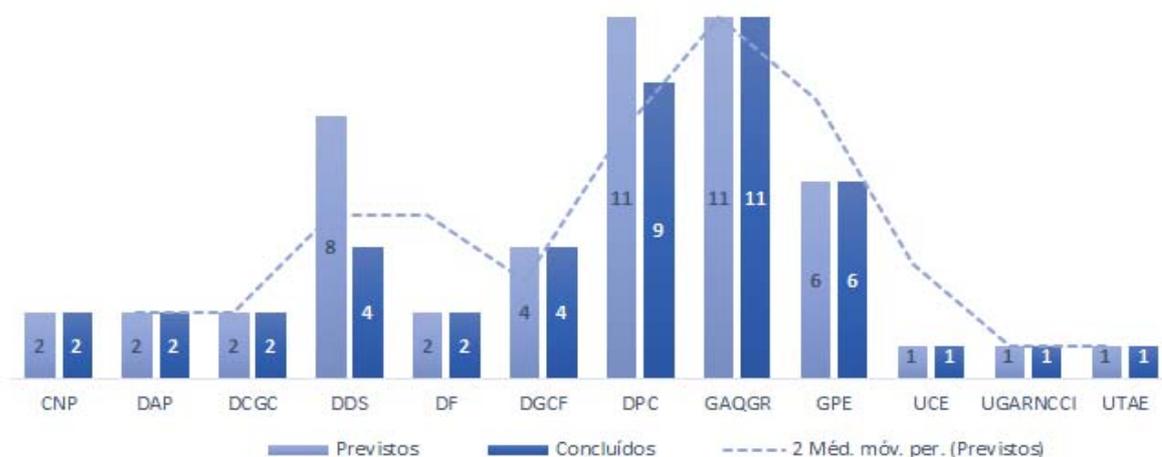
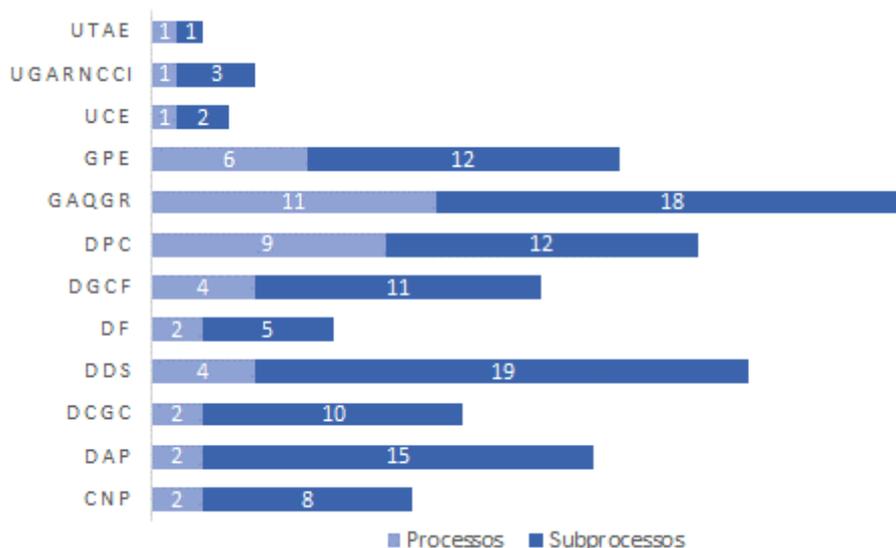


Figura 15 - Processos e subprocessos concluídos (por responsável)



Paralelamente à inserção na nova plataforma dos processos já mapeados, foi solicitado ao GAQGR/NGQ o mapeamento de 11 novos fluxos, respeitantes a 8 processos.

De referir que a validação do processo por parte dos responsáveis, constitui uma condicionante quanto à conclusão dos processos, tendo sido identificada com um dos riscos operacionais do subprocesso de levantamento de processos [Risco de Execução], com risco elevado.

A disponibilização da nova plataforma, prevista para o primeiro trimestre de 2024, será acompanhada pelo novo modelo de Governação dos Processos, que aguarda aprovação final pelo CD.

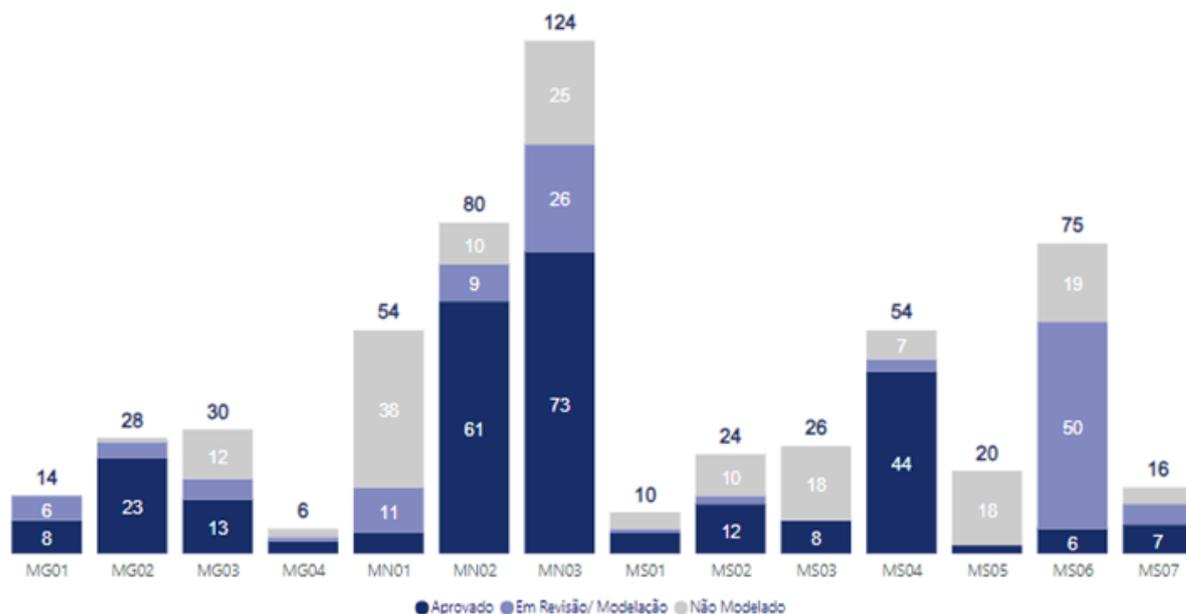
Até à data, mantém-se ativo o Portal de Processos, do ISS, IP, onde se encontram disponíveis os manuais de Processo, Subprocesso e Instruções de Trabalho aprovados, bem como informação relacionada com o Sistema de Gestão da Qualidade, como seja definição de Conceitos e o Catálogo de Processos atual.

Após introdução das alterações referidas que ocorreram durante o projeto de inserção dos processos na plataforma QPR, o catálogo de processos do ISS, IP contabiliza um total de 561 documentos codificados, dos quais:

- 127 Processos
- 350 subprocessos
- 84 Instruções de Trabalho

A distribuição por Macroprocesso, em função do estado, é representada no gráfico seguinte.

Figura 16 - Resumo do Catálogo de Processos por Estado



Analisando os processos e subprocessos por estado, verificamos que se encontram aprovados 45% dos documentos codificados (215) e 21% encontram-se em elaboração (101), conforme quadro seguinte.

Quadro 88 – Processos e Subprocessos do Catálogo (por Macroprocesso e estado)

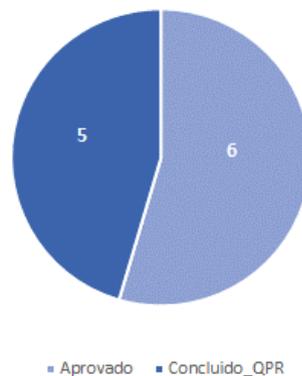
Unidade: n.º

Macroprocesso	Aprovado	Em Revisão/Modelação	Não Modelado	Total	Inserido QPR	Concluído QPR
MG01 - Planeamento Estratégico	6	6	0	12	5	5
MG02 - Gestão da Melhoria Organizacional	16	0	1	17	16	13
MG03 - Gestão da Comunicação e Relação com o Cliente	13	1	12	26	13	10
MG04 - Gestão de Parcerias	3	1	2	6	3	3
MN01 - Contribuições	5	11	38	54	8	4
MN02 - Prestações (Imediatas e Diferidas)	28	2	10	40	26	18
MN03 - Desenvolvimento Social	55	21	25	101	63	33
MS01 - Fiscalização	5	1	4	10	5	5
MS02 - Gestão Financeira	12	2	10	24	9	2
MS03 - Gestão de Fornecedores	8	0	18	26		
MS04 - Gestão de Infraestruturas	44	2	7	53	17	15
MS05 - Gestão das TIC	2	0	18	20		
MS06 - Gestão de Pessoas	6	49	18	73	5	1
MS07 - Gestão Jurídica	7	5	3	15	7	
Total Geral	210	101	166	477	177	109

Nota: No processo QPR foram contabilizados 5 processos da responsabilidade do DGCF que foram inseridos em QPS, mas posteriormente integrados num único processo (Contabilização de Prestações Sociais)

O total de processos e subprocessos inseridos na plataforma QPR representa 52% dos aprovados.

Figura 17 - Processos e subprocessos aprovados e inseridos em QPR



Prevenção da corrupção – Cumprimento Programa Normativo

Cumprimento programa normativo (DL n.º 109-E/2021)

Na sequência da publicação do DL n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, que estabeleceu o regime geral de prevenção da corrupção (RGPC), as entidades abrangidas adotam e implementam um programa de cumprimento normativo, que inclui, pelo menos um Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, um Código de Conduta, um Programa de Formação e um Canal de Denúncia, tendo por objetivo a prevenção, deteção e sancionamento de atos de corrupção e infrações conexas, levados a cabo contra ou através da entidade.

De forma a garantir que cada entidade executa o programa de cumprimento normativo e controla o mesmo, deve ser designado um responsável para o efeito. No caso do ISS, IP, tal função foi atribuída ao GAQGR, a quem incumbe igualmente o controlo e a avaliação do programa.

Em termos de avaliação do programa de cumprimento normativo relativa a 2023 destaca-se o seguinte:

- ✓ Plano de Prevenção dos riscos de corrupção e infrações conexas:
 - O ISS, IP dispõe de um Plano de Gestão de Riscos, que inclui os riscos de corrupção e infrações conexas, bem como outros riscos considerados críticos para o Instituto.
 - Em 2023 o Plano de Gestão de Riscos foi objeto de revisão, devidamente divulgada e publicada.
 - O documento é objeto de avaliação intercalar e anual, nos prazos legalmente previstos para o efeito.
- ✓ Código de Conduta
 - O ISS, IP dispõe de um Código de Ética, que identifica princípios, valores, regras e comportamentos/conduas a observar por todos os trabalhadores do Instituto, independentemente da função que ocupam.
 - A última revisão ao Código de Ética do ISS, I.P foi aprovada em janeiro de 2023 e objeto de relatório anual de avaliação face às infrações detetadas.
 - O documento encontra-se divulgado e publicitado.

- Em anexo ao Código de Ética, encontram-se anexos para efeitos de declaração de existência/inexistência de conflitos de interesses, enquanto a mesma não é definida nos termos do art. 13.º, n.º 2 do diploma supra referenciado.
- ✓ Canal de Denúncia
 - O ISS, IP dispõe de um Canal de Denúncia, para efeitos de apresentação de denúncias.
 - Por este canal podem ser apresentadas denúncias relativas a atos de corrupção e infrações conexas, mas também relativamente a outras temáticas identificadas como infrações no âmbito da segurança social ou da proteção de interesses financeiros da EU.
 - A atividade do canal é objeto de avaliação anual, por temática.
 - O acesso ao Canal de Denúncia pode ser efetuado via Internet ou Intranet do ISS, I.P, em espaço próprio para o efeito, e com informação relacionada com a sua utilização.
 - Em 2023 entraram por este canal 98 denúncias.
- ✓ Formação
 - Anualmente o programa de formação do ISS, IP prevê sessões relacionadas com as matérias identificadas no Programa de Cumprimento Normativo.
 - As sessões realizadas em 2023, num total de 3, envolveram novos trabalhadores do Instituto, bem como dirigentes e elementos afetos às áreas de programas financiados pela EU.
 - Entre os temas abordados nas sessões realizadas, encontram-se a ética, integridade, transparência, riscos, estratégia antifraude, e instrumentos de prevenção de riscos como o Código de Ética, o Plano de Prevenção de Riscos ou o Canal da Denúncia, enquadradas no sistema de controlo interno do ISS.
- ✓ Transparência administrativa
 - O ISS, I.P garante na sua Intranet e Internet a publicitação de elementos/informação como a orgânica, enquadramento estratégico e operacional, principais serviços prestados, planos e relatórios de atividades, balanço social, orçamento e contas, enquadramento legal, direitos dos cidadãos, guiões práticos, procedimentos concursais, entre outros.
 - Foi criado o “Espaço +transparência” onde informação como o Código de Ética, Plano de Gestão de Riscos, acesso aos documentos administrativos e proteção de dados pessoais é disponibilizada, bem como o próprio Canal de Denúncia.
- ✓ Acumulação de funções
 - Processo definidos e divulgado no ISS, IP
- ✓ Sistema de controlo interno
 - O sistema de controlo interno do ISS assenta em princípios, e enquadramentos legais, sobre os quais é desenvolvido o plano da organização, políticas, procedimentos e instrumentos de controlo, os quais se encontram suportados em sistemas de informação, manuais e outras orientações.

- Em 2023 foi iniciada a elaboração de um documento de sistematização dos princípios base em que assenta o sistema de controlo interno do ISS, IP (conclusão prevista para o 1.º trimestre de 2024).
- ✓ Promoção da concorrência na contratação pública
- Envolve medidas como o planeamento antecipado de necessidades, uma gestão adequada dos contratos plurianuais de aquisição de bens e serviços, ou a adesão a mecanismos de centralização de compras.
 - O ISS, I.P efetua um planeamento de necessidades (em regra anualmente) e assegura o cumprimento do legalmente previsto para efeitos de contratos plurianuais, nomeadamente no que se refere às devidas autorizações.
 - O Instituto enquanto entidade vinculada ao Sistema Nacional de Compras Públicas, encontra-se obrigado a adquirir de forma centralizada algumas categorias de bens e serviços.
 - Algumas das categorias são centralizadas pela Unidade Ministerial de Compras (UMC), por força do estabelecido pelo do Despacho n.º 18 689/2009, de 23.07, publicado no Diário da República n.º 156, 2ª série, de 13.08, alterado pelo Despacho n.º 15 547/2012, publicado no Diário da República n.º 236, de 6.12, nomeadamente Serviço móvel terrestre, Papel para fotocópia e impressão, Economato, Consumíveis de impressão, Higiene e limpeza, Produtos de higiene, Viagens e alojamentos, Vigilância e segurança, Águas de mesa e Plataforma transacional.
 - Todas as categorias relativas as energias são centralizadas pela Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública (ESPAP): eletricidade, gás natural e combustíveis rodoviários.

3.4.5. Plano de Auditorias

Auditorias internas

Em 2023 desenvolvimento das ações de auditoria interna em 2023 continuou a ser condicionado por constrangimentos ao nível das deslocações e estadias considerando a sua abrangência nacional, com impacto, entre outros, nos tempos médios de conclusão dos processos.

A constituição de equipas de auditoria teve em conta a multidisciplinidade e critério geográfico, bem como a necessidade de garantir a rotatividade de auditores e do âmbito material a abranger.

Em 2023 foram realizadas 23 auditorias (compreendendo as ações iniciadas em 2022, que pela sua complexidade só foram concluídas em 2023, bem como as que transitam para 2024), de diferente natureza:

- 14 Auditorias Internas
- 4 Auditorias de conformidade
- 1 Auditoria de Acompanhamento / Follow up
- 2 Auditorias Internas extra PAI 2023
- 2 Auditorias Substantivas

Por outro lado, registou-se um aumento do n.º de solicitações para a realização de ações de auditoria, não previstas no Plano de Auditorias internas para 2023, bem como das averiguações de factos denunciados (num total de 20 ações de averiguação).

Em termos comparativos, verifica-se um aumento não só das auditorias realizadas, como das averiguações efetuadas, as quais registam um acréscimo particularmente acentuado (186% face ao ano anterior).

As ações de auditoria realizadas compreenderam matérias referentes a todas as áreas de intervenção do ISS, nos diferentes serviços deste Instituto (Serviços Centrais e CDist), em áreas de atuação consideradas críticas, em particular no que se refere ao negócio: contribuições, prestações, atendimento e área social. Foram efetuadas auditorias substantivas, com o propósito de avaliar a correção dos cálculos e pagamentos de prestações de acordo com os requisitos e condições de atribuição, normas e orientações em vigor.

As ações desenvolvidas pelo GAQGR abrangeram todos os serviços do ISS, IP. No que respeita aos Centros Distritais as ações realizadas envolveram diferentes unidades orgânicas destes serviços. Quanto aos Serviços Centrais, em função principalmente das auditorias de conformidade as ações realizadas incidiram sobre o DAP, DCGC, DDS, DF, DGCF, DPC, DPRP, DRH, GAGI, GAJC, GPE, UAP, UCE e UTAE

A implementação de recomendações e/ou propostas decorrentes de ações de auditoria interna e/ou de averiguação foram objeto de monitorização específica. Em 2023 registou-se uma taxa de implementação de recomendações de 63%.

O quadro seguinte identifica as ações de auditoria realizadas em 2022, incluindo as ações iniciadas em 2021, que pela sua complexidade só foram concluídas em 2022, bem como as que transitam para 2023:

Quadro 89 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2023

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2023	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria aos procedimentos de verificação clínica de incapacidades do SVI	X		
Programa Adaptar Social + (Aveiro, Leiria, Lisboa)			X
Programa Adaptar Social + (Braga, Porto, Viseu)			X
Gestão de acessos e conteúdos de sharepoints			X
Regulamento do Edifício Sede			X
Proteção de dados pessoais (RGPD)			X
Fundos Fixos			X
Análise de contas das IPSS			X
Mandatários - CDist Vila Real (Extra PAI)			X
Sistema de gestão de contribuições			X
Acompanhamento Técnico às Respostas Sociais			X
Sistema de Gestão de assiduidade		X	
Contratação Pública - Aquisição de bens e serviços	X		
Gestão de Acessos e Perfis das Entidades Externas - AS	X		
Protocolos com entidades externas	X		
Grupo de Trabalho NISS Confidenciais		X	
Autorização de Funcionamento dos Estabelecimentos de Apoio Social (I)			X
Autorização de Funcionamento dos Estabelecimentos de Apoio Social (II)			X
Plano de Gestão do Risco (I)		X	
Plano de Gestão do Risco (II)		X	
CSI – Complemento Solidário para Idosos			X
Layoff – Apoio extraordinário à retoma progressiva de atividade das empresas com redução do período normal de trabalho		X	
Auditoria ao Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultos com Deficiência (AFPIAD)		X	

Fonte: GAQGR

Situação a 31/12/2023

Auditorias externas

No que se refere a ações de auditoria externa, em 2023 o ISS, IP foi auditado pelo Tribunal de Contas, IGMTSSS, IGF, IGFSS, IP e ainda no âmbito dos programas financiados (AD&C e EMRP, bem como pelo EU), num total de 37 ações.

Para além das 37 ações com relatório preliminar ou final apresentados, registou-se ainda em 2023 o início de outras ações, ainda em curso, num total de 12.

Durante o ano de 2023, procedeu-se ao acompanhamento da implementação das recomendações de diferentes auditorias externas realizadas em anos anteriores. Neste âmbito, foram prestadas informações relativas a 26 ações (anos 2017 a 2022).

Quadro 90 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2023

Unidade: X

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Entidade Auditora	Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria de seguimento às recomendações formuladas pela IGMTSSS no Relatório de Auditoria ao Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores	IGFSS	x	x
Auditoria aos apoios concedidos pelo Fundo de Socorro Social	IGFSS	x	x
Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000121, do beneficiário Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Vera Cruz de Gondomar	AD&C		x
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo dos Lares Residenciais no distrito de Faro	IGMTSSS		x
Inspeção à concessão de apoios, acompanhamento e fiscalização da Segurança Social à instituição "O Lar do Comércio"	IGMTSSS		x
Auditoria ao cumprimento dos deveres previstos no n.º 1 do artigo 7.º e no n.º 1 do artigo 8.º da Lei n.º 95/2015, nas Campanhas de Publicidade Institucional do Estado	TC	x	
Inspeção à atuação do ISS, IP relativamente à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas "Delicado Raminho"	IGMTSSS	x	
Auditoria à admissão de utentes em creches financiadas pelo sistema de segurança social	IGMTSSS		x
Plano de Recuperação e Resiliência: Auditoria à Nova Geração de Equipamentos e Respostas Sociais	TC	x	x
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo dos Serviços de Apoio Domiciliário	IGMTSSS	x	
Auditoria ao sistema de gestão do processo de registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social e outras instituições	IGMTSSS	x	
Auditoria à gestão e atribuição de prestações em espécie e por morte no âmbito das doenças profissionais e acidentes de trabalho	IGMTSSS		
Auditoria às baixas por doença	TC		
Auditoria de conformidade aos processos de despesa do IGFSS	IGFSS		x
Auditoria Prestação Social Inclusão	IGMTSSS	x	
Auditoria aos apoios concedidos pela Segurança Social à Associação Luiz Pereira Motta	IGMTSSS	x	
Auditoria aos procedimentos implementados nas Tesourarias do ISS	IGFSS	x	
Inspeção Centro Social Nossa Senhora Auxiliadora, IPSS - Évora	IGAS		x
Auditoria à operação n.º POAPMC -01-74F7-FEAC-000126, do beneficiário SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CASCAIS	AD&C	x	
Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000130, do beneficiário CENTRO SOCIAL DA QUINTA DO MONTERROSO DA ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA DOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE SÃO ROMÃO	AD&C	x	x
Auditoria de conformidade às transferências de entidades públicas para fundações (2020-2021)	IGF		x
Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000090, do beneficiário Banco Alimentar Contra a Fome na Península de Setúbal	AD&C	x	
Auditoria ao sistema de gestão, acompanhamento e controlo dos CACI – CDist de Portalegre	IGMTSSS	x	
Auditoria ao Rendimento Social de Inserção	TC	x	x
Auditoria à Operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000014, da CVP (Delegação da Amadora)	AD&C	x	
Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000040, do beneficiário MUNICÍPIO DE LAMEGO	AD&C		x
Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000067, do beneficiário CENTRO SOCIAL CULTURAL DA PAROQUIA DO SOUTO DA CARPALHOSA	AD&C		x
"Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000092, do beneficiário CARITAS ARQUIDIOCESANA DE ÉVORA"	AD&C		x
"Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000016, do beneficiário Cruz Vermelha Portuguesa, Delegação de Fafe"	AD&C		x
"Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000021, do beneficiário CENTRO DE APOIO	AD&C		x

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Entidade Auditora	Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final
SOCIAL DE PAIS E AMIGOS DA ESCOLA Nº 10 – CASPAE 10"			
Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000056, do beneficiário Associação para a Partilha Alimentar de Viana do Castelo	AD&C	x	x
"Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000065, do beneficiário Cruz Vermelha Portuguesa, Centro Humanitário de Lisboa "	AD&C		x
Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000107, do beneficiário Banco Alimentar Contra a Fome na Península de Setúbal	AD&C	x	
Auditoria à operação n.º POAPMC-03-76G1-FEAC-000010, do beneficiário - Instituto da Segurança Social, I.P.	AD&C		x
Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000066, do beneficiário FUNDAÇÃO JOAQUIM ANTONIO FRANCO E SEUS PAIS ANTONIO FRANCO RIBEIRO E MARIA DO CASTELO FERNANDES RIBEIRO	AD&C		x
Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000032, do beneficiário SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SINES	AD&C		x
Auditoria à operação n.º POAPMC-01-74F7-FEAC-000110, do beneficiário APPIA - ASSOCIAÇÃO PRÓ-PARTILHA E INSERÇÃO DO ALGARVE	AD&C	x	

Fonte: GAQGR

Situação da BD a 31/12/2023

3.4.6. Gestão Financeira

Ao longo do ano de 2023, o ISS, IP, em conjunto com o IGFSS, IP e o II, IP, deu seguimento ao trabalho de desenvolvimento das principais extrações de dados que suportam o novo interface que efetuará a contabilização automática dos processamentos mensais das Prestações Sociais, no âmbito da Tesouraria Única de Pagamento.

Neste sentido, foram desenvolvidas um conjunto de atividades específicas que incidiram nos projetos que a seguir se enumeram e sintetizam.

Recuperação de valores processados indevidamente

A recuperação de valores processados indevidamente, realizada essencialmente através do recebimento direto das notas de reposição ou por via da compensação da dívida com créditos processados, fixou-se, em 2023, em cerca de 447M€ representando 59% do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações sociais indevidamente pagas.

Regularização de saldos no âmbito dos Regulamentos Comunitários

No ano de 2023, e no âmbito das disposições financeiras previstas nos Regulamentos Comunitários quanto aos reembolsos das despesas de prestações de desemprego, da esfera exclusiva da Segurança Social, foram reconhecidos valores de reembolsos num total de 6,64M€.

Implementação Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública – SNC-AP

O Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP), estabelecido pelo Decreto-lei n.º 192/2015 de 11 de setembro, tem como objetivo principal uniformizar os procedimentos, adaptar os sistemas contabilísticos públicos às normas internacionais de contabilidade e melhorar a informação das contas públicas. Este processo irá introduzir alterações significativas à forma de preparação da informação contabilística, nomeadamente:

- Contabilidade na ótica do acréscimo, independentemente dos pagamentos e recebimentos existentes em cada ano;
- Normalização para a apresentação das demonstrações financeiras;
- Normas de contabilidade financeira, de gestão e orçamental.

O Decreto-Lei nº 192/2015, de 11 de setembro, no seu artigo 3º, define que o SNC-AP se aplica a todos os serviços e organismos da administração central, regional e local que não tenham natureza, forma e designação de empresa, ao subsetor da segurança social, e às entidades públicas reclassificadas.

A implementação do SNC-AP sempre foi entendida como sendo um processo moroso e exigente, nomeadamente para as instituições do subsetor da Segurança Social.

Não obstante, e após mais de dois anos de trabalho intenso, face à diversidade de processos existentes, foi possível em janeiro de 2023 avançar com a implementação do sistema S4Hana na sua plenitude.

Tal como foi referido no anterior relatório, foram iniciadas, em dezembro de 2022, as operações contabilísticas com referência ano económico de 2023, nomeadamente o processamento das rendas e o processamento das pensões de janeiro.

Assim, e ao longo de todo o ano de 2023, os registos contabilísticos tiveram na sua base o novo normativo. Esta nova realidade revelou-se num processo moroso e complexo, atendendo à volumetria de movimentos contabilísticos e à mudança de paradigma associada às novas contabilizações. Todos os processos tiveram alterações, mais ou menos significativas, com impacto em todas as tarefas operacionais do sistema.

Diversos procedimentos internos tiveram de ser revistos e adaptados à nova realidade, sendo que o facto da nova aplicação ser utilizada em ambiente web veio alterar inclusive a performance e consequente resposta do sistema informático, face à anterior aplicação.

Durante todo o ano de 2023, verificou-se igualmente a necessidade de efetuar diversos ajustamentos técnicos à nova aplicação informática, o que permitiu manter a mesma num processo de melhoria constante, o que se prevê que se venha a manter nos próximos anos.

Foi igualmente finalizado todo o processo de migração dados, nomeadamente os processos de despesa logísticos e as partidas das contas razão, condição essencial para garantir a realização do encerramento da conta de gerência com referência ao exercício económico de 2023.

3.4.7. Recursos Humanos

Em 2023, no âmbito da atividade dos Recursos Humanos, destacaram-se os processos que tiveram especial impacto na atividade do Núcleo de Competências Organizacionais durante o ano de 2023.

As medidas a seguir referidas, pela sua forte aposta na digitalização, vieram oferecer um importante contributo na desmaterialização de procedimentos e uma maior eficiência no tratamento de processos e no apuramento de resultados:

- A entrada em produção do módulo de avaliação de desempenho SIADAP 3, integrado no Sistema de Informação de Recursos Humanos, veio permitir desmaterializar e automatizar as fases do processo SIADAP 3. O referido módulo contribuiu ainda para assegurar a gestão e controlo dos objetivos individuais contratualizados, em sede de SIADAP 3, com o devido enquadramento nos objetivos estratégicos aprovados pelo Conselho Diretivo;

- O Portal RH passou a disponibilizar, para além da informação já disponível para consulta (os recibos de vencimento, declaração anual de IRS e outros dados pessoais e profissionais), a declaração de Contagem de Pontos SIADAP 3, com a informação relativa ao saldo de pontos, data da última posição remuneratória, remuneração base na carreira e data da última alteração de posição remuneratória. Esta medida contribuiu para reduzir o volume de pedidos de informação registados nos Serviços de atendimentos das áreas de atuação de RH do ISS, IP;
- Foi definido um novo modelo de Atendimento para as áreas de atuação de RH, em conjunto com o GAGI, a implementar durante o ano de 2024.

➤ **Apoio Técnico**

- SharePoint:
 - Revisão de formulários e bases de dados para (1) avaliação de consultas de medicina no trabalho, (2) registos de fichas de codificação de cursos de formação e (3) registo de processos do NCO;
 - Criação de formulário e base de dados para (1) registo e acompanhamento de consultas de psicologia, (2) bolsa de mobilidades intra-ISS, (3) administração de períodos experimentais, (4) avaliação de vistas ao Espaço Museológico, (5) avaliação da satisfação com os serviços de psicologia e (6) registo de ideias inovadoras propostas pelos trabalhadores;
 - Criação de pasta partilhada para interlocutores locais de formação;
 - Criação de estrutura de pastas para organização de fotografias de trabalhadores, com vista à emissão de cartões de identificação/acesso às instalações do ISS;
 - Revisão de modelos de fichas de inscrição em formação;
 - Desenvolvimento de sistema de backups de site e subsites.

As iniciativas acima enumeradas permitiram otimizar e complementar um conjunto importante de atividades do DRH, com ganhos de eficiência no desenvolvimento de processos, no tratamento de dados e na articulação entre este Departamento e os seus parceiros diretos.

- Outros:
 - Desenvolvimento de novo modelo para apoio à gestão orçamental;
 - Reajustamento ao modelo revisto de inquérito de avaliação da satisfação dos trabalhadores.

O novo modelo de apoio à gestão orçamental esteve na base da conceção de um conjunto de instrumentos de auditoria financeira e análise prospetiva, com o intuito de fiabilizar os dados tratados e assegurar uma resposta mais rápida e rigorosa às questões que vão colocadas no âmbito da execução do orçamento de recursos humanos.

O reajustamento ao modelo de inquérito de avaliação da satisfação dos trabalhadores permitiu aclarar algumas situações que nos tinham sido apresentadas aquando da primeira aplicação do novo modelo (no ano anterior), o que resultou na não apresentação de mais situações já em 2023.

➤ **Competências Organizacionais**

Alguns processos – teletrabalho, procedimentos concursais para dirigentes, contratação resultante de procedimentos concursais para constituição de reservas e regularização de situações em GRH (mobilidades fora; consolidações fora, acumulações de funções, CIP, etc.) – tiveram especial impacto na atividade do Núcleo de Competências Organizacionais durante o ano de 2023, quer pelo volume, quer pela complexidade, quer ainda pelo exigente cumprimento de prazos.

Igualmente relevantes são o atendimento contínuo aos Centros Distritais e CNP em matéria de Recursos Humanos, bem como a qualquer trabalhador do Instituto, bem como as orientações emitidas e acompanhamento dos trabalhos de todos os Júris ativos – procedimentos concursais de dirigentes, procedimentos concursais comuns e para constituição de reservas de recrutamento, concursos de promoção de carreiras especiais, júris de períodos experimentais.

A crescer temos a subida de pedidos de acumulação de funções desde a pandemia, processos especialmente complexos (anteriormente desenvolvidos pelo NAJC), atendendo a que o NCO conta apenas com um jurista na sua equipa que tem procurado dar vazão aos casos de especial complexidade, dentro de prazos especialmente curtos.

E, ainda, as execuções de sentença, em regra, no âmbito de matéria concursal.

➤ **Apoio Jurídico e Contencioso**

- Atualização de base de dados interna sobre as modalidades de assédio;
- Atualização de bolsa de instrutores e mandatários;
- Acompanhamento das medidas anteriormente implementadas;
- Aplicação casuística da lei da amnistia no âmbito disciplinar;
- Atualização do Regulamento de Horário de Trabalho do ISS, IP;
- Fichas de estudo sobre assédio laboral e suas tipologias.

3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso

Quanto à atividade da área de Assuntos Jurídicos e Contencioso ao longo do ano 2023, 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 o ISS, IP, 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, a coordenação, a nível nacional, das áreas de contraordenações e de proteção jurídica e, ainda intervenção em grupos de trabalho de âmbito diverso.

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 n.º 107/2009, de 14 de setembro, com a última alteração introduzida pela

Lei n.º 13/2023 de 3 de abril (Agenda do Trabalho Digno). Ainda a este nível, evidencia-se todo o trabalho de validação de requisitos de negócio para a implementação do projeto CO-WEB, que visa o desenvolvimento das notificações eletrónicas na Segurança Social Direta.

No que respeita aos processos de contraordenações, nos âmbitos prestacional, tutela e regulação e vinculação e contributivo, foram em 2023 instaurados um total de 3.194 processos, tendo sido decididos 12.684 processos, os quais respeitam tanto ao ano de 2023, como a anos anteriores.

Quadro 91 - Contraordenações instauradas e decididas

Unidades: n.º e %

Âmbito Fiscal		2021	2022	2023	Variação (2022 - 2023)	
					N.º	%
Instauradas	Prestacional	396	397	233	-164	-41,3%
	Tutela e Regulação	486	726	595	-131	-18%
	Vinculação e Contributivo	1.558	2.779	2.366	-413	-15%
	Total	2.440	3.902	3.194	-708	-18%
Decididas	Prestacional	314	536	481	-55	-10%
	Tutela e Regulação	595	1370	1230	-140	-10%
	Vinculação e Contributivo	14.318	24.616	10.973	-13.643	-55%
	Total	15.227	26.522	12.684	-13.838	-52%

Fonte: SISSICO. Inclui processos automáticos e manuais.

Situação da BD: 01/04/2024

Recursos Hierárquicos e Reclamações

No que concerne às impugnações administrativas, foram registados em 2023, 85 novos processos. Estas impugnações administrativas respeitam a processos, maioritariamente, interpostos de atos praticados pelos Serviços Centrais.

No ano de 2023, foram analisados e concluídos 302 recursos hierárquicos, correspondendo 1 ao ano de 2010, 4 ao ano de 2011, 81 ao ano de 2012, 57 ao ano de 2013, 70 ao ano de 2014, 4 ao ano de 2015, 4 ao ano de 2016, 2 ao ano de 2017, 3 ao ano de 2018, 1 ao ano de 2019, 2 ao ano de 2022 e 73 ao ano de 2023.

No referido ano, foram analisadas 7 reclamações, correspondendo 1 ao ano de 2020 e 6 ao ano de 2023.

Emissão de pareceres jurídicos e grupos de trabalho

No decurso do ano 2023 foram registados 99 processos (83 pareceres e 3 participações em Grupos de Trabalho). Foram analisados e elaborados um total de 96 pareceres, com especial complexidade jurídica, versando sobre as matérias que integram as atribuições e as competências do ISS, IP, destacando-se a elaboração de propostas de alteração legislativa, as contraordenações e proteção jurídica

O prazo de conclusão dos pareceres foi em média de 2 a 3 dias úteis, exceto naqueles onde se realizaram diligências complementares, nomeadamente, pedido de contributos às áreas competentes, que foram concluídos num prazo aproximado de 10 dias úteis.

Regista-se a participação em 9 Grupos de Trabalho (3 deles constituídos em anos anteriores), nomeadamente, nas áreas de ação social, contraordenações, proteção jurídica e fundo de garantia salarial.

Contencioso

No decurso do ano 2023 foram registados 153 processos das mais variadas tipologias, com especial destaque para as ações de contencioso de Riscos Profissionais (38), Ações Administrativas (48), Impugnações Judiciais (33), Providências Cautelares (12), Intimações de Condenação à Prática de Ato Devido (12), Ações de Contencioso Pré-Contratual (5), Queixas Crime (3) e Ações Executivas (2), todas a correr termos em diversas jurisdições (administrativa, judicial, tributária, laboral e penal).

Dos processos registados destaca-se, em face da complexidade e do impacto financeiro que as mesmas integram, o registo de 33 Impugnações Judiciais e bem assim, pela mesma ordem de razões, complexidade e impacto financeiro, cuja grandeza de valores se situa entre os 702.058,50€ e os 4.173.467,76€, em 5 ações de Contencioso Pré-Contratual, relacionadas com o Programa FEAC.

De assinalar que em 2023, foram concluídos 130 processos, dos quais 20 entrados em 2023 e 110 que datam entre 2008 e 2022.

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 que se propõem desenvolver, bem como avaliar a sua aplicação em cada ano e a previsão das poupanças associadas a tais medidas. O referido artigo pressupõe, portanto, que “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.”

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 site na Internet, bem como nos locais apropriados.

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 tem sido percorrido pelo ISS, IP, que presentemente disponibiliza aos cidadãos e às empresas todos os modelos de requerimento quer em formato papel, nos seus Serviços de Atendimento, quer em formato editável no site da Segurança Social em www.seg-social.pt, de forma a poderem ser preenchidos eletronicamente.

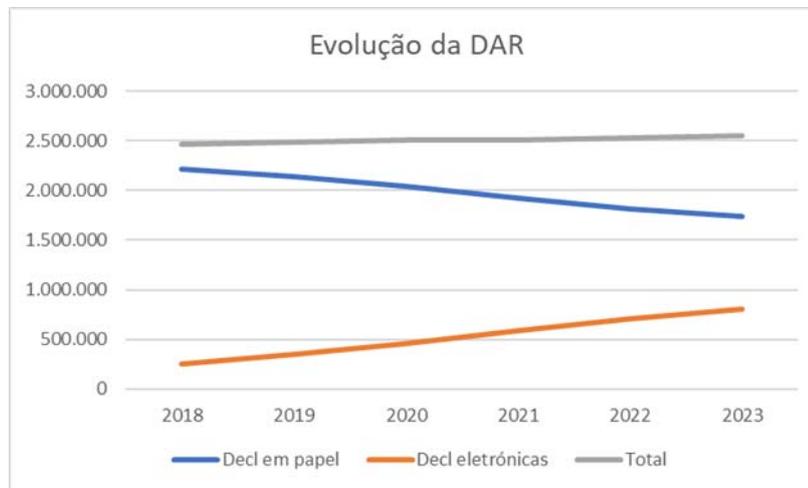
Por outro lado, tem vindo a ser privilegiada a desmaterialização dos processos com os requerimentos e notificações a serem submetidos e enviados respetivamente pela Segurança Social Direta (SSD).

A desmaterialização documental apoiada por uma política de responsabilidade ambiental tem um impacto positivo no ambiente porque, para além de reduzir custos de contexto, contribui para a redução da pegada de carbono. Neste contexto e graças à digitalização dos documentos, a Segurança Social caminha progressivamente no sentido da redução do papel.

De 2018 a 2023, as DAR (Declarações anuais de rendimentos de pensionistas) em papel, registaram uma diminuição considerável. No mesmo período, verificámos que o número de adesões à SSD aumentou significativamente. Se compararmos com o ano homólogo, em 2023 a Segurança Social

deixou de enviar cerca de 97.600 declarações em papel, registando-se um aumento da adesão a este canal na ordem dos 14%.

Figura 18 - Processos registados Contencioso



Fonte: DCGC/NGIC

Sobre os processos centralizados de emissão de notificações, a solução CIMO-PDF representa uma solução de impressão massiva, standard e única a nível nacional, sem dependência dos Centros Distritais e com o mínimo impacto nas aplicações SISS. A solução CIMO-PDF garante a gestão integrada dos processos de comunicação e expedição, a desmaterialização dos processos e o controlo de custos.

Atualmente estão integradas em CIMO-PDF notificações dos âmbitos de SICC, GDS, CNP, SIP, CO, ASCD, SVI, RPC e PF.

Foram inúmeras as campanhas de divulgação efetuadas maioritariamente por e-mail e das quais, destacamos:

- Renovação de Títulos de Residência;
- Contas IPSS;
- CNP Austrália - 2ª campanha 2023;
- RSI – Renovação e Cessação da Prestação;
- Prova anual dos rendimentos e da composição do agregado familiar;
- PSI- Controlo Aleatório Prova Deficiência;
- Questionário de Avaliação da Satisfação – vários canais;
- Revalidação dos Títulos de Proteção Temporária Ucrânia;
- Reavaliação Oficiosa CSI nova relação familiar;
- Campanha CSI;
- Dívida à Segurança Social- EE e TI;
- Aumento Intercalar de Pensões;
- Sobreposições remunerações e prestações;
- Falta de entrega de DR;
- Prova anual de rendimentos e da composição do agregado familiar;
- Gratuidades das Creches;

- Prova da Situação Escolar - Pensão de Sobrevivência;
- Novo Apoio Extraordinários para as famílias mais vulneráveis;
- Pedido de Prestações Compensatórias através da SSD;
- Subsídio de Lar.

No cômputo geral, de forma centralizada foram enviados por via postal 3.648.796 cartas e 3.651.034 e-mails.

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 desde 2015, consiste na simplificação e clareza da linguagem, de todos os conteúdos da Segurança Social, nas diferentes formas de comunicar. Inclui um conjunto de regras de simplificação e uniformização de conteúdos e layouts, tornando a linguagem clara nas comunicações internas e externas entre a Segurança Social e o seu público-alvo, visando aproximar a sua comunicação à linguagem natural do cidadão.

Com esta metodologia o ISS pretende acompanhar a evolução e as exigências da sociedade, cujo foco é:

- Simplificar: utilizar uma linguagem clara e de fácil entendimento;
- Reestruturar: estruturar e orientar a leitura da informação de acordo com o pensamento de quem a vai ler;
- Aproximar: Adotar a voz da Segurança Social e o seu tom.

A metodologia REVER cria, assim, as bases para que “falesmos todos a uma só voz”, contribuindo assim para consolidar a atual Visão do ISS, que preconiza uma “Segurança Social próxima, eficaz e imediata”.

Assim, em 2023 foram elaborados 509 suportes de informação (requerimentos, notificações, comunicações e declarações) com conteúdos desenhados e escritos de forma clara.

No âmbito do projeto Segurança Social Comunica Mais Simples, os resultados foram claramente positivos e dos quais, destacamos:

- a reescrita dos conteúdos de 106 suportes e o desenho de 73 para implementação aplicacional. A efetivação destas atividades obteve um grau de execução de 103%;
- o redesenho e atualização do Guias de Simplificação da Linguagem e Linha Gráfica;
- a criação e implementação de formulários mais simples, claros e acessíveis;
- a promoção de um ciclo de 4 webinars sobre como comunicar em linguagem clara. As 4 ações contaram com a participação de 2.727 trabalhadores.

Protocolos com vista a trocas eletrónicas de dados com Organismos Externos

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 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 Web Services 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 92 - Protocolos de trocas diretas de dados entre organismos da Administração Pública

Protocolos de trocas eletrónicas de dados com outros Organismos	Data de assinatura
ISS/ISSA/ISSM/III/IGFEJ/CSM -Estabelecer os termos e as condições de disponibilização à Segurança Social de informação constante do sistema de informação de suporte à atividade dos tribunais judiciais, para efeitos de submissão do requerimento de apoio judiciário por via eletrónica, através da Segurança Social Direta	17/01/2023
II / ISS / AMA - Tem por objeto a definição das regras que visam permitir a autenticação e assinatura através da Chave Móvel Digital, como meio seguro no sistema/aplicação “GESVENGRH-Módulo SIADAP	21/03/2023

Fonte: GAGI

Situação de BD a 31/12/2023

2. Mecanismos de Audição e Participação

Sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes

No Instituto da Segurança Social, IP (ISS) os procedimentos para o tratamento de elogios, sugestões e reclamações dos clientes pelos diferentes canais de atendimento estão claramente definidos e divulgados na Base de Conhecimento Säber e intranet permitindo assegurar um tratamento uniforme das comunicações recebidas.

Atualmente, existem duas plataformas para registo e gestão das exposições, i.e., Plataforma Gestão de Exposições e Livro Amarelo Eletrónico. A Plataforma Gestão de Exposições é a ferramenta de suporte à gestão das exposições rececionadas no livro de reclamações físico, mantendo-se em pleno uso por parte dos Núcleos de Gestão do Cliente distritais e Núcleo de Gestão da Relação com o Cliente do Centro Nacional de Pensões, áreas competentes pelo tratamento das exposições que visam a Segurança Social. A referida plataforma foi criada pelo Gabinete de Análise e Gestão da Informação e é gerida pelo Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente. Quando necessário, são implementadas atualizações nesta ferramenta para melhor manuseamento por parte dos utilizadores. O Livro Amarelo Eletrónico, cuja gestão é da responsabilidade da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA), é acedido

através da internet, a qualquer hora e em qualquer lugar, e está também acessível aos/às clientes nos Quiosques para Atendimento ao Cidadão disponíveis na rede de serviços de atendimento presencial do ISS. Tratando-se de uma plataforma abrangente aos vários serviços da Administração Pública, o ISS mantém-se dependente do apoio da equipa do livro amarelo eletrónico da AMA para implementação de melhorias, nomeadamente no que se refere ao módulo “Estatísticas”.

Os elogios são apresentados no Livro de Reclamações (eletrónico/físico) bem como no suporte PA-22 criado para o efeito e disponível nos Serviços de Atendimento. Para todos os elogios registados, é enviado um email ao/à trabalhador/a visado/a em nome do Conselho Diretivo, reconhecendo e agradecendo o serviço prestado. 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”, com identificação do/a trabalhador/a visado/a bem como de parte do conteúdo do elogio. Também na Linha Segurança Social são registados os elogios.

Em 2023, os clientes da Segurança Social apresentaram no Livro de Reclamações físico 1.416 elogios, representando um pequeno decréscimo de 0,5% face a 2022 (1.453 elogios). No suporte PA-22 foram registados 847 elogios, enquanto no ano anterior apenas 38. Na plataforma do Livro Amarelo Eletrónico foram registados 44 elogios, representando um acréscimo de 36% face ao ano anterior (28 elogios).

As sugestões têm pouca expressão relativamente às restantes exposições, representando um total de 20 no ano de 2023, sendo que mais de metade foram apresentadas no livro de reclamações físico. Face ao ano de 2022, as sugestões do livro de reclamações físico representam um aumento de 27% enquanto no livro amarelo eletrónico representam um decréscimo de 47%.

As reclamações são as exposições com expressão mais relevante no ISS. No ano de 2023 foram registadas no livro de reclamações físico 4.025 reclamações, representando um ligeiro decréscimo de 0,5% face ao ano de 2022 (4.049 reclamações). 95% das reclamações foram respondidas dentro do prazo legal (3.821) o que reflete o compromisso do ISS em responder atempadamente aos seus clientes.

Quanto ao livro amarelo eletrónico, foram registadas 1.834 reclamações, representando um ligeiro acréscimo de 0,1% face ao ano de 2022 (1.832 reclamações). 80% das reclamações rececionadas na plataforma eletrónica foram respondidas dentro do prazo legal (1.462 reclamações).

Anualmente, são produzidos relatórios que refletem a distribuição por tipo de exposição, categoria, motivo, tempo de resposta ao/à reclamante dentro do prazo estipulado por lei das exposições apresentadas por clientes da Segurança Social. Os relatórios estão divulgados na Base de Conhecimento Säber.

Para além do Livro de Reclamações, as reclamações de Clientes poderão ser apresentadas, por telefone ou através da Segurança Social Direta (e-Clic, novo canal digital).

Os meios subsidiários, como as caixas de sugestões/elogios e o livro de reclamações físico, devem ser utilizados apenas quando não for possível a apresentação online dos mesmos, disponibilizados na Internet.

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.

3. Divulgação de informação administrativa

Portais e sítios na internet

O ISS, I.P. disponibiliza aos cidadãos e às empresas, através do Portal da Segurança Social (www.seg-social.pt), informação relevante, com 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 aos cidadãos e às empresas ter segurança no que é transmitido, indo assim ao encontro das suas expectativas.

Através da área transacional do portal, a Segurança Social Direta, o cidadão e as empresas 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 da respetiva 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, nas versões em português e em inglês, está em conformidade com as recomendações da The World Wide Web Consortium (W3C), no que respeita às orientações para a construção de conteúdos acessíveis (Web Content Accessibility Guidelines 1.0).

O ISS, I.P. é também gestor de conteúdos do site da ENIPSSA – Estratégia Nacional para a Integração de Pessoas em Situação Sem-abrigo (<https://www.enipssa.pt/enipssa>), com publicações e atualizações regulares da informação, destinada aos cidadãos e aos NPISA – Núcleos de Planeamento e Intervenção Sem-abrigo.

No âmbito do processo de Transferência de Competências de Ação Social para os Municípios, o ISS, I.P. assume a gestão dos conteúdos do site dirigido aos Municípios, com atualizações em permanência.

Meios de divulgação e publicidade institucional

O ISS, I.P. realizou campanhas de divulgação no âmbito das temáticas dos seus produtos e serviços, dando nota da modernização da Segurança Social, através da maior desmaterialização dos serviços à disposição dos cidadãos e das empresas, tendo sido desenvolvidas campanhas sobre:

- APP Creche Feliz – Rede de Creches Gratuitas
- Acolhimento Familiar

Ambas campanhas publicitárias de grande abrangência, com inserções em meios de comunicação social, quer de âmbito nacional (TV e rádio), quer de âmbito regional (rádio e imprensa).

- Complemento Social para Idosos – Benefícios Adicionais de Saúde

- Vídeo Atendimento
- Linha de Marcações
- Estatuto do Cuidador Informal – atualização e diversificação de suportes de divulgação

Campanhas sobre novas funcionalidades da Segurança Social Direta:

- Obtenção de Declarações
- Pedido de Acordos e Planos Prestacionais
- Pedido de Prestações por Morte – dirigida às Agências Funerárias
- Vínculo de Trabalhadores do Serviço Doméstico
- Registo/alteração de subsídios parciais de desemprego

Numa perspetiva de rentabilizar os meios de divulgação à sua disposição, sem custos diretos imputáveis, e de potencializar a comunicação online, para divulgação destas temáticas, foram também utilizados meios direcionados quer ao público externo, quer ao público interno, como:

- Inserção de notícias em destaque no Portal da Segurança Social, com links para Guias Práticos, Passo a Passo, Vídeos tutoriais, Formulários, entre outros;
- Inserção de banners dinâmicos no Portal da Segurança Social, com link para notícias em destaque;
- Inserção de banners e posts nas Redes Sociais do ISS, com link para notícias em destaque no Portal;
- Impressão de materiais de suporte – cartazes, folhetos, monofolhas – para distribuição nos serviços de atendimento da Segurança Social e através de parceiros;
- Divulgação de vídeos promocionais no SIGÄ – Sistema Integrado de Gestão de Atendimento dos Serviços de Atendimento da Segurança Social;
- Envio de mailshots promocionais aos stakeholders, através de mailbox institucional, com link para a informação disponível no Portal da Segurança Social;
- Divulgação de notícias no suporte digital de comunicação interna ISS-Diário;
- Inserção de conteúdos na Intranet do ISS, I.P.

REDES SOCIAIS

O ISS, I.P. promoveu, também, a divulgação das suas atividades, produtos e serviços através das redes sociais – Twitter, LinkedIn, Instagram e Facebook, fazendo a gestão das respetivas páginas e marcando presença com periodicidade relevante, tendo vindo gradualmente a aumentar o número de seguidores, entre cidadãos, organismos públicos e jornalistas afetos a órgãos de comunicação social, verificando-se que em algumas redes esse número duplicou, tendo alcançado em 2023 os seguintes totais: Twitter 14.164; LinkedIn: 8.387; Instagram: 22.949; Facebook: 16.619.

EVENTOS E WEBINARES

O ISS, I.P. promoveu, ainda, a realização de cerca de 140 eventos e webinares, com participação presencial e online, constituindo-se como momentos de partilha que revelaram uma elevada participação, por parte dos respetivos destinatários, serviços internos e parceiros externos.

4. Simplex

No âmbito do Simplex, o ISS, IP tem colaborado nas medidas em curso da esfera do MTSSS ou da responsabilidade de outro Ministério, nas quais é interveniente.

4.1. Projetos da Responsabilidade do MTSSS

Quadro 93 - Medidas Simplex da responsabilidade MTSSS com intervenção do ISS, IP

Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Apoio Judiciário Eletrónico	#46 (2019)	Pessoas Administração Pública	Desmaterializar o requerimento de pedido de apoio judiciário para pessoas singulares, permitindo que o mesmo seja entregue por via eletrónica através da Segurança Social Direta com comunicação do respetivo estado aos sistemas de informação de suporte à tramitação de processos tribunais. Tornar mais célere a decisão referente ao pedido de apoio judiciário, mediante a verificação da condição de recursos aferida pelo critério de insuficiência económica, nos termos do Decreto-lei n.º 120/2018, de 27/12.
Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais	#106 (2020/2021)	Associações, Fundações ou Coletividades	Tornar mais simples e célere o processo de instalação e funcionamento das várias respostas sociais, nomeadamente através de: Introdução da mera comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento; Revisão e simplificação dos requisitos a observar na instalação e funcionamento das várias respostas sociais nomeadamente através da revisão do DL n.º64/2007 de 14 de março na sua redação em vigor. Nota: Com novo prazo de implementação devido a alteração legislativa e necessidade de interconexão de processos multilaterais
Simplificação do Reembolso das despesas de funeral	#107 (2020/2021)	Cidadãos	Simplificação e agilização da atribuição de prestações relacionadas com a morte, permitindo mais rapidez em todo o processo.
Declarações da Segurança Social na Hora	#115 (2020/2021)	Cidadãos Empresas	Permitir aos cidadãos e entidades empregadoras pedir e obter declarações online na Segurança Social Direta, nomeadamente: Abono de Família para crianças e jovens; Rendimento Social de Inserção; Subsídio de Desemprego; Subsídio Social de Desemprego.
Carreira Contributiva + Integrada	#171 (2018)	Cidadãos	Criar nova funcionalidade na Segurança Social Direta que possibilite a consulta pelo cidadão da sua carreira contributiva de forma integrada, ou seja, disponibilização da carreira dos diferentes regimes (CGA, Segurança Social, Pensões no estrangeiro, pensões do serviço militar obrigatório e caixa dos advogados), com possibilidade de realizar pedidos de atualização da carreira contributiva.
Gestão de Comparticipações na Doença Profissional	#162(2017/2018) Medida Plurianual	Administração Pública	Desenvolver um webservice para troca de informação relativa à comparticipação de medicamentos. Este serviço destina-se a agilizar a troca de informação entre as Administrações Regionais de Saúde e o Instituto da Segurança Social para financiamento das despesas com medicamentos de pensionistas por doença profissional. Pretende-se contribuir para uma maior eficiência na despesa relativa à comparticipação de medicamentos nesta área, através da criação de uma lista de medicamentos associados a cada doença profissional. [Em colaboração com o Ministério da Saúde]
Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples	#172 (2018)	Associações, Fundações ou Coletividades	Desmaterializar o processo de inscrição das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM) e averbamento.
Gestão do Relacionamento - Visão 360	#174 (2018)	Cidadãos Empresas Associações, Fundações ou Coletividades Administração Pública	Implementar solução de suporte ao relacionamento do Cidadão e/ou do Agente económico que permitirá a integração de todos os canais de comunicação, resultando numa visão holística do cidadão ou empresa e o seu relacionamento com a Segurança Social.
Prestações Familiares + simples	#199 (2016)	Cidadãos	Tornar automático o acesso às prestações familiares, um procedimento que é ainda realizado presencialmente e através de requerimento em papel, ou através da Segurança Social Direta por preenchimento de um formulário em PDF, que transita da mesma forma que o requerimento digitalizado.
Consulta de Desemprego Online	s/n (2022)	Cidadãos	Disponibilizar ao cidadão o detalhe dos seus pedidos relacionados com a proteção no desemprego, incluindo os cálculos efetuados para apuramento de prazo de garantia, do período de concessão e do montante da prestação ou os fundamentos para não atribuição da prestação.
Medicamentos comparticipados na hora	s/n (2022)	Cidadãos	Comparticipar os medicamentos dos beneficiários de Complemento Solidário para Idosos no ato da compra, deixando de ser necessário o pedido de reembolso no respetivo centro de saúde.
Pensão social online	s/n (2022)	Cidadãos	Permitir a simulação de pensão de reforma a pessoas que não cumpram o mínimo de 15 anos de descontos.
RH Empresas	s/n (2022)	Empresas	Disponibilizar web services que possibilitem às empresas integrar nos seus sistemas informáticos de gestão de recursos humanos a comunicação à Segurança Social de início e cessação de vínculo dos seus trabalhadores.
e-Certificado da Gravidez	s/n (2022)	Cidadãos	Verificar automaticamente a condição especial de atribuição do abono de família pré-natal, que permita "ser efetuada prova do tempo de gravidez, bem como do número previsível de nascituros", através da ligação entre Segurança Social e a Saúde, eliminando a necessidade de entrega de formulário em papel.

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

Apoio Judiciário Eletrónico

A medida SIMPLEX – Apoio Judiciário Eletrónico, visa a desmaterialização do processo de Proteção Jurídica e a respetiva tramitação na SSDireta, onde será, desde logo, apresentado o respetivo requerimento eletrónico, conforme previsto no DL n.º 120/2018.

Também integra sistemas de interoperabilidade entre a Segurança Social e os vários serviços de outros setores com intervenção no processo, tais como, por exemplo, a Justiça e as Finanças, mas também com a Ordem dos Advogados.

A implementação desta medida também implicou a articulação com a Direção Geral da Segurança Social na uniformização das notificações via postal e das notificações eletrónicas, elaboração de Protocolos com a Ordem dos Advogados e com o Ministério da Justiça para garantir a interoperabilidade neste contexto, realização de testes aplicacionais com o Instituto de Informática e por fim ações de formação com os 18 Centros Distritais e Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, para conhecerem as funcionalidades da nova aplicação.

Este módulo está disponível na Segurança Social Direta em 30 dezembro de 2022.

Simplificação dos requisitos de funcionamento das respostas sociais

A presente Medida pretende tornar mais simples e célere o processo de instalação e funcionamento das várias respostas sociais, nomeadamente através de: Introdução da mera comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento; Revisão e simplificação dos requisitos a observar na instalação e funcionamento das várias respostas sociais nomeadamente através da revisão do DL n.º 64/2007 de 14 de março na sua redação em vigor.

Foi definido um novo prazo de implementação, devido a alteração legislativa e à necessidade de interconexão de processos multilaterais

Declarações da Segurança Social na Hora

A Medida de Declarações da Segurança Social na Hora vai permitir aos cidadãos e entidades empregadoras pedir e obter declarações online na Segurança Social Direta, nomeadamente: Abono de Família para crianças e jovens; Rendimento Social de Inserção; Subsídio de Desemprego; Subsídio Social de Desemprego.

Desde 2022, o cidadão pode consultar online, através da Segurança Social Direta, o seu processo de Desemprego, bem como obter a sua declaração de Subsídio de Desemprego.

No seguimento desta mais-valia, foi disponibilizado ao cidadão a funcionalidade de requerer, via Segurança Social Direta, o Subsídio de Desemprego Subsequente, bem como, o Subsídio de Desemprego Parcial.

Assim, para requerer os referidos subsídios os beneficiários já não terão de se deslocar aos serviços de atendimento, nem juntar documentos comprovativos da situação, bastando, para tal, preencher um formulário eletrónico disponibilizado na SSD e autorizar a recolha e tratamento de dados por interconexão de dados.

Estes requerimentos são registados através do separador “Emprego» Desemprego» Subsídio de Desemprego.

Uma outra funcionalidade desenvolvida é a possibilidade do beneficiário poder consultar o estado do processo de desemprego.

Importa ainda referir que foram dados os primeiros passos para implementação da possibilidade de registo, tratamento e consulta, através da SSD, da medida excecional de incentivo ao regresso ao trabalho de desempregados de longa duração (MIRT).

Registo de IPSS e Associações Mutualistas + simples

O objetivo desta Medida é desmaterializar o processo de inscrição das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Mutualistas (AM) e averbamento.

Gestão do Relacionamento - Visão 360

A Medida Gestão do Relacionamento – Visão 360° é o novo modelo de relacionamento que agiliza e integra, numa única plataforma, os vários canais de interação dos cidadãos e das empresas com a Segurança Social. A plataforma web, de âmbito nacional, permite a consulta sistematizada à informação do histórico de relacionamento do cliente, por canal e período temporal.

Entre os meses de dezembro de 2022 e janeiro de 2023, entraram em produção, respetivamente, a visão interna do ISS, IP e a visão externa do/a cliente/empresa na componente Visão Integrada de Relacionamento (VIR). Em termos de acessos, acederam pelo menos uma vez à Visão 360° 5.626 utilizadores da Segurança Social e 996.574 cidadãos e empresas.

No decurso do ano de 2023 foi desenvolvida a componente Gestão de Atividades, a 2ª das 4 etapas da Visão 360°, que gere e agiliza as atividades que não são resolvidas ao 1º contacto pelos canais de relacionamento presencial, telefónico e vídeo-atendimento. A Gestão de Atividades permite realizar a gestão e o tratamento de atividades de contactos com ou sem entrega de documentos pelas equipas de BackOffice. Esta etapa resultou, essencialmente, na revisão global de uma Matriz Única (definição de evento de vida, caracterização do assunto e agregação do motivo de contacto), transversal a todos os canais de entrada, que caracteriza todas as interações e abrange os vários organismos da Segurança Social.

O canal digital e-Clic, para registo de contactos, está disponível em permanência na Segurança Social Direta a cidadãos/empresas desde inícios de novembro de 2023 e permite o acompanhamento dos contactos registados. Este novo canal de entrada único pode ser acedido a partir de um computador, tablet ou smartphone no Portal informativo da Segurança Social e vem reforçar os direitos dos cidadãos e empresas, garantindo uma comunicação mais simples, célere, desmaterializada e de maior proximidade. O registo de contactos integra diretamente na Gestão de Atividades, estando encerradas as caixas de correio institucionais para gestão de pedidos de cidadãos/empresas. As comunicações eletrónicas de clientes passaram a ser rececionadas de forma estruturada e autenticada. Entre fins de outubro e fins de dezembro de 2023 foram recebidas nos diversos canais as seguintes atividades: 164.844 no e-Clic, 4.945 na Linha Segurança Social e 255.450 nos serviços de atendimento presencial.

No sentido de envolver toda a organização neste processo de gestão de mudança, foram promovidos webinars globais bem como sessões online junto de dirigentes, embaixadores/as, equipas de atendimento, de triagem e de BackOffice da Visão 360° e trabalhadores/as em geral, com informação útil sobre o desenvolvimento da Gestão de Atividades. Para além disso, em outubro de 2023 foi criado o Portal Visão 360° acessível a todos os/as trabalhadores/as do ISS, IP na intranet do ISS,IP com os seguintes conteúdos: fases do projeto, documentos e formação. Neste Portal os utilizadores da Visão 360° encontram informação sobre guias rápidos, tutoriais, vídeos para melhor acompanhamento da Visão 360° e apoio na utilização da plataforma.

Ao longo do ano foi, ainda, ministrada formação em formato e-learning e presencial aos utilizadores da Visão 360° sobre a etapa II do projeto.

Decorrente da implementação da Visão 360°, designadamente, a gestão de atividades e o novo canal de relacionamento e-Clic foi aferida a satisfação dos trabalhadores entre 28.12.2023 e 08.01.2024, mediante invite dirigido aos participantes nas sessões “Casa Aberta”. A média global de satisfação foi de 3,7. Foram indicados um total de 40 pontos positivos e 69 sugestões de melhoria, relativamente ao registo / tratamento de atividades, Matriz única, VIR e o novo canal e-Clic.

Gestão online de conta bancária

No ano de 2022, a execução desta medida continua condicionada à adesão dos restantes bancos, uma vez que se mantém a adesão de um único banco - Bankinter.

Após a eventual adesão de outros bancos, será necessária a celebração de protocolos entre o IGFSS com esses mesmos bancos.

Carreira Contributiva + Integrada

O objetivo desta Medida é criar uma funcionalidade na Segurança Social Direta que possibilite a consulta pelo cidadão da sua carreira contributiva de forma integrada, ou seja, disponibilização da carreira dos diferentes regimes (CGA, Segurança Social, Pensões no estrangeiro, pensões do serviço militar obrigatório e caixa dos advogados), com possibilidade de realizar pedidos de atualização da carreira contributiva.

Encontra-se disponível na Segurança Social Direta uma nova funcionalidade no separador “Emprego» Remunerações» Consultar Carreira Contributiva”, que permite consultar de forma integrada a informação existente em histórico de remunerações anual e mensal e o detalhe da informação, quando exista, para toda a carreira contributiva do cidadão, distribuída pelos seguintes níveis:

- 1º nível - apresenta a informação do histórico anual por ano com o valor total;
- 2.º nível - apresenta a informação detalhada no ano selecionado no 1º nível, por mês com os dias e o valor;
- 3.º nível - apresenta a informação detalhada do mês selecionado no 2º nível, existente em histórico mensal, podendo ser visualizado a origem (nome da Entidade Empregadora - situações de TCO e MOE- ou a descrição da equivalência), os dias e o valor.

A Segurança Social Direta tem ainda disponível na Segurança Social Direta, desde março de 2023, um serviço que permite “Pedir a Revisão da Carreira. Assim, 180 dias antes de os beneficiários reunirem as

condições de acesso à pensão de velhice, este serviço permite “Pedir a Revisão da Carreira”, caso sejam detetados períodos contributivos em falta ou erros nos valores apresentados nas suas carreiras contributivas na Segurança Social.

Para registar o pedido é necessário indicar os períodos com incorreções, fazer uma breve descrição da situação e anexar o documento que comprove a situação descrita. Depois do registo do pedido de revisão, pode acompanhar o seu tratamento através da consulta do pedido e quando estiver tratado é avisado através de uma mensagem enviada para a sua caixa de mensagens.

Este novo serviço permite a antecipação do tratamento da carreira contributiva, resultando numa maior rapidez na atribuição de pensões.

Gestão de Comparticipações na Doença Profissional

No que respeita a esta Medida, ocorreram no ano de 2023 diversas reuniões que deram continuidade aos trabalhos, quer a nível de reuniões periódicas de direção, no âmbito de diversas medidas a implementar no ISS, IP, quer a nível de reuniões específicas relativamente a esta medida em concreto de comparticipação de medicamentos.

Os trabalhos foram desenvolvidos a vários níveis:

- Desenvolvimento de testes para que seja possível disponibilizar em produção a versão de GesRisp com as alterações à gestão de reembolsos;
- Reuniões entre todas as áreas envolvidas (ISS, IP; DGSS; II, IP; SPMS; ACSS e IGFSS) para a criação de uma norma habilitante. Decorrente destas reuniões, o ISS, IP remeteu à área da Saúde (ACSS e SPMS) a fim de consolidar uma versão final a submeter às respetivas Tutelas, os projetos de diplomas legais preparados pela DGSS e ISS/DPRP (proposta de Decreto-Lei que altera a Lei n.º 98/2009, de 4 de setembro, bem como proposta de Portaria para revogação da Portaria 333/84), tendo em vista a criação da habilitação legal, que permita a interoperabilidade de dados.

Simplificação do Reembolso das despesas de funeral

Esta medida SIMPLEX consiste na simplificação e agilização da atribuição de prestações relacionadas com a morte, permitindo mais rapidez em todo o processo.

Aguarda-se a criação do GT pela tutela para simplificação, harmonização, união das prestações por morte.

O projeto da Simplificação do Reembolso das Despesas de Funeral (RDF), já se encontra concluído.

RH Empresas

Em 2023, foi elaborado um novo modelo de relacionamento com cidadãos e empresas, Visão 360º Segurança Social, que pretendeu integrar numa única visão a interação dos cidadãos e das empresas com a Segurança Social. Com este modelo, os cidadãos e as empresas puderam começar a consultar as interações com a Segurança Social, realizadas presencialmente, por telefone ou por vídeo atendimento, com a visualização do canal, do local e do motivo do atendimento.

Pretendeu-se, com isto, aumentar a eficiência do apoio aos cidadãos e às empresas, através de um único canal, de consulta de informação consolidada, onde fosse possível acompanhar o relacionamento com a Segurança Social.

Este novo serviço foi mais uma das medidas do programa de transição digital da Segurança Social no âmbito do PRR: CLIC para simplificar, antecipar, personalizar e garantir que ninguém fica para trás.

No âmbito do projeto de “Simplificação do Ciclo Contributivo – PRR”, estão disponíveis novos serviços digitais na Segurança Social Direta, que permitem às Entidades Empregadoras, representantes e utilizadores institucionais gerirem as suspensões de contrato de trabalho, sem a necessidade de informar a Segurança Social pelos canais habituais (mail, carta, atendimento, etc.):

- Registrar suspensão do contrato de trabalho
- Cessar suspensão do contrato de trabalho
- Corrigir suspensão do contrato de trabalho (datas e/ou motivo)
- Anular suspensão de contrato de trabalho que tenha sido registada por engano.

Esta medida visa dar mais autonomia às entidades empregadoras na gestão do vínculo dos seus trabalhadores, tornando mais fácil a vida das Empresas.

4.2. Projetos em que o MTSSS colabora

Quadro 94 - Medidas Simplex em que MTSSS colabora com intervenção do ISS, IP

Responsável	Denominação da Medida	N.º Medida	Principais destinatários da medida	Descrição
Finanças	Anexo SS simplificado	Medida #18	Empresas	Simplificar o anexo SS à Declaração Modelo 3 do IRS, dispensando a inclusão de informação redundante.
Modernização do Estado e da Administração Pública	Balcão Único do Imigrante	Medida #3	Pessoas	Simplificar e fundir os processos de concessão de vistos e de autorização de residência, sendo criado um balcão único, junto de consulados e dos respetivos parceiros, visando que os cidadãos estrangeiros, que pretendam entrar em território nacional para nele residir, apenas tenham de contactar com uma entidade. Este regime simplificado será também usado para a concessão de autorizações de residência junto do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), quanto a cidadãos que já se encontrem em território nacional.
Infraestruturas e Habitação	Cartão de estacionamento atestado	Medida #13	Pessoas	Criar um webservice para automatizar a prova da situação de incapacidade e respetivo grau, para efeitos de atribuição do cartão de estacionamento para pessoas portadoras de deficiência condicionadas na sua mobilidade.
Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	Prova Escolar Automática no Ensino Superior	Medida #40	Pessoas	Criar um serviço de interoperabilidade para envio à Segurança Social da situação escolar do estudante de ensino superior, dispensando-o de realizar, anualmente, uma prova escolar.
M. da Saúde	Referenciação Eletrónica de Cuidados Continuados Integrados	#209 (2016)	Cidadãos	Desmaterializar a referenciação na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), simplificando o processo de sinalização e referenciação da rede, e garantindo a interoperabilidade entre os sistemas de informação da rede, dos hospitais, dos cuidados de saúde primários, da segurança social e dos prestadores.

Anexo SS simplificado

Simplificar o anexo SS à Declaração Modelo 3 do IRS, dispensando a inclusão de informação redundante.

Balcão Único do Imigrante

Esta medida visa disponibilizar um número de telefone único, curto e facilmente memorizável, que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública.

Esta linha deve ainda ser capaz de ajudar o cidadão nos serviços solicitados com maior frequência, complementando os canais telefónicos já existentes.

Cartão de estacionamento atestado

Medida que tem como objetivo criar um webservice para automatizar a prova da situação de incapacidade e respetivo grau, para efeitos de atribuição do cartão de estacionamento para pessoas portadoras de deficiência condicionadas na sua mobilidade.

Prova Escolar Automática no Ensino Superior

Medida com objetivo de criar um serviço de interoperabilidade para envio à Segurança Social da situação escolar do estudante de ensino superior, dispensando-o de realizar, anualmente, uma prova escolar.

Referenciação Eletrónica de Cuidados Continuados Integrados

Esta medida visa 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.

4.3. Plano de Recuperação e Resiliência

Componente 03 | Resposta Sociais

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

O ISS, IP, na prossecução dos objetivos definidos pelo PRR na presente componente, irá em 2023 abranger os seguintes indicadores:

Medida	Indicador PRR	Unidade	Meta	Ano
Piloto Radar Social	Constituição das equipas de intervenção social (Radar Social)	N.º	278	2024
Mobilidade Verde Social	Aquisição de viaturas elétricas	N.º	2.500	2026
Rede de equipamentos e respostas sociais	Criação, alargamento e requalificação da rede de equipamentos sociais/ respostas sociais das áreas da infância, idosos, pessoas com deficiência e outras	N.º	28.000	2026
Serviço de Apoio Domiciliário - SAD 4.0.	Utentes e funcionários do SAD com acesso a tablets e/ou equipamentos para prestação de cuidados	N.º	35.400	2026

Componente 17 | Qualidade e Sustentabilidade das Finanças Públicas

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

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

O investimento será composto por medidas destinadas a: i) melhorar a conceção e a organização da Segurança Social, com base na melhoria dos sistemas de informação subjacentes, na área das

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

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

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

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).

Este terceiro capítulo do Relatório de Atividades 2023, 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 implementação do Effective CAF User, à candidatura ao nível de excelência Qualified by EFQM, 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 2023, que se anexa, é constituído por 10 objetivos operacionais monitorizados por 29 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 95 - QUAR do ISS, IP 2023: Principais Características

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	2	6	15%
Eficiência	5	13	40%
Qualidade	3	10	45%
Total	10	29	100%

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

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).

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.

Figura 19 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2023

EFICÁCIA

OP1: Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais										
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.1	Taxa acompanhamento técnico respostas sociais e unidades da RNCCI	55%	51%	45%	46%	40%	5	60%	40%	Nº respostas acompanhadas / Nº de respostas sociais e unidades da RNCCI *100
Ind.2	Nº dias para assinatura dos contratos do PRR	-	-	-	-	148	10 dias	127	25%	Nº dias para assinatura dos contratos
Ind.3	Taxa de execução financeira dos programas de Investimento	-	-	-	-	10%	1	12%	35%	Valor Executado / Valor Aprovado *100
OP2: Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional										
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.4	Nº ações de fiscalização a contribuintes	5.524	5.776	5.500	6.194	7.000	300	7.700	30%	Nº processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes
Ind.5	% contribuintes estratégicos acompanhados pelo gestor do contribuinte	97%	99%	95%	98%	90%	8	99%	40%	Nº contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos * 100
Ind.6	Taxa convocatórias SVIT	-	-	-	-	90%	2	100%	30%	Nº beneficiários convocados / Nº beneficiários nos grupos pontualmente definidos *100

Fonte: QUAR do ISS, IP 2023 v1.2a

Figura 20 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2023

EFICIÊNCIA

OP3: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos										
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.7	% dívida participada	100%	98%	75%	66%	90%	5	100%	100%	Dívida contribuições participada / Dívida apurada * 100
OP4: Assegurar respostas mais ágeis e claras										
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.8	Taxa resolução no 1º contacto	-	-	-	-	70%	5	77%	30%	Nº contactos resolvidos / Nº Contactos *100
Ind.9	Grau execução projeto e-clic: Canal Único	-	-	-	-	115%	5	100%	15%	Dias Executados / Dias Previstos * 100
Ind.10	Grau execução projeto Comunica + Simples (escrita clara)	-	-	-	-	115%	5	100%	15%	Dias Executados / Dias Previstos * 101
Ind.11	Taxa de execução das medidas SIMPLEX	-	100%	90%	90%	90%		100%	40%	(N.º medidas concluídas / N.º de medidas previstas) *100
OP5: Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores										
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.12	% trabalhadores com formação	48%	78%	65%	62%	65%	6	78%	40%	Nº trabalhadores com formação/ Nº trabalhadores *100
Ind.13	% trabalhadores com potencial avaliado	-	-	-	-	65%	5	100%	30%	Nº trabalhadores com potencial avaliado/ Nº trabalhadores com perfis diferentes *100
Ind.14	% trabalhadores com consulta de medicina do trabalho	63%	95%	90%	113%	80%	5	108%	30%	Nº trabalhadores com consulta medicina trabalho/ Nº trabalhadores planeados *100
OP6: Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar										
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.15	% pedidos teletrabalho concluídos no prazo	-	-	-	-	90%	5	100%	30%	Nº pedidos Teletrabalho analisados no prazo/ Nº pedidos *100
Ind.16	% pedidos horário flexível concluídos no prazo	-	-	-	-	90%	5	100%	40%	Nº pedidos horário flexível analisados no prazo/ Nº pedidos *100
Ind.17	% pedidos mobilidade interna concluídos no prazo	-	-	-	-	90%	5	100%	30%	Nº pedidos mobilidade intra-ISS analisados no prazo / Nº pedidos *100
OP7: Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ										
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.18	Taxa trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP MTSSS	-	-	-	-	35%	5	100%	50%	Nº trabalhadores inscritos no CQAPMTSSS/ Nº trabalhadores com necessidades de qualificação *100
Ind.19	Taxa trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS	-	-	-	-	35%	5	100%	50%	Nº trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS/ Nº trabalhadores com necessidades de qualificação *100

Fonte: QUAR do ISS, IP 2023 v1.2b

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.

Figura 21 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2023

QUALIDADE

OP8: Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)

Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.20	% requerimentos prestações imediatas do sistema previdencial (DES, DOE, PAR) deferidos no prazo	-	-	-	-	84%	2	100%	75%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
Ind.21	% requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo	-	-	-	-	85%	2	100%	15%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
Ind.22	% requerimentos para a inclusão (PSI/ECI/BD) deferidos no prazo	-	-	-	-	85%	2	100%	10%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100

OP9: Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)

Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.23	% requerimentos deferidos no prazo (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	-	-	-	-	80%	2	100%	30%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
Ind.24	% requerimentos CSI deferidos no prazo	86%	84%	85%	86%	85%	2	100%	40%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100
Ind.25	% requerimentos Pensão Social Velhice deferidos no prazo	-	-	-	-	80%	2	100%	30%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100

OP10: Melhorar as interações com os parceiros relevantes

Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo
Ind.26	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,4	3,3	3,5	3,7	3,6	0,30	4,00	30%	Pontuação média agregada nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço
Ind.27	% contribuintes estratégicos com grau de satisfação elevado	-	94%	85%	n.d.	85%	2	95%	30%	Nº respostas com pontuação maior ou igual a 4 / Nº respostas * 100
Ind.28	Pontuação nos inquéritos de satisfação parceiros relevantes	-	-	-	-	3,6	0,3	4	20%	Pontuação média nos inquéritos de satisfação aos parceiros mais relevantes
Ind.29	Nº dias implementação: Publicar livro infantojuvenil sobre a Segurança Social	-	-	-	-	251	5	225	20%	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])

Fonte: QUAR do ISS, IP 2023 v1.2b

1.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR

O grau de concretização global do QUAR do ISS, IP 2023 foi de 116%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização positivo.

Quadro 96 - Síntese da Concretização por Parâmetros

Parâmetros	Objetivos					N.º Indicadores	Pond	Execução
	Total	Supera	Cumpr	Incumpr	Suspens			
Eficácia	2	2	0	0	0	6	15%	18%
Eficiência	5	3	2	0	0	13	40%	45%
Qualidade	3	0	2	0	0	10	45%	49%
QUAR ISS	10	5	4	0	0	29	100%	112%

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

Situação da BD a 31/12/2023

Figura 22 - Síntese da Concretização por Parâmetros e Objetivos



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

Legenda: ● Superado ● Cumprido ● Recuperável ● Incumprido ○ n.a ○ n.d

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

A Eficácia, com uma ponderação de 15%, agrega 2 objetivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 118%. Regista-se a superação de 1 objetivo operacional e o cumprimento do outro objetivo operacional.

Figura 23 - Objetivos de eficácia – Avaliação

EFICÁCIA						118 %	●	15 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond		
OP01 Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais					146 %	40,0 %		
Ind. 1 Taxa acompanhamento técnico (respostas sociais e unidades da RNCCI)	40 %	5,0	50 %	48,7 %	111 %	40,0 %	●	
Ind. 2 Tempo Médio Assinatura dos Contratos	148 %	10,0	127 %	93,0 %	165 %	25 %	●	
Ind. 3 Taxa execução financeira dos programas de Investimento	10 %	1,0	12 %	15,8 %	173 %	35,0 %	●	
OP02 Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional					100 %	80,0 %		
Ind. 4 Nº ações de fiscalização a contribuintes	7.000	300,0	7.700	7.089	100 %	30,0 %	●	
Ind. 5 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo GC	90 %	8,0	99 %	96,0 %	100 %	40,0 %	●	
Ind. 6 Taxa convocatórias SVIT (Progressivo >= 150 dias Remuneração média >= 50 €)	90 %	2,0	99,0 %	88,0 %	100 %	30,0 %	●	

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

A Eficiência, com uma ponderação de 40%, é constituída por 5 objetivos e apresenta um grau de concretização de 112%. Regista-se o cumprimento de 2 objetivos operacionais e a superação dos restantes 3 objetivos operacionais.

Figura 24 - Objetivos de eficiência - Avaliação

EFICIÊNCIA							112 %		40 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond			
OP03 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos					123 %	5,0 %			
Ind. 7 % dívida participada	90 %	5,0	99 %	99,0 %	123 %	100,0 %			
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond			
OP04 Assegurar respostas mais ágeis e claras					117 %	5,0 %			
Ind. 8 Taxa resolução no 1º contacto	70 %	5,0	77 %	66,0 %	100 %	30,0 %			
Ind. 9 Grau execução projeto e-olix: Canal Único	115 %	5,0	100 %	100,0 %	125 %	15,0 %			
Ind. 10 Grau execução projeto Comunica + Simples (escrita clara)	115 %	5,0	100 %	103,0 %	120 %	15,0 %			
Ind. 11 Taxa execução Medidas (SIMPLEX)	90 %	0,0	99 %	100,0 %	125 %	40,0 %			
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond			
OP05 Aumentar a Motivação e produtividade dos trabalhadores					100 %	30,0 %			
Ind. 12 % trabalhadores com formação anual do ISS	65 %	6,0	72 %	92,3 %	152 %	40,0 %			
Ind. 13 % trabalhadores com potencial avaliado	65 %	5,0	72 %	0,0 %	0 %	30,0 %			
Ind. 14 % trabalhadores com consulta medicina trabalho	80 %	5,0	90 %	113,1 %	130 %	30,0 %			
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond			
OP06 Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar					119 %	30,0 %			
Ind. 15 % pedidos teletrabalho concluídos no prazo	90 %	5,0	99 %	96,1 %	115 %	30,0 %			
Ind. 16 % pedidos horário flexível concluídos no prazo	90 %	5,0	99 %	96,9 %	117 %	40,0 %			
Ind. 17 % pedidos mobilidade interna concluídos no prazo	90 %	5,0	99 %	100,0 %	125 %	30,0 %			
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond			
OP07 Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ					113 %	30,0 %			
Ind. 18 Taxa trabalhadores internos inscritos no Centro Qualifica AP MTSSS	35 %	5,0	41 %	33,3 %	100 %	50,0 %			
Ind. 19 Taxa trabalhadores externos presentes em sessões CQAPMTSSS	35 %	5,0	41 %	100,0 %	125 %	50,0 %			

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

A Qualidade, com uma ponderação de 45%, suportada por 3 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 109%. Regista-se a superação de um objetivo operacional e a concretização dos restantes.

Figura 25 - Objetivos de qualidade - Avaliação

QUALIDADE					109 %		45 %
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
OP08 Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)					117 %	24,0 %	
Ind. 20 % requerimentos prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	84 %	0,0 %	93 %	98,0 %	122 %	 75,0 %	
Ind. 21 % requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo (RSI 30 dias Abono 25 dias)	85 %	2,0	94 %	94,5 %	116 %	 15,0 %	
Ind. 22 % requerimentos para a inclusão deferidos no prazo (PSI 50 dias ECI 20 dias SACI 40 dias BD 30 dias)	85 %	2,0	94 %	71,9 %	85 %	 10,0 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
OP09 Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)					104 %	19,0 %	
Ind. 23 % requerimentos deferidos no prazo (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	80 %	2,0	88 %	85,1 %	106 %	 30,0 %	
Ind. 24 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	85 %	2,0	95 %	86,0 %	100 %	 40,0 %	
Ind. 25 % requerimentos Pensão Social Velhice deferidos no prazo (60 dias)	80 %	2,0	88 %	85,0 %	106 %	 30,0 %	
Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond	
OP10 Melhorar as interações com os parceiros relevantes					106 %	57,0 %	
Ind. 26 Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	0,3	4,0	3,80	100 %	 30,0 %	
Ind. 27 % de contribuintes estratégicos com grau de satisfação elevado	85 %	2,0	95 %	91,5 %	116 %	 30,0 %	
Ind. 28 Pontuação nos inquéritos de satisfação dos Parceiros relevantes	3,6	0,3	4,0	3,33	100 %	 20,0 %	
Ind. 29 N° dias implementação livro infantojuvenil sobre a Segurança Social	251	5,0	225	243	108 %	 20,0 %	

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 2023 foram alcançados ou superados os resultados da maioria dos indicadores de QUAR, à exceção dos indicadores 13 e 22:

IND 13 % de trabalhadores com potencial avaliado - com o início dos trabalhos de avaliação do potencial dos trabalhadores verificou-se a necessidade de definir previamente os perfis de competências. Foram, deste modo, desenvolvidos os trabalhos prévios necessários para o desenvolvimento do processo de avaliação do potencial individual, tendo este ficado adiado para o ano de 2024.

IND 22 % requerimentos para a inclusão deferidos no prazo (PSI 50 dias | ECI 20 dias | SACI 40 dias | BD 30 dias) – o incumprimento do presente indicador justifica-se pela volumetria de processos e pela morosidade no tratamento dos mesmos. Objetiva-se uma melhoria continua nos resultados deste indicador, tendo o mesmo sido identificado com foco estratégico para o ISS.

Porém, todos os restantes indicadores operacionais constantes em QUAR se encontram cumpridos ou superados.

1.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

O ano de 2023 foi marcado pelo regresso pleno à normalidade.

Em termos alinhamento estratégico foi desenvolvido no ISS, IP um trabalho conjunto e participado, que deu origem a um renovado Plano Estratégico do ISS, IP.

Tal como nos anos anteriores, os projetos inscritos em PAISS e QUAR foram alvo de monitorização mensal, a qual, devido às profundas alterações que se verificaram no PAISS, apenas ficou disponível a todos os Serviços no mês de agosto.

A monitorização informa sobre o grau e ritmo a que a meta fixada vai sendo alcançada, identifica desvios, define as ações corretivas introduzidas ou a introduzir no caso de desempenhos desfavoráveis e aponta sugestões de melhoria, sempre que se julguem necessárias, mesmo que o desempenho seja favorável.

Considerando a informação mensal de monitorização recolhida ao longo do ano 2023 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 2023. A análise que se segue constitui um extrato da existente, que cobre os 29 indicadores ativos em 31 de dezembro de 2023.

1.4.1. Objetivos de Eficácia

OB 1 Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais

Objetivo / Indicador	Meta	ToI	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
OP01 Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais					146 %	40,0 %
Ind. 1 Taxa acompanhamento técnico (respostas sociais e unidades da RNCCI)	40 %	5,0	50 %	48,7 %	111 %	40,0 %
Ind. 2 Tempo Médio Assinatura dos Contratos	148 %	10,0	127 %	93,0 %	165 %	25 %
Ind. 3 Taxa execução financeira dos programas de Investimento	10 %	1,0	12 %	15,8 %	173 %	35,0 %

Este objetivo é composto por 3 indicadores, com desempenho positivo, e apresenta uma concretização de 146%.

No que respeita ao primeiro indicador, este agrega o acompanhamento das Respostas Sociais e das Unidades Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, verificando-se o cumprimento das metas definidas.

Em relação ao segundo e terceiros indicadores, verificou-se uma superação das metas, justificável pelo foco dado ao desenvolvimento e execução dos programas.

OB 2 Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional

O OB2 é composto por 3 indicadores, que apresentam uma concretização de 100% em todos os indicadores. O Objetivo apresenta, assim, uma concretização positiva de 100%.

Objetivo / Indicador	Meta	ToI	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
OP02 Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional					100 %	80,0 %
Ind. 4 N° ações de fiscalização a contribuintes	7.000	300,0	7.700	7.089	100 %	30,0 %
Ind. 5 % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo GC	90 %	8,0	99 %	96,0 %	100 %	40,0 %
Ind. 6 Taxa convocatórias SVIT (Progressivo >= 150 dias Remuneração média >= 50 €)	90 %	2,0	99,0 %	88,0 %	100 %	30,0 %

1.4.2. Objetivos de Eficiência

OB 3 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
OP03 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos					123 %	5,0 %
Ind. 7 % dívida participada	90 %	5,0	99 %	99,0 %	123 %	 100,0 %

Este Objetivo Operacional é composto por 1 indicador que regista resultado positivo, encontrando-se superado.

OB 4 Assegurar respostas mais ágeis e claras

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
OP04 Assegurar respostas mais ágeis e claras					117 %	5,0 %
Ind. 8 Taxa resolução no 1º contacto	70 %	5,0	77 %	66,0 %	100 %	 30,0 %
Ind. 9 Grau execução projeto e-clic: Canal Único	115 %	5,0	100 %	100,0 %	125 %	 15,0 %
Ind. 10 Grau execução projeto Comunica + Simples (escrita clara)	115 %	5,0	100 %	103,0 %	120 %	 15,0 %
Ind. 11 Taxa execução Medidas (SIMPLEX)	90 %	0,0	99 %	100,0 %	125 %	 40,0 %

Este objetivo é composto por 4 indicadores, encontrando-se com uma taxa de realização de 117%. Esta superação justifica-se pela superação de 2 dos 4 indicadores que compõem o objetivo, nomeadamente:

Ind. 09 Grau execução projeto e-clic: Canal Único e Ind. 11 Taxa execução das Medidas SIMPLEX, justificada pelo foco dado à eficiência da relação com o Cliente.

OB 5 Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
OP05 Aumentar a Motivação e produtividade dos trabalhadores					100 %	30,0 %
Ind. 12 % trabalhadores com formação anual do ISS	65 %	6,0	72 %	92,3 %	152 %	 40,0 %
Ind. 13 % trabalhadores com potencial avaliado	65 %	5,0	72 %	0,0 %	0 %	 30,0 %
Ind. 14 % trabalhadores com consulta medicina trabalho	80 %	5,0	90 %	113,1 %	130 %	 30,0 %

O OB5 é composto por 3 indicadores, encontrando-se com uma taxa de realização de 100%. Este resultado deriva do facto do Ind. 13 se encontrar incumprido.

Apesar deste resultado, os restantes indicadores encontram-se superados, com uma taxa de realização de 152% (Ind. 12) e de 130% (Ind. 14).

OB 6 Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
OP06 Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar					119 %	30,0 %
Ind. 15 % pedidos teletrabalho concluídos no prazo	90 %	5,0	99 %	96,1 %	115 %	30,0 %
Ind. 16 % pedidos horário flexível concluídos no prazo	90 %	5,0	99 %	96,9 %	117 %	40,0 %
Ind. 17 % pedidos mobilidade interna concluídos no prazo	90 %	5,0	99 %	100,0 %	125 %	30,0 %

O OB6 é composto por 3 indicadores, estando 2 cumpridos e um superado. O objetivo encontra-se com uma taxa de realização de 119%, o que pode ser justificado tanto com o número de pedidos efetuados, como com a otimização dos procedimentos, para ganhos de eficiência e melhoria de resultados.

OB 7 Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
OP07 Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ					113 %	30,0 %
Ind. 18 Taxa trabalhadores internos inscritos no Centro Qualifica AP MTSSS	35 %	5,0	41 %	33,3 %	100 %	50,0 %
Ind. 19 Taxa trabalhadores externos presentes em sessões CQAPMTSSS	35 %	5,0	41 %	100,0 %	125 %	50,0 %

Este objetivo é composto por 2 indicadores, encontra-se cumprido com uma concretização de 113%.

Os indicadores apresentam taxas de realização entre os 100 e os 125%.

1.4.3. Objetivos de Qualidade**OB 8 Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)**

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
OP08 Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)					117 %	24,0 %
Ind. 20 % requerimentos prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	84 %	0,0 %	93 %	98,0 %	122 %	75,0 %
Ind. 21 % requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo (RSI 30 dias Abono 25 dias)	85 %	2,0	94 %	94,5 %	116 %	15,0 %
Ind. 22 % requerimentos para a inclusão deferidos no prazo (PSI 50 dias ECI 20 dias SACI 40 dias BD 30 dias)	85 %	2,0	94 %	71,9 %	85 %	10,0 %

Este objetivo é composto por 3 indicadores, e encontra-se superado com uma concretização de 117%.

No que respeita à taxa de realização dos indicadores, o Ind. 20 e o Ind. 21 encontram-se superados, tendo ficado incumprido o Ind. 21, pelos motivos já justificados.

OB 9 Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
OP09 Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)					104 %	19,0 %
Ind. 23 % requerimentos deferidos no prazo (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	80 %	2,0	88 %	85,1 %	106 %	30,0 %
Ind. 24 % Requerimentos CSI deferidos até 30 dias	85 %	2,0	95 %	86,0 %	100 %	40,0 %
Ind. 25 % requerimentos Pensão Social Velhice deferidos no prazo (80 dias)	80 %	2,0	88 %	85,0 %	106 %	30,0 %

O OP09 é composto por 3 indicadores, e encontra-se cumprido, com uma concretização de 104%.

No que respeita à taxa de realização dos indicadores, todos se encontram em cumprimento face às metas estabelecidas.

OB 10 Melhorar as interações com os parceiros relevantes

Objetivo / Indicador	Meta	Tol	Sup	Resultado	Tx. Real.	Pond
OP10 Melhorar as interações com os parceiros relevantes					106 %	57,0 %
Ind. 26 Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	0,3	4,0	3,80	100 % 	30,0 %
Ind. 27 % de contribuintes estratégicos com grau de satisfação elevado	85 %	2,0	95 %	91,5 %	116 % 	30,0 %
Ind. 28 Pontuação nos inquéritos de satisfação dos Parceiros relevantes	3,6	0,3	4,0	3,33	100 % 	30,0 %
Ind. 29 N° dias implementação livro infantojuvenil sobre a Segurança Social	251	5,0	225	243	108 % 	20,0 %

Este objetivo encontra-se cumprido, com uma taxa de realização de 106%. É composto por 4 indicadores, encontrando-se todos em cumprimento, justificado pela manutenção da satisfação apurada nos questionários aplicados e pela atempada implementação do livro infantojuvenil sobre a Segurança Social.

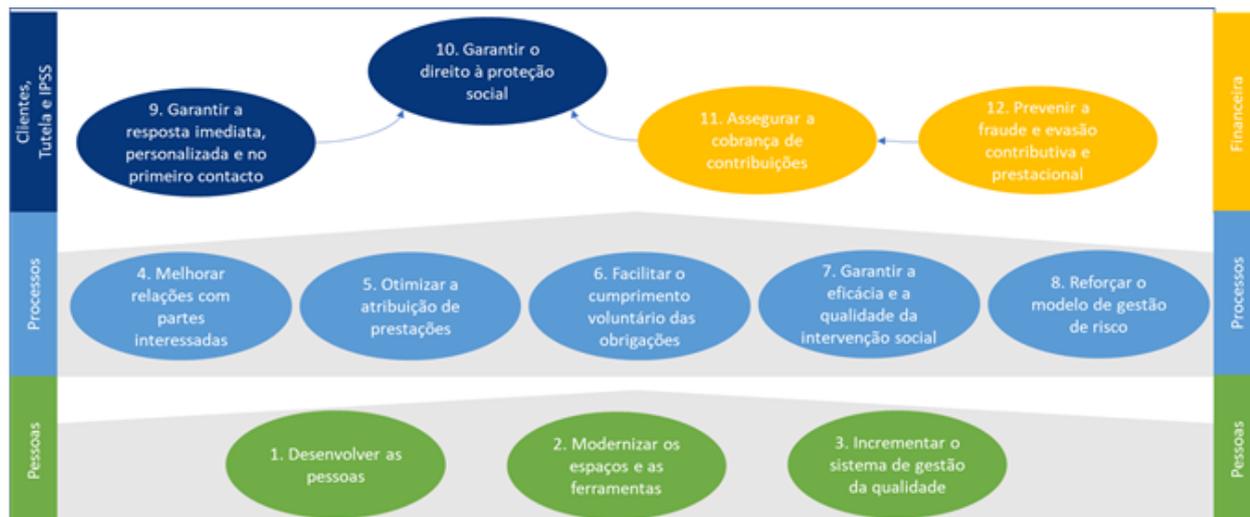
2. Plano de Ação do ISS, IP

2.1. Objetivos

O Processo de Planeamento do ISS, IP decorreu entre os meses de setembro e novembro, e apesar de se aplicar, de uma forma geral, a toda a organização, foram definidos como intervenientes diretos no processo o Conselho Diretivo, os Dirigentes de 1º e 2º nível dos Serviços Centrais e CDist. e o Serviço responsável pelo planeamento.

De acordo com o calendário do processo “Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP”, o planeamento para 2023 teve início com a preparação do Mapa Estratégico do ISS, IP. para o biénio 2023-2024 apresentando-se este como ponto de partida para a definição do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) bem como do Plano de Atividades do ISS, IP.

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



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

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

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

Assim, o Plano de Ação do ISS, IP para 2023 (PAISS 2023) foi elaborado tendo por base os Indicadores do Mapa Operacional, que inicialmente totalizavam 155 indicadores, e após revisão do PAISS 2023 totalizam 144, dando resposta a 12 Objetivos Estratégicos, organizados em 6 Mapas Estratégicos, conforme quadro seguinte.

Quadro 97 - Indicadores por Objetivo Estratégico e Mapa Operacional

Mapa Operacional \ Objetivo Estratégico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
MO01: Otimizar as prestações sociais					8				15	2		3	28
MO02: Assegurar a cobrança de contribuições						17			7		3		27
MO03: Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social							15		6	5			26
MO04: Melhorar relações com partes interessadas				13					9	1			23
MO05: Reforçar o modelo de gestão de risco								9	1		2	8	20
MO06: Desenvolver pessoas	11	7	2										20
Total	11	7	2	13	8	17	15	9	38	8	5	11	144*

Fonte: PAISS 2023

*Não foram contabilizados os indicadores suspensos em 2023

Os Objetivos Estratégicos 9 (Garantir a resposta imediata, personalizada e no primeiro contato) e 6 (Facilitar o cumprimento voluntário das obrigações) tiveram o maior número de indicadores, 38 e 17, respetivamente.

2.2. Resultados

Em 31 de dezembro de 2023 encontravam-se com monitorização 144 indicadores dos quais 52 superaram a meta, 45 cumpriram, 41 não a alcançaram, 2 não tiveram monitorização e 3 não são aqui contabilizados, uma vez que se trata de indicadores agregadores, estando o seu resultado refletido nos 141 indicadores com resultado apurado.

Verifica-se que 69% dos indicadores ativos foram superados ou cumpridos no ano 2023. No que se refere ao Grau de Concretização global do PAISS 2023, o resultado alcançado foi de 114%.

Figura 26- Resultados Qualitativos e Concretização por Objetivo Estratégico

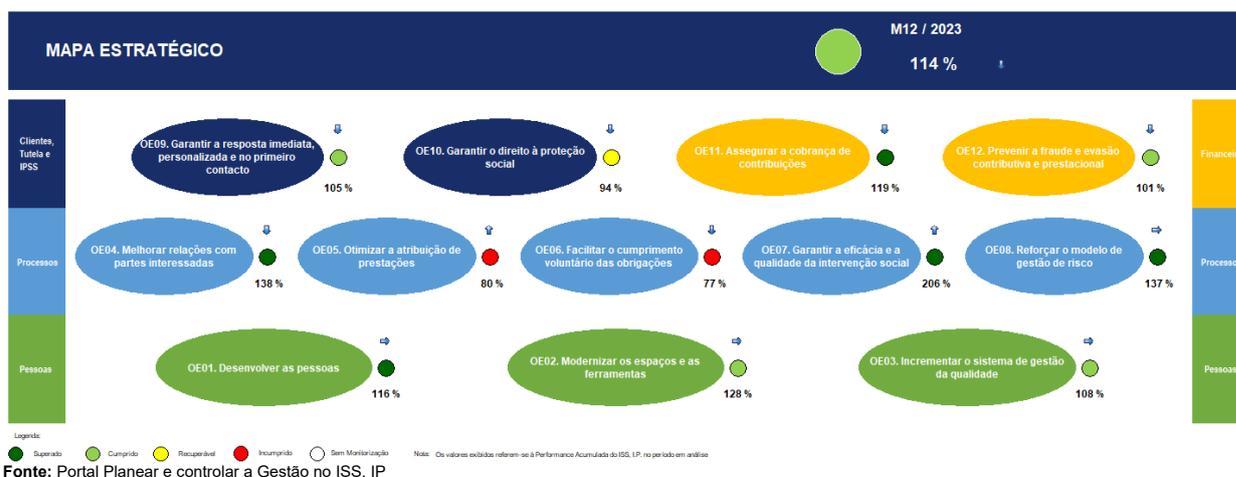
Objetivos Estratégicos	M12 / 2023				Total	Conc
	Superado	Cumprido	Recuperável	Incumprido		
OE01. Desenvolver as pessoas	5	3	2	0	10	116 %
OE02. Modernizar os espaços e as ferramentas	2	2	0	3	7	128 %
OE03. Incrementar o sistema de gestão da qualidade	1	1	0	0	2	108 %
OE04. Melhorar relações com partes interessadas	5	5	2	1	13	138 %
OE05. Otimizar a atribuição de prestações	0	4	0	4	8	80 %
OE06. Facilitar o cumprimento voluntário das obrigações	4	6	0	6	17	77 %
OE07. Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social	6	5	0	4	15	206 %
OE08. Reforçar o modelo de gestão de risco	6	3	0	0	9	137 %
OE09. Garantir a resposta imediata, personalizada e no primeiro contacto	11	13	0	12	36	105 %
OE10. Garantir o direito à proteção social	3	1	0	4	8	94 %
OE11. Assegurar a cobrança de contribuições	3	1	0	1	5	119 %
OE12. Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional	5	3	0	3	11	101 %
MAPA ESTRATÉGICO	51	47	0	41	141	114 %

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

Nota: Os valores exibidos referem-se à Performance Acumulada do ISS, I.P. no período em análise

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

Figura 27 - Resultados PAISS 2023



Desagregando por objetivo estratégico, verifica-se que o grau de concretização foi positivo, de 114%, oscilando entre 206% do OE07 (Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social) e 77% do OE6 (Facilitar o comprometimento voluntário das obrigações).

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 2023.

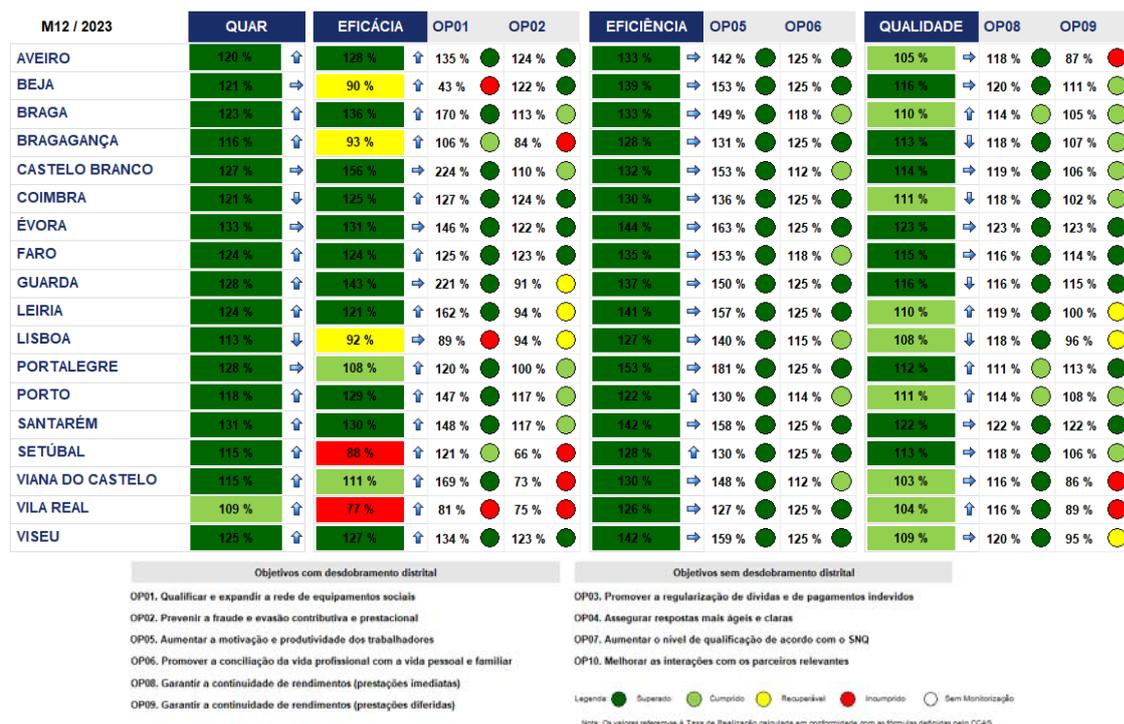
A comparação foi efetuada considerando-se os mesmos objetivos previstos no QUAR do ISS, IP, com exceção dos objetivos 3,4, 7 e 10, uma vez que não eram desdobráveis para os Centros Distritais.

Quadro 98 - Unidades de produção homogéneas - objetivos e ponderações

Parâmetros / Objetivos	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Pond.
Eficácia			15,0%
OP01. Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais	1	2	40%
OP02. Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional	1	1	60%
Eficiência			40%
OP03. Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	-	-	50%
OP04. Assegurar respostas mais ágeis e claras	-	-	-
OP05. Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores	1	3	
OP06. Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar	1	3	50%
OP07. Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ	-	-	-
Qualidade			45,0%
OP08. Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)	1	3	56%
OP09. Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)	1	2	44%
OP10. Melhorar as interações com os parceiros relevantes	-	-	-
Total Geral	6	14	100%

Fonte: QUAR do ISS, IP 2023

Figura 28 – Taxa de realização global e por parâmetro e objetivo, por Centro Distrital



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

No que diz respeito ao parâmetro Eficácia, a taxa de realização variou entre um máximo de 156% em Castelo Branco, e um mínimo de 77% em Vila Real.

No que diz respeito ao parâmetro Eficiência, a taxa de realização mais elevada verificou-se em Portalegre com 153%, e com o valor mais baixo o CDist. do Porto, com 122%.

No parâmetro Qualidade a taxa de realização variou entre um máximo de 123% em Évora e um mínimo de 103% no CDist de Viana do Castelo.

O quadro seguinte apresenta os resultados globais do QUAR, por parâmetro dos 18 Centros Distritais, hierarquizados por ordem de avaliação.

Quadro 99 - Ranking global e por parâmetro

Unidades: %°

Global		Eficácia		Eficiência		Qualidade	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Évora	133%	Castelo Branco	156%	Portalegre	153%	Évora	123%
Santarém	131%	Guarda	143%	Évora	144%	Santarém	122%
Guarda	128%	Braga	136%	Santarém	142%	Beja	116%
Portalegre	128%	Évora	131%	Viseu	142%	Guarda	116%
Castelo Branco	127%	Santarém	130%	Leiria	141%	Faro	115%
Viseu	125%	Porto	129%	Beja	139%	Castelo Branco	114%
Faro	124%	Aveiro	128%	Guarda	137%	Bragança	113%
Leiria	124%	Viseu	127%	Faro	135%	Setúbal	113%
Braga	123%	Coimbra	125%	Aveiro	133%	Portalegre	112%
Beja	121%	Faro	124%	Braga	133%	Coimbra	111%
Coimbra	121%	Leiria	121%	Castelo Branco	132%	Porto	111%
Aveiro	120%	Viana do Castelo	111%	Coimbra	130%	Braga	110%
Porto	118%	Portalegre	108%	Viana do Castelo	130%	Leiria	110%
Bragança	116%	Bragança	93%	Bragança	128%	Viseu	109%
Setúbal	115%	Lisboa	92%	Setúbal	128%	Lisboa	108%
Viana do Castelo	115%	Beja	90%	Lisboa	127%	Aveiro	105%
Lisboa	113%	Setúbal	88%	Vila Real	126%	Vila Real	104%
Vila Real	109%	Vila Real	77%	Porto	122%	Viana do Castelo	103%

Fonte: Portal Planear e Controlar a Gestão

3.2. Plano de Ação do ISS, IP

Em 2023, 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 2023, constantes dos quadros seguintes:

Figura 29 - Concretização dos Centros Distritais por Objetivo Estratégico e perspectivas do Balanced Scorecard

M12 / 2023	PESSOAS														
	OE01. Desenvolver as pessoas				OE02. Modernizar os espaços e as ferramentas				OE03. Incrementar o sistema de gestão da qualidade						
	Total	Conc			Total	Conc			Total	Conc					
ISS, I.P.	5	3	2	10	93 %	2	2	3	7	69 %	1	1	2	108 %	
AVE	6			2	8	118 %	2		1	4	81 %				
BEJ	5			3	8	119 %	2		1	3	122 %				
BRA	5	1		2	8	116 %	1		1	4	59 %				
BRG	4			5	9	116 %	2		1	3	122 %				
CBR	4		1	3	8	111 %		1	1	3	85 %				
COI	4	1		3	8	113 %	3			4	123 %				
EVR	5			3	8	117 %	2			4	122 %				
FAR	5	1		2	8	116 %	2			3	122 %				
GUA	5			3	8	119 %	2			3	122 %				
LEI	5			3	8	119 %	3			4	123 %				
LSB	5	1		2	8	116 %	1		1	4	105 %				
PRT	6			2	8	118 %	2			3	122 %				
POR	5	1		2	8	116 %	2			4	122 %				
SAN	5			3	8	117 %	3			4	123 %				
SET	5		1	2	8	112 %	3			4	123 %				
VCT	4		1	3	8	111 %	2			4	122 %				
VRL	2	1		5	8	112 %	3			4	123 %				
VIS	6			2	8	118 %	1			3	118 %				

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

M12 / 2023	PROCESSOS																											
	OE04. Melhorar relações com partes interessadas				OE05. Otimizar a atribuição de prestações				OE06. Facilitar o cumprimento voluntário das obrigações				OE07. Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social				OE08. Reforçar o modelo de gestão de risco											
	Total	Conc			Total	Conc			Total	Conc			Total	Conc			Total	Conc										
ISS, I.P.	5	5	2	1	13	94 %	4	4	4	8	77 %	4	6	6	1	17	76 %	6	5	4	15	100 %	6	3	9	115 %		
AVE	1				1	100 %	1	1	1	4	104 %	5	2	2		9	102 %	4	3	3	3	13	82 %	1		2	125 %	
BEJ	1				1	124 %	1	2		4	125 %	6	3			9	113 %	2	2	5	3	12	82 %			2	2	
BRA	1				1	111 %	1	1	1	4	71 %	5	2	2		9	99 %	6	2	1	3	12	116 %	1		1	2	125 %
BRG	1				1	114 %	1		2	4	82 %	4	4			8	111 %	3	5	1	3	12	105 %	1		1	2	125 %
CBR	1				1	100 %	1	2		4	125 %	5	3	1		9	105 %	7	1	1	3	12	114 %	1		1	2	125 %
COI	1				1	119 %	1	2		4	103 %	7	1	1		9	111 %	7	2	2	2	13	102 %	1		1	2	125 %
EVR	1				1	114 %	1	2		4	118 %	7	2			9	114 %	8	1		5	14	123 %			2	2	
FAR	1				1	125 %	1		2	4	77 %	6	1	2		9	101 %	6	1	1	4	13	119 %	1		1	2	125 %
GUA	1				1	125 %	2		1	4	99 %	6	1	2		9	104 %	8	1		3	12	121 %	1		1	2	125 %
LEI	1				1	125 %			3	4	32 %	6	2	1		9	107 %	7	2		3	12	121 %	1		1	2	125 %
LSB	1				1	111 %	1		2	4	58 %	4	2	1	2	9	98 %	8	2	1	3	14	113 %	1		1	2	100 %
PRT	1				1	124 %	1	2		4	121 %	6	3			9	113 %	7	2	1	3	13	109 %			2	2	
POR	1				1	115 %	1		2	4	46 %	4	3	2		9	98 %	5	3	2	4	14	109 %			1	1	98 %
SAN	1				1	125 %	1		2	4	77 %	6	3			9	113 %	9			3	12	124 %			2	2	
SET	1				1	119 %	2	1		4	115 %	4	2	3		9	96 %	5	3	1	3	12	105 %	1		1	2	125 %
VCT	1				1	100 %	1	1	1	4	88 %	4	5			9	111 %	5	3	1	3	12	114 %		1	1	2	90 %
VRL	1				1	113 %	1	1	1	4	79 %	6	2	1		9	110 %	5		4	3	12	75 %	1		1	1	125 %
VIS	1				1	109 %	1	1		3	125 %	5	2	2		9	102 %	7		2	3	12	101 %		1	1	2	97 %

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

M12 / 2023	CLIENTES, TUTELA E IPSS										FINANCEIRA										
	OE09. Garantir a resposta imediata, personalizada e no primeiro contacto					OE10. Garantir o direito à proteção social					OE11. Assegurar a cobrança de contribuições					OE12. Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional					
	Total		Conc			Total		Conc			Total		Conc			Total		Conc			
ISS, I.P.	11	13	12	36	83%	3	1	4	8	72%	3	1	1	5	109%	5	3	3	11	100%	
AVE	7	1	2	2	3	15	109%	1	1	2	57%	2	1	3	117%	1	2	2	1	6	86%
BEJ	8	2	1	3	14	113%	1	1	1	3	54%	1	1	2	113%	5	1	1	1	7	114%
BRA	7	1	4	3	15	104%	1	1	2	57%	3	3	3	120%	3	1	1	1	6	113%	
BRG	7	2	1	3	3	16	97%	1	1	2	50%	2	1	3	117%	1	4	1	6	55%	
CBR	10	2	3	15	116%	2	2	2	123%	3	3	3	120%	2	2	1	1	6	110%		
COI	8	2	2	3	15	113%	1	1	2	48%	3	3	3	120%	4	1	1	1	6	112%	
EVR	11	3	14	120%	2	2	2	118%	2	2	2	118%	4	1	1	1	6	119%			
FAR	7	2	2	1	3	15	110%	2	2	2	118%	3	3	3	120%	4	1	1	6	114%	
GUA	8	2	2	3	15	109%	1	1	2	47%	1	1	1	3	109%	3	1	1	1	6	102%
LEI	7	2	3	3	15	104%	1	1	2	54%	1	2	3	118%	2	1	1	1	6	97%	
LSB	9	1	2	3	15	111%	1	1	1	3	71%	2	1	3	119%	2	1	1	1	6	104%
PRT	6	2	3	3	14	98%	1	1	2	50%	2	1	3	107%	4	1	1	6	120%		
POR	8	2	2	3	15	107%	1	1	2	54%	2	1	3	117%	3	2	1	6	114%		
SAN	12	2	14	119%	1	1	2	59%	2	1	3	117%	2	1	1	1	6	106%			
SET	5	4	2	1	3	15	107%	1	1	1	3	57%	3	3	3	120%	2	3	1	6	84%
VCT	5	2	5	3	15	90%	1	1	2	54%	3	3	3	120%	3	1	1	1	6	110%	
VRL	6	2	4	3	15	103%	1	1	2	99%	2	1	3	117%	4	1	4	1	6	63%	
VIS	6	3	2	1	3	15	108%	1	1	2	114%	2	1	3	102%	4	1	1	6	115%	

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

Nota: No caso dos Centros Distritais, os valores exibidos para os OE (Objetivos Estratégicos) e para as PE (Prioridades Estratégicas) são calculadas tendo por base a Performance Acumulada Ajustada (máx=125, Min=25) dos indicadores associados, no período em análise. No caso do ISS, IP, os valores correspondem à Performance Acumulada no período em análise

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

Os Centros Distritais de Évora, Faro e Castelo Branco são os serviços que apresentam a execução mais elevada, com uma concretização de 118%, 115% e 111% respetivamente

O desempenho foi positivo em praticamente todos os Centros Distritais, apresentando resultados de concretização entre os 101% e os 118%, apenas com exceção dos CDist de Braga, que apresentou um desempenho de 97%, e dos CDist de Aveiro e Bragança, que apresentaram um desempenho de 96%.

Quadro 100 - Ranking global e por Objetivo Estratégico

Global	OE1	OE2	OE3	OE4	OE5	OE6	OE7	OE8	OE9	OE10	OE11	OE12													
CDist	%	CDist	%																						
Évora	118	Beja	119	Coimbra	123	Aveiro	-	Faro	125	Beja	125	Évora	114	Santarém	124	Beja	-	Évora	120	Castelo Branco	123	Braga	120	Portalegre	120
Faro	115	Guarda	119	Leiria	123	Beja	-	Guarda	125	Castelo Branco	125	Beja	113	Évora	123	Évora	-	Santarém	119	Évora	118	Castelo Branco	120	Évora	119
Castelo Branco	111	Leiria	119	Santarém	123	Braga	-	Leiria	125	Visu	125	Portalegre	113	Guarda	121	Portalegre	-	Castelo Branco	116	Faro	116	Coimbra	120	Visu	115
Beja	107	Aveiro	118	Setúbal	123	Bragança	-	Santarém	125	Portalegre	121	Santarém	113	Leiria	121	Santarém	-	Beja	113	Vila Real	99	Faro	120	Beja	114
Coimbra	107	Portalegre	118	Vila Real	123	Castelo Branco	-	Beja	124	Évora	118	Bragança	111	Faro	119	Aveiro	125	Coimbra	113	Lisboa	71	Setúbal	120	Faro	114
Santarém	107	Visu	118	Bragança	122	Coimbra	-	Portalegre	124	Setúbal	115	Coimbra	111	Braga	116	Braga	125	Lisboa	111	Santarém	59	Viana do Castelo	120	Porto	114
Portalegre	106	Évora	117	Évora	122	Évora	-	Coimbra	119	Aveiro	104	Viana do Castelo	111	Castelo Branco	114	Bragança	125	Faro	110	Aveiro	57	Lisboa	119	Braga	113
Guarda	105	Santarém	117	Faro	122	Faro	-	Setúbal	119	Coimbra	103	Vila Real	110	Castelo Branco	114	Castelo Branco	125	Aveiro	109	Braga	57	Évora	118	Coimbra	112
Setúbal	103	Braga	116	Guarda	122	Guarda	-	Porto	115	Guarda	99	Leiria	107	Lisboa	113	Coimbra	125	Guarda	109	Setúbal	57	Leiria	116	Castelo Branco	110
Visu	103	Bragança	116	Portalegre	122	Leiria	-	Bragança	114	Viana do Castelo	88	Castelo Branco	105	Portalegre	109	Faro	125	Visu	108	Beja	54	Aveiro	117	Viana do Castelo	110
Leiria	102	Faro	116	Porto	122	Lisboa	-	Évora	114	Bragança	82	Guarda	104	Porto	109	Guarda	125	Porto	107	Leiria	54	Bragança	117	Santarém	106
Lisboa	102	Lisboa	116	Viana do Castelo	122	Portalegre	-	Vila Real	113	Vila Real	79	Aveiro	102	Bragança	105	Leiria	125	Setúbal	107	Porto	54	Porto	117	Lisboa	104
Porto	102	Porto	116	Visu	118	Porto	-	Braga	111	Faro	77	Visu	102	Setúbal	105	Setúbal	125	Braga	104	Viana do Castelo	54	Santarém	117	Guarda	102
Vila Real	102	Coimbra	113	Lisboa	105	Santarém	-	Lisboa	111	Santarém	77	Faro	101	Coimbra	102	Vila Real	125	Leiria	104	Visu	51	Vila Real	117	Leiria	97
Viana do Castelo	101	Setúbal	112	Castelo Branco	85	Setúbal	-	Visu	109	Braga	71	Braga	99	Visu	101	Lisboa	100	Vila Real	103	Bragança	50	Beja	113	Aveiro	86
Braga	97	Vila Real	112	Aveiro	81	Viana do Castelo	-	Aveiro	100	Lisboa	58	Lisboa	98	Aveiro	82	Porto	98	Portalegre	98	Portalegre	50	Guarda	109	Setúbal	84
Aveiro	96	Castelo Branco	111	Beja	73	Vila Real	-	Castelo Branco	100	Porto	46	Porto	98	Beja	82	Visu	97	Bragança	97	Coimbra	48	Portalegre	107	Vila Real	63
Bragança	96	Viana do Castelo	111	Braga	59	Visu	-	Viana do Castelo	100	Leiria	32	Setúbal	96	Vila Real	75	Viana do Castelo	90	Viana do Castelo	90	Guarda	47	Visu	102	Bragança	55

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

Analisando por Objetivo Estratégico, verifica-se que o OE1 (Desenvolver as pessoas) foi o que obteve globalmente melhores resultados com todos os Centros Distritais a apresentarem resultados positivos que oscilam entre os 119% (Beja, Guarda e Leiria) e os 111% (Castelo Branco e Viana do Castelo).

É, porém, no OE7 (Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social) que se regista o desempenho mais elevado: 124% no CDist da Santarém.

4. Plano de Formação

4.1. Objetivos

Mantendo o ISS, IP uma firme aposta no desenvolvimento dos seus recursos humanos e no desenvolvimento das competências transversais e específicas, dos seus trabalhadores, 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:

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

O Plano de Formação do ISS, IP para 2023 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.

A atividade formativa do NFDC em 2023 assentou na realização das ações de formação previstas em plano de formação aprovado pelo CD e das ações de formação extraplano solicitadas pelas diferentes áreas funcionais e centros distritais ao longo do ano.

O Plano de Formação de 2023, prevê a realização de 202 ações de formação que se distribuem por Prioridade Estratégica. A despesa planeada associada a este Plano de formação foi orçamentada em 349.998,96 €.

4.2. Resultados

Durante o ano de 2023 foram realizadas 275 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, conforme quadro abaixo.

Quadro 101 - Quadro Síntese do Plano de Formação 2023

Formação	Unidade n.º	
	Planeado	Executado
N.º de ações de formação	202	275
Número de Ações Internas	76	186
Número de Ações Externas	126	89
Total de participantes	6.356	7.292
Volume de formação	144.186,0	140.984,2
Despesa Anual	349.998,96 €	232.422,21 €

Formação	Unidade n.º	
	Planeado	Executado
Formação Interna		
Formação Externa	349.988,96 €	232.422,21 €

Fonte: DRH

No total de ações de formação, registou-se a participação de 7.292 trabalhadores e atingiu-se um volume de formação de 140.984,2 horas. A despesa com estas ações de formação ascendeu a 232.422,21 €

Quadro 102 - Cursos e Ações de Formação por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio

Objetivo Estratégico/ Prioridades de negócio	Unidades: n.º					
	N.º de Cursos	Planeado		N.º de Cursos	Executado	
		Internas	Externas		Internas	Externas
1. Desenvolver as Pessoas	35	21	51	37	33	49
2. Modernizar os espaços e as ferramentas	16	5	8	9	21	0
3. Incrementar o sistema de gestão da qualidade	0	0	0	4	4	0
4. Melhorar relações com partes interessadas	4	0	29	2	19	21
5. Otimizar a atribuição de prestações	8	12	0	41	78	0
6. Facilitar o cumprimento voluntário das obrigações	0	0	0	0	0	0
7. Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social	0	0	0	22	27	16
8. Reforçar o modelo de gestão de risco	4	4	6	3	3	1
9. Garantir a resposta imediata, personalizada e no primeiro contacto	0	0	0	0	0	0
10. Garantir o direito à proteção social	14	29	19	2	1	1
11. Assegurar a cobrança de contribuições	3	5	2	1	0	1
12. Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional	7	0	11	0	0	0
Total Geral	91	76	126	121	186	89
		202			275	

Fonte: Plano de Formação 2023

4.3. Análise Evolutiva

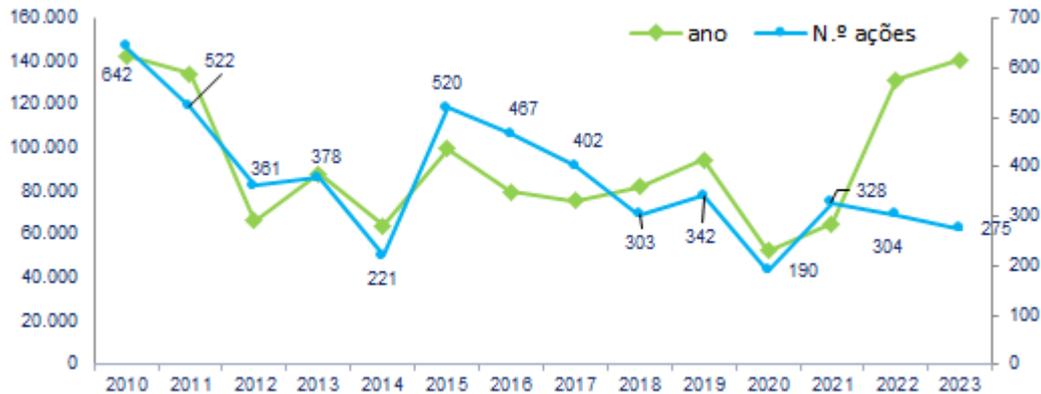
A partir de 2010, o Plano de formação do ISS, IP passou a integrar uma oferta formativa mais alargada, abrangendo categorias e áreas profissionais que até essa altura não tinham sido contempladas.

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, IP (PERFISS);
- dos Planos de Ação e QUAR anuais;
- das ações não realizadas no Plano de Formação do ano anterior.

Figura 30 - Evolução do número de ações de formação e volume de formação



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.

Em 2019 visualiza-se um ligeiro aumento do número de ações de formação, que sofre uma queda em 2020, de cerca de 44%, justificável pelas alterações decorrentes da pandemia da COVID-19. Em 2021 verifica-se uma tendência crescente, tendo sido executadas 328 ações de formação.

Em 2022 verifica-se um decréscimo de 7,3%, tendo sido executadas 304 ações de formação, tendência que se mantém em 2023 com a realização de 275 ações representando um decréscimo de -9,5%.

Quadro 103 - Formação de recursos humanos

Formação	2021	2022	2023	Unidades: n.º, euros e %	
				Variação (2022 - 2023)	
				N.º	%
N.º de ações de formação	328	304	275	-29	-9,5%
Plano de Formação	49	35	88	53	151,4%
Extraplano	279	269	187	-82	-30,5%
Total de participantes (a)	6.301	6.929	7.292	363	5,2%
Feminino	5.253	5.790	6.131	341	5,9%
Masculino	1.048	1.139	1.161	22	1,9%
Volume de formação	65.143,2	131.672,0	140.984,2	9.312	7,1%
Despesa Anual	94.783,00 €	150.823,8	232.422,21 €	81.598	54,1%
Formação Interna	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0	
Formação Externa	94.783,00 €	150.823,8	232.422,21 €	81.598	54,1%

Fonte: Balanço Social 2023

Notas: (a) O n.º de participantes e o n.º de horas inclui não só as ações organizadas pelo NFDC, mas também as ações frequentadas pelos nossos trabalhadores em regime de formação externa e autoformação

Analisado o volume de formação no mesmo período verifica-se entre 2021 e 2023 uma tendência crescente, apesar do decréscimo do número de ações de formação.

No que respeita à despesa com formação, registou-se um aumento de 54,1% em 2023, comparativamente com o ano anterior.

4.4 Inquéritos de satisfação com a Formação

A atividade formativa do NFDC em 2023 assentou na realização das ações de formação previstas em plano de formação aprovado pelo CD e das ações de formação extraplano solicitadas pelas diferentes áreas funcionais e centros distritais ao longo do ano. Verificámos que no total das ações realizadas (275), 68% foram ações de formação não previstas em plano de formação e apenas 32% corresponderam a ações de formação previstas em plano de formação.

Face ao planeado, estava previsto em plano a realização de 202 ações de formação e foram realizadas no total, 275.

As ações realizadas dividiram-se da seguinte forma no que diz respeito aos formadores envolvidos: 68% das ações foram realizadas por formadores internos e 32% por formadores/entidades formadoras externas.

Relativamente a factos relevantes ocorridos e que perturbaram a realização do plano de formação foi o facto do processo de aquisição de serviços externos de formação ter sido iniciado apenas no último quadrimestre o que teve como consequência a realização de um enorme volume de formação no último trimestre e em especial em outubro e novembro.

Este facto tem consequências negativas não só para a organização da oferta formativa como para os participantes que não conseguem ter disponibilidade para no último trimestre conciliarem a frequência de cursos essenciais para o seu desempenho profissional e a realização das suas atividades profissionais. A concentração da oferta formativa no último trimestre tem também consequências na capacidade de resposta da equipa do NFDC e no fecho das atividades formativas até ao final do ano (emissão de certificados, registos de formação, produção de indicadores).

Importa ainda referir a falta de recursos para a realização da formação designadamente no que diz respeito à disponibilidade e gestão de salas de formação no edifício sede.

Apesar das dificuldades o NFDC registou um grau de satisfação com a frequência de formação 91,9 % dos trabalhadores que classificaram a formação como Boa ou Muito Boa.

5. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Trabalhadores

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

Tal como nos anos anteriores, em 2023 foi aplicado um questionário de satisfação aos trabalhadores. Para este processo de avaliação da satisfação dos trabalhadores, foi enviado um e-mail a solicitar o preenchimento de um questionário, disponibilizado na intranet ao universo total de trabalhadores do ISS, IP, de 6 a 10 de novembro de 2023.

Caracterização do inquérito à satisfação dos trabalhadores

Com o intuito de apurar os motivos que geram maior ou menor satisfação aos trabalhadores do Instituto da Segurança Social, IP, o Departamento de Recursos Humanos desenvolveu, pelo sexto ano consecutivo, um estudo de âmbito nacional, comportando nesta edição revista 47 perguntas fechadas e uma outra, de escrita livre e resposta facultativa, onde era possível apresentar sugestões de melhoria. Sendo que as fechadas foram distribuídas pelas seguintes 6 dimensões:

- Dimensão 1 – Satisfação face à imagem, cultura, organização e participação
- Dimensão 2 – Satisfação com a liderança de topo
- Dimensão 3 – Satisfação com a hierarquia direta
- Dimensão 4 – Satisfação com as condições de trabalho, alimentação, higiene e segurança
- Dimensão 5 – Satisfação com a gestão de recursos humanos
- Dimensão 6 – Níveis de motivação pessoal

Quadro 104 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos trabalhadores

Dimensão	N.º de Indicadores
Satisfação face à imagem, cultura, organização e participação	7
Satisfação com a liderança de topo	6
Satisfação com a hierarquia direta	10
Satisfação com as condições de trabalho, alimentação, higiene e segurança	10
Satisfação com a gestão de recursos humanos	7
Níveis de motivação pessoal	7
Sugestões de melhoria	1

Fonte: DRH Inquérito 2023

Situação a 31/12/2023

Com essas respostas qualitativas correspondendo a uma escala de Likert de cinco níveis de apreciação crescente, convertíveis depois em múltiplos de 20, respeitando a seguinte lógica:

- Totalmente Satisfeito/Totalmente Motivado ⇒ 100
- Muito Satisfeito/Muito Motivado ⇒ 80
- Satisfeito/Motivado ⇒ 60
- Pouco Satisfeito/Pouco Motivado ⇒ 40
- Nada Satisfeito/Nada Motivado ⇒ 20
- Não Sabe/Não Responde

Na utilização desta escala, a SATISFAÇÃO foi utilizada para avaliar as cinco primeiras dimensões e a MOTIVAÇÃO para a sexta.

Principais resultados da aplicação do inquérito à satisfação dos trabalhadores

Em 2023 verificou-se, a partir desta auscultação (promovida entre os trabalhadores do ISS sobretudo via o seu endereço eletrónico profissional), que esteve disponível para preenchimento de 6 a 10 de novembro, 162.247 respostas às perguntas fechadas e 1.114 à de cariz aberto, repartidas por 3.541 respondentes, dum universo de 8.137 efetivos ao fecho deste inquérito.

Atingindo-se, portanto, uma taxa de adesão de 43,52%. Sendo este, aliás, o melhor resultado de sempre (com um crescimento de 16,17% face à participação dos trabalhadores em 2022), e estando em linha com a evolução positiva dos últimos anos.

No entanto, esta subida na taxa de adesão ao inquérito não foi acompanhada pela avaliação média global da satisfação que sofreu um decréscimo (2,25%) de 63,67 para 62,24, face a 2022. Pese embora seja crucial ressaltar que, ao contrário da metodologia anterior, estes valores foram obtidos não a partir duma questão específica, mas pela média do total de respostas que compunham as seis dimensões do questionário.

Já quanto à dimensão que recolheu melhor classificação, tal como registado nos anos anteriores, foi a sexta, relativa aos níveis de motivação pessoal – que avaliava a predisposição dos trabalhadores para a melhoria do seu desempenho, a aquisição de competências, a participação em projetos de diversa natureza e a assunção de mais responsabilidades, entre outras –, com uma nota qualitativa de 69,51, ainda assim 1,06 pontos abaixo da do ano anterior.

Ao passo que a quarta dimensão, incidindo sobre a satisfação com as condições de trabalho, alimentação, higiene e segurança – que avaliava a higiene e a segurança nos edifícios, os equipamentos e o mobiliário, mas também o ambiente de trabalho e as medidas de bem-estar implementadas, entre outras –, continuou como a mais mal classificada (57,28), variando apenas -1% entre os dois anos. O resultado do inquérito à satisfação dos trabalhadores, nas suas 6 dimensões foi o seguinte:

Quadro 105 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos trabalhadores

Unidades: n.º e %

Inquérito à Satisfação dos Trabalhadores do ISS, IP	
Metodologia utilizada	online
Período de realização do inquérito/questionário	novembro de 2023
Dimensão da amostra	8137
Taxa de respostas	43,5%
Dimensão	Resultado
Satisfação face à imagem, cultura, organização e participação	59,68
Satisfação com a liderança de topo	61,97
Satisfação com a hierarquia direta	66,61
Satisfação com as condições de trabalho, alimentação, higiene e segurança	57,28
Satisfação com a gestão de recursos humanos	58,48
Níveis de motivação pessoal	69,51
Avaliação global	62,24

Fonte: DRH Inquérito 2023 Situação a 31/12/2023

6. Resultados do Inquérito de satisfação dos Clientes

A avaliação da satisfação dos Clientes, nos diferentes canais de atendimento - telefónico, correio eletrónico e presencial - é já uma prática habitual no Instituto da Segurança Social, IP. Pelo décimo primeiro ano consecutivo, o Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente (DCGC) avaliou a satisfação de seus clientes com o atendimento presencial e a Linha Segurança Social (210 545 400 ou

300 502 502). Pela primeira vez, avaliou o e-Clic, que entrou em produção a 06 de novembro de 2023, dia em que foi descontinuado o formulário de contacto da Segurança Social Direta (e-mail da SSD).

A metodologia aplicada consistiu no envio de um questionário estruturado online aos/às clientes, com endereço de correio eletrónico registado no sistema de informação da Segurança Social, atendidos/as em novembro de 2023, no caso do atendimento presencial e da Linha Segurança Social, e em dezembro de 2023, no caso do e-Clic.

A gestão deste processo, assim como o tratamento dos dados e a elaboração do respetivo relatório foram da responsabilidade do Núcleo de Gestão do Cliente do DCGC. O Núcleo de Gestão Integrada de Conteúdos do DCGC contribuiu com a gestão dos pedidos de serviço para o envio dos inquéritos. O Gabinete de Análise e Gestão da Informação do ISS, I.P. e o Instituto de Informática, I.P. colaboraram na obtenção dos endereços de correio eletrónico dos/as clientes que nos contactaram, na disponibilização das atualizações e melhorias aos inquéritos online, no envio dos inquéritos e na recolha das respostas aos mesmos.

Quadro 106 - Taxa de respostas dos questionários de avaliação da satisfação dos Clientes

Unidades: n.º e %

Canal	Atendimentos		Questionários enviados		Respostas	Taxa de resposta
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Telefónico	195.921	25,4%	44.094	22,5%	3.714	8,4%
e-Clic	66.192	8,6%	33.906	51,2%	3.815	11,3%
Presencial	509.896	66,0%	121.293	23,8%	8.238	6,8%
Total	772.009	100,0%	199.293	25,8%	15.767	7,9%

Fonte: DCGC

O canal com maior representatividade nas respostas foi o Presencial com 8.238 respostas, seguido do e-Clic, que obteve respostas 3.815 e finalmente o Telefónico que obteve 3.714 respostas.

Comparativamente ao ano anterior, a taxa de resposta aos Questionários de Avaliação da Satisfação de Clientes foi inferior, passando de 9,2% em 2022 para 7,9% em 2023.

O Índice de satisfação resulta da aplicação da ponderação a cada driver, tendo em conta o peso relativo que lhe foi atribuído.

Quadro 107 - Ponderação dos resultados dos drivers

Unidades: n.º e %

Canal	Amostra	Ponderação
Telefónico	3.714	23,6%
e-Clic	3.815	24,2%
Presencial	8.238	52,2%

Fonte: DCGC

Quadro 108 - Ponderação de cada driver para cálculo do Índice de satisfação por canal

Unidade: %

Indicador	Peso
Clareza e objetividade na informação disponibilizada	30%
Tempo de espera até ser atendido/a/respondido/a	30%
Simpatia e cortesia do/a atendedor/a	20%
Competência e conhecimentos demonstrados pelo/a atendedor/a	20%

Fonte: DCGC

Atendimento telefónico

O inquérito de avaliação da satisfação de clientes foi enviado para um total de 44.094 contactos, dos quais se obtiveram 3.714 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 8,4%, a qual sofreu uma diminuição em comparação com o ano anterior, em que se verificou 11,1%.

Os principais objetivos foram a aferição do Índice de satisfação global com este serviço, o “Tempo de espera até ser atendido/respondido”, a “Simpatia e Cortesia do/a atendedor/a”, a “Competência e conhecimentos demonstrados pelo/a atendedor/a”, a “Clareza e objetividade na informação disponibilizada” e o grau de resolução da questão que originou o contacto.

Quadro 109 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto

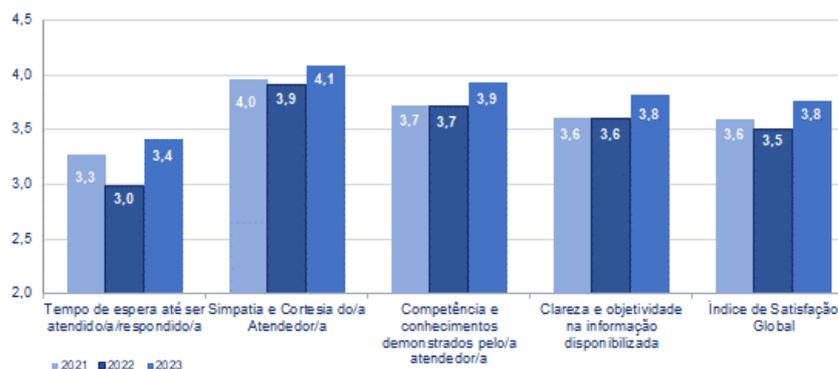
Ano	Satisfação com os principais Drivers					Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido/a respondido/a	Simpatia e Cortesia do/a Atendedor/a	Competência e conhecimentos demonstrados pelo/a atendedor/a	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto que veio tratar	
2021	3,3	4,0	3,7	3,6	3,2	3,6
2022	3,0	3,9	3,7	3,6	3,2	3,5
2023	3,4	4,1	3,9	3,8	3,4	3,8

Unidade: %

Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

O canal telefónico, assegurado pela Linha Segurança Social (LSS), apresenta como fatores mais valorizados, aqueles que se relacionam diretamente com o desempenho prestado pelos/as atendedores/as e sendo a sua maior fragilidade a “Resolução do(s) assunto que veio tratar” e o “Tempo de espera até ser atendido/a/respondido/a”.

Figura 31 - Evolução da satisfação com o serviço - Atendimento Telefónico

Fonte: DCGC

O grau de satisfação com o atendimento é medido numa escala de 1 a 5, em que 5 significa completamente satisfeito e 1 significa completamente insatisfeito.

De acordo com os resultados obtidos, verifica-se que o principal motivo de contacto com a LSS, em 2023, foi efetuar um pedido de informação genérica. Estes resultados demonstram ainda que 51,67 % dos/as inquiridos/as 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/à Cliente não é efetuada logo no primeiro contato.

Em 2023, um dos parâmetros que regista menor índice de satisfação é o do “Tempo de espera até ser atendido/a/respondido/a”, que conta com 3,4 em 2023, aumentando 0,4 em relação a 2022 (3,0).

A maioria dos/as Clientes da LSS (52,7%) continuam a ver como alternativa ao esclarecimento por telefone, a ida a um serviço de atendimento presencial.

Atendimento por e-Clic

O inquérito de avaliação da satisfação de clientes foi enviado para um total de 33.906, tendo sido recebidas 3.815 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 11,3%, inferior à verificada em 2022, que foi de 17,2%.

Quadro 110 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico e e-Clic

Unidade: n.º

Satisfação com os principais Drivers							
Ano	Tempo de espera até ser atendido/a/respondido/a	Simpatia e Cortesia do/a Atendedor/a	Competência e conhecimentos demonstrados pelo/a atendedor/a	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Facilidade de acesso ao contacto	Resolução do(s) assunto que veio tratar	Índice de Satisfação Global
2021	2,7	3,2	3,0	2,8	3,3	2,4	2,9
2022	2,5	3,3	3,0	2,9	2,5	2,9	2,9
2023	3,2	3,3	3,2	3,1	3,9	2,7	3,2

Fonte: DCGC

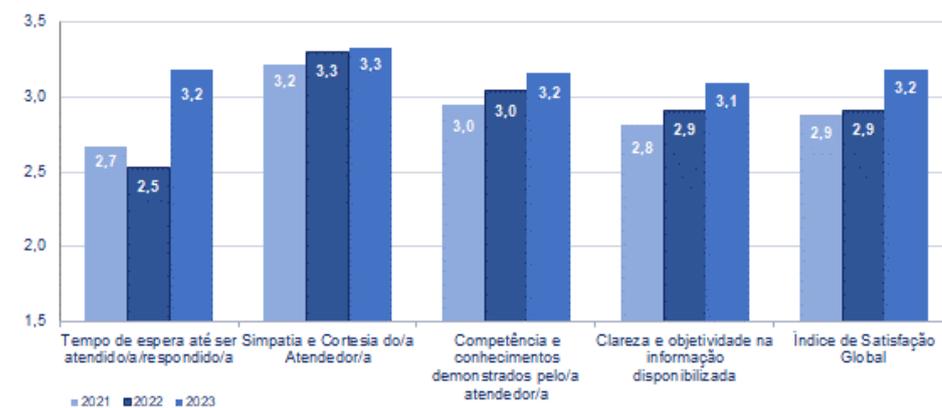
Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Relativamente ao atendimento feito pelo e-Clic, o índice de satisfação global em 2023 (3,2) superou a registada pelo canal e-mail da SSD em 2022 (2,9).

O canal e-Clic, apresenta como fatores mais valorizados, a “Simpatia e Cortesia do/a Atendedor/a” e a “Competência e conhecimentos demonstrados pelo/a atendedor/a”, que se relaciona diretamente com o desempenho prestado pelos/as atendedores/as.

Houve um aumento significativo no “Tempo de espera até ser atendido/a/respondido/a” tendo passado de 2,5 para 3,2.

Figura 32 - Evolução da satisfação com o serviço - Correio Eletrónico e e-Clic



Fonte: DCGC

No ano em análise todos os indicadores são, em média, inferiores a 4, verificando-se uma subida face ao ano anterior

Grande percentagem dos inquiridos e das inquiridas (36,0%) consideram como alternativa ao e-Clic, a ida a um serviço de atendimento presencial (incluindo as Lojas de Cidadão).

Atendimento presencial

O inquérito de avaliação da satisfação de clientes foi enviado para um total de 121.293 contactos, dos quais se obtiveram 8.238 respostas, o que se traduz numa taxa de resposta de 6,8%.

Quadro 111 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes -Presencial

Unidade: n.º

Satisfação com os principais Drivers						
Ano	Tempo de espera até ser atendido/a respondido/a	Simpatia e cortesia do/a atendedor/a	Competência e conhecimentos demonstrados pelo/a atendedor/a	Clareza e Objetividade na informação disponibilizada	Resolução do(s) assunto(s) que veio tratar	Índice de Satisfação Global
2021	3,8	4,1	3,99	3,9	3,6	3,9
2022	3,7	4,1	4,0	3,9	3,7	3,9
2023	4,0	4,3	4,2	4,1	3,9	4,1

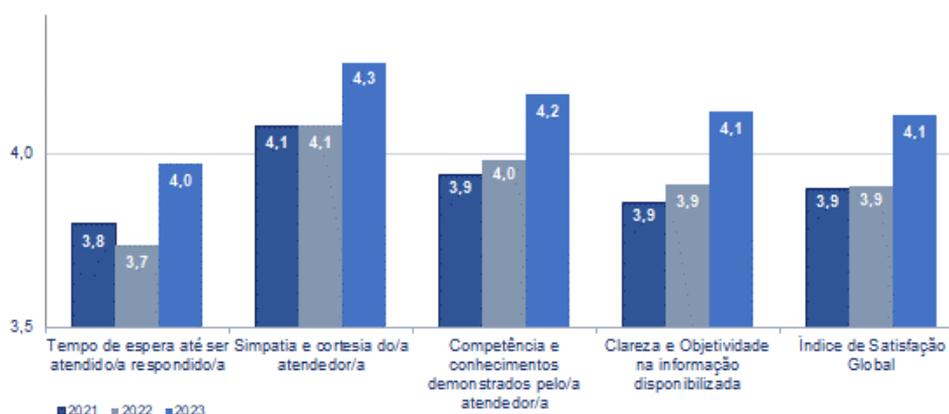
Fonte: DCGC

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Quanto aos aspetos mais valorizados, no que se refere à satisfação com o atendimento, registam-se, à semelhança do anterior, a “Simpatia e cortesia do/a atendedor/a”, a “Competência e conhecimentos demonstrados pelo/a atendedor/a” e a “Clareza e objetividade na informação disponibilizada”.

Da informação obtida, verifica-se que o nível de satisfação global (4,1) é superior à de 2022 (3,9).

No que respeita à resolução dos assuntos, à semelhança dos canais anteriores, continua a verificar-se que, em muitos casos (59,2%), é necessária mais do que uma deslocação aos SA da Segurança Social para a resolução de um mesmo assunto.

Figura 33 - Evolução da satisfação com o serviço – Presencial

Fonte: DCGC

Da análise dos dados respeitantes ao atendimento presencial, conclui-se que cerca de 29,9% dos atendimentos desta natureza se realizam para apresentar um pedido e 26,5% para esclarecer dúvidas sobre a sua situação, perfazendo mais de metade dos atendimentos presenciais (56,4%).

Resultados agregados dos inquéritos nos 3 canais de atendimento

Num esforço de harmonização entre a prática do ISS, IP e o modelo proposto pelo Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços, apresentam-se os resultados agregados dos 3 questionários.

No quadro seguinte, apresentam-se os resultados dos drivers comuns aos 3 canais, devidamente ponderados face ao número de respostas por canal.

**Quadro 112 - Resultados agregados dos inquéritos à satisfação dos clientes
- Telefónico, Correio Eletrónico/e-Clic e Presencial**

Unidade: n.º

Satisfação com os principais Drivers						
Ano	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	Índice de Satisfação Global
2021	3,4	3,9	3,7	3,6	3,4	3,6
2022	3,4	3,8	3,6	3,5	3,4	3,5
2023	3,6	4,0	3,9	3,8	3,5	3,8

Fonte: DCGC

Situação a 31/12/2022

Notas: Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

O índice de satisfação global é superior ao do ano anterior. Os indicadores relacionados com os tempos de espera até ser atendido/a ou respondido/a e a resolução do(s) assunto que veio tratar, continuam a ser os que obtêm valores mais baixos.

7. BECX – Best European Customer Experience nos serviços da Administração Pública - Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Experiência do cliente dos serviços da Administração Pública

No âmbito do Plano de Trabalho do Laboratório de Atendimento Público – LabAP, criado pelo Despacho n.º 4149/2021 de 23 de abril de 2021, o ISS, IP celebrou em 2022 um Protocolo com a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA), o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P. (IGFSS, IP), o Instituto de Informática, I.P. (II,IP) e a NOVA Information Management School (NOVA IMS) da Universidade Nova de Lisboa, para a implementação do “Sistema de avaliação da qualidade apercebida e da experiência do cliente dos serviços da Administração Pública” no ISS, IP.

Contexto e objetivos

O sistema de avaliação da qualidade apercebida e da experiência do cliente dos serviços da Administração Pública consiste na implementação de uma metodologia de medição compatível com a utilizada no projeto BECX – Best European Customer Experience nos serviços da Administração Pública e que permite:

- Conhecer a avaliação da experiência dos clientes com os serviços prestados pelos organismos da Administração Pública nos seus canais de atendimento;
- Avaliar a qualidade percebida pelos clientes, nomeadamente, no que se refere ao acesso aos serviços, às instalações, ao atendimento, às infraestruturas, ao pagamento, à usabilidade digital, à facilidade de interação, à informação disponibilizada e ao acompanhamento dos pedidos;
- Identificar os determinantes da experiência e do envolvimento do cliente e quantificar a importância de cada um deles;
- Fornecer uma análise dos clientes no seu conjunto, permitindo igualmente uma análise independente e o benchmarking por segmentos relevantes;

- Aconselhar as entidades públicas, alvo deste estudo, sobre os pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação para efetuar melhorias nos serviços, tendo em vista melhorar a experiência, a confiança e a lealdade do cliente;
- Recolher comentários e sugestões de melhoria junto dos clientes e proceder à sua análise, permitindo deste modo complementar a informação sobre as áreas de atuação com vista à melhoria da experiência do cliente;
- A integração com os resultados do projeto BECX, assim como de outros indicadores de experiência do cliente/cliente disponíveis, nomeadamente no que se refere à avaliação da Administração Pública.

Figura 34 - BECX Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Experiência do cliente dos serviços da AP



Modelo Estrutural e Resultados por Canal e Dimensão

O modelo da experiência do cliente é constituído por dois modelos:

- O modelo estrutural, que integra as relações entre as variáveis não observadas, ou seja, é constituído pelas equações que definem as relações entre as variáveis latentes (ou dimensões);
- O modelo de medida, que relaciona as dimensões não observadas com as variáveis de medida recolhidas no questionário. As variáveis do modelo estrutural são latentes, não sendo objeto de observação direta. Cada uma destas variáveis tem assim de ser associada a um conjunto de indicadores (designados por variáveis de medida) obtidos diretamente através do questionário junto dos clientes. O conjunto das relações entre as variáveis latentes (ou dimensões) e as variáveis de medida constitui o modelo de medida.

Figura 35 – BECX Modelo Estrutural



O quadro seguinte apresenta os resultados por canal e por dimensão.

Quadro 113 – BECX Resultado Global, por Dimensão e Canal de Atendimento

Unidade: n.º e %

Dimensão	Canal			Gobal	😊	🙂	😐	😞
	Presencial	Telefónico	Digital		Muito Positiva	Positiva	Neutra	Negativa
Acompanhamento dos pedidos			9,0	9,0	79,4%	14,5%	4,5%	1,6%
Envolvimento	8,2	8,4	8,0	8,2	64,0%	21,4%	7,8%	6,7%
Infraestruturas		8,1	8,3	8,1	54,4%	33,6%	8,4%	3,6%
Facilidade de interação			7,9	7,9	52,3%	34,5%	10,3%	2,9%
Atendimento	7,7	8,1	7,2	7,8	56,5%	23,5%	12,9%	7,2%
Assistente digital			7,7	7,7	53,7%	22,4%	13,4%	10,4%
Usabilidade digital			7,7	7,7	50,8%	30,3%	12,6%	6,3%
Acesso aos serviços	7,8	7,3	7,6	7,6	42,9%	40,4%	13,6%	3,1%
Informação disponibilizada			7,5	7,5	40,7%	41,2%	14,9%	3,2%
Instalações	7,5			7,5	50,0%	29,0%	12,5%	8,5%
Esforço	7,0	7,4	7,4	7,3	40,7%	33,1%	16,3%	9,9%
Experiência	7,0	7,4	7,2	7,2	43,4%	32,8%	12,9%	10,9%

Notas: Valor Médio 7,2 (Escala 1 a 10). Avaliações negativas: [1;4]. Avaliações neutras: [4;6]. Avaliações positivas: [6;8]. Avaliações muito positivas: [8;10]

Índices NPS - Net Promoter Score e WoMi - Word-of-Mouth Index

O estudo avalia ainda os índices NPS (Net Promoter Score) e WoMi (Word-of-Mouth Index).

O índice NPS é baseado no índice desenvolvido por Fred Reichheld em 2003 para medir a lealdade dos clientes de uma empresa/marca/serviço e produzido com os resultados da seguinte pergunta: «Utilizando a escala onde 1 significa “Muito improvável” e 10 “Muito provável”, qual a probabilidade de recomendar o canal a colegas, amigos ou familiares caso necessitem de realizar algum serviço ou obter informações?»

Os clientes são classificados em três categorias de acordo com a resposta dada a esta pergunta: detratores (respostas de 1 a 6), neutros (respostas 7 e 8) e promotores (respostas 9 e 10). O NPS é calculado pela diferença da percentagem dos promotores e detratores, variando entre -100 e 100.

Um índice NPS alto evidencia que o canal em avaliação tem um grande número de clientes leais e dispostos a recomendar a sua utilização a outras pessoas.

O WoMi (Word-of-Mouth-Index) é um índice que mede o poder da recomendação boca-a-boca de uma marca, produto ou serviço. Este índice combina a pergunta utilizada para o índice NPS, probabilidade de recomendar, com uma pergunta que mede a probabilidade de desencorajar: «Utilizando a escala onde 1 significa “Muito provável desencorajar” e 10 “Muito improvável desencorajar” indique a probabilidade de desencorajar outras pessoas a recorrer ao canal sempre que necessitarem de realizar algum serviço ou obter informações?»

Este índice surge como forma de complementar o NPS na medida em que permite conhecer a diferença entre a percentagem de clientes dispostos a recomendar e a percentagem de clientes dispostos a desencorajar a utilização do serviço.

O WoMi é calculado pela diferença de percentagem dos promotores reais (respostas 9 e 10 à questão probabilidade de recomendação) e dos detratores reais (respostas 1 e 2 à questão probabilidade de desencorajar).

O quadro seguinte apresenta os resultados por canal e por dimensão.

Quadro 114 – BECX Resultado Global, por Dimensão e Canal de Atendimento

Unidade: n.º e %

Dimensão	Canal			Gobal
	Presencial	Telefónico	Digital	
WoMi = Word-of-Mouth Index	47	59	49	52
NPS = Net Promoter Score	34	50	36	40
% Promotores [9,10]	55%	65%	58%	59%
% Passivos [7,8]	25%	19%	20%	21%
% Detratores [1,6]	21%	16%	22%	19%
😊 Muito Positiva	44,4%	41,3%	44,4%	43,4%
😊 Positiva	28,6%	39,8%	29,9%	32,8%
😐 Neutra	15,3%	10,0%	13,4%	12,9%
😡 Negativa	11,6%	9,0%	12,3%	10,9%

Notas: Valor Médio 7,2 (Escala 1 a 10) Avaliações negativas: [1;4]. Avaliações neutras: [4;6]. Avaliações positivas: [6;8]. Avaliações muito positivas: [8;10]

NPS = Net Promoter Score = Recomendação % Classificação 9 e 10 - Recomendação % Classificação 1 a 6

WoMi = Word-of-Mouth Index = Recomendação % Classificação 9 e 10 - Desencorajamento % Classificação 1 e 3

Recomendações - Mapa de Atuação Preferencial

O Mapa de Atuação Preferencial procura representar o desempenho de cada canal relativamente às variáveis explicativas da Experiência, bem como a sua importância na explicação desta variável. O mapeamento do valor médio de cada dimensão com os impactos de cada dimensão na determinação da Experiência do cliente divide-se em quatro quadrantes:

Quadrante I – Pontos fortes principais: variáveis com índice mais elevado em termos relativos (i.e. acima da média das dimensões) e que simultaneamente mais contribuem para a explicação da Experiência. São variáveis para as quais se recomenda a manutenção e, se possível, o aumento do seu valor médio.

Quadrante II – Pontos fortes secundários: variáveis com menor contributo para a Experiência, mas com valorizações acima da média das dimensões. A sua atuação é menos prioritária, requerendo, se possível, a manutenção dos níveis atuais de desempenho.

Quadrante III – Pontos fracos secundários: variáveis com menor contributo para a Experiência. Encontram-se, no entanto, abaixo da média das dimensões, pelo que requerem uma forte monitorização, bem como algum esforço de melhoria, embora de menor prioridade que as que se encontram associadas ao quarto quadrante.

Quadrante IV – Pontos fracos principais: variáveis de menor nível médio face à média das dimensões, mas com grande contribuição para a explicação da Experiência. Estas variáveis constituem assim as mais fortes prioridades de atuação no sentido de melhorar a Experiência dos clientes.

Para hierarquizar as dimensões por preferência de atuação foi calculado um Índice de Atuação Preferencial (IAP) que combina a distância ao máximo da escala com o seu impacto na Experiência do cliente. A atuação será tanto mais preferencial quanto maior o valor do índice.

O quadro seguinte identifica as dimensões com maior IAP por canal.

Quadro 115 – Dimensões com maior (IAP) por canal

Presencial	Telefónico	Portal Informativo	Portal Transacional	Videochamada	E-mail
Esforço	Esforço	Informação disponibilizada	Informação disponibilizada	Atendimento	Atendimento
Atendimento	Atendimento	Esforço	Esforço	Esforço	Esforço
Instalações	Acesso aos Serviços	Assistente Digital	Usabilidade Digital	Usabilidade Digital	Usabilidade Digital
Acesso aos Serviços	Infraestruturas	Usabilidade Digital	Facilidade de Interação	Acesso aos serviços	-

Para cada uma das dimensões foi calculado um Índice de Atuação Preferencial (IAP) para os indicadores que a compõem, tendo em conta o peso do indicador na formação da dimensão e a distância ao máximo da escala. A atuação será tanto mais preferencial quanto maior o valor do índice.

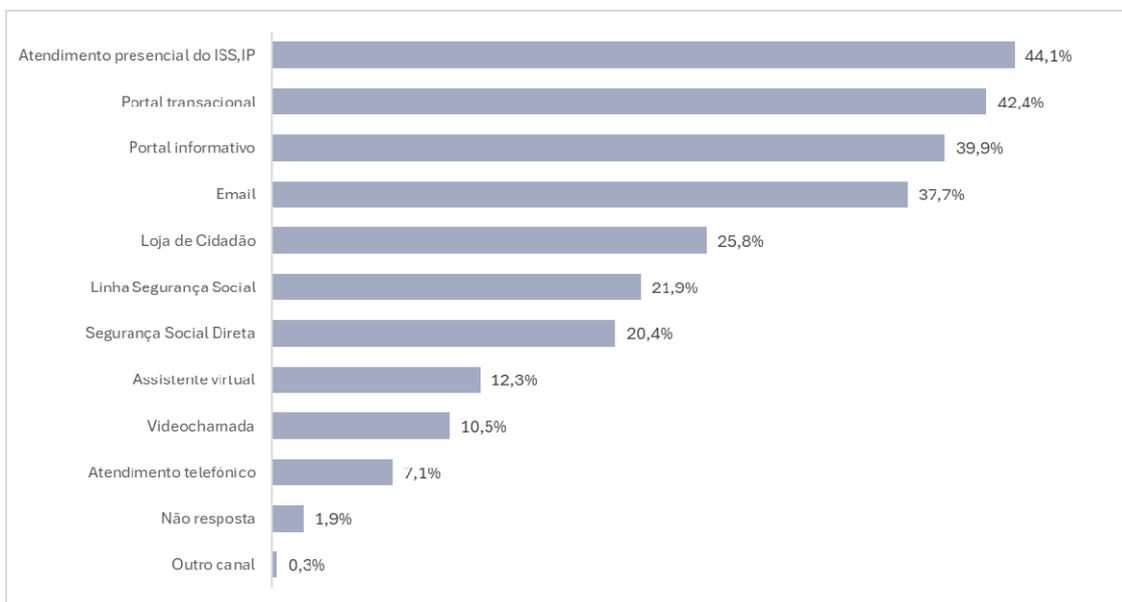
Os indicadores que apresentam maior IAP para as dimensões identificadas acima são os seguintes, comuns aos canais presencial, telefónico e e-mail:

- Capacidade de resolução da situação apresentada;
- Clareza e rigor da informação prestada ou da resposta dada;
- Ajuda e encaminhamento na resolução dos assuntos;

- Qualidade da informação sobre todos os documentos a apresentar nas diversas fases do processo.

O canal preferencial é o atendimento presencial em serviços de atendimento do ISS, IP (44,1%) seguido do Portal Transacional (42,4%) e do Portal informativo (39,9%).

Figura 36 - Preferido



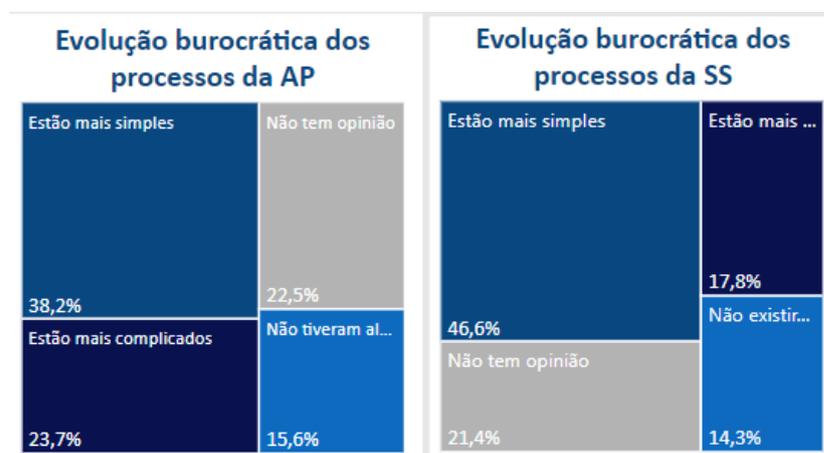
Reclamações, sugestões de melhoria e elogios

No que diz respeito a reclamações, sugestões de melhoria e elogios, 11,6% apresentou uma reclamação formal, 3,4% um comentário ou sugestões de melhoria e 4,2% um elogio.

Burocracia

Por último, quanto à evolução burocrática dos processos na Segurança Social e na Administração Pública, 46,6% dos clientes afirma estarem mais simples na Segurança Social e 17,8% afirma estarem mais complicados, enquanto na Administração Pública estas percentagens são de 38,2% e de 23,7%.

Figura 37 – Burocracia na Segurança Social e na Administração Pública



1. Avaliação da interação com parceiros relevantes

A avaliação da interação com parceiros relevantes relaciona-se diretamente com as recomendações da EFQM, concretamente quanto à revisão dos “sistemas de recolha e análise de dados e de auscultação das partes interessadas, a par da respetiva segmentação, da informação, no que diz respeito ao seu vasto portefólio de serviços e de produtos” e à “harmonização das escalas nos instrumentos de inquirição”

Neste sentido foi lançado o primeiro questionário de avaliação da satisfação dos Parceiros relevantes e criado um GT para definir e harmonizar procedimentos nesta matéria, passando pelo mapeamento do respetivo processo.

Em 2023 foi lançado um questionário piloto, tendo sido seleccionados 5 parceiros a auscultar neste âmbito.

Para aferir as relações institucionais/ parcerias, construiu-se um questionário com 20 questões de autopreenchimento, pontuado através de uma escala Likert de 6 alternativas de resposta para a dimensão frequência de utilização da parceria (1 sem utilização a 6 muito frequente), e 4 alternativas de resposta (1 mau a 4 excelente) para avaliação do desempenho da parceria, interlocutor e do ISS, IP.

Os tratamentos de dados foram anónimos e confidenciais, deixando ao critério do respondente a identificação enquanto organismo parceiro. Houve também a possibilidade do mesmo, numa questão aberta, sugerir melhorias no âmbito das dimensões em estudo.

Foram avaliadas 3 dimensões:

- Desempenho da parceria
- Desempenho do/s interlocutor/es
- Desempenho do ISS

Após construção do instrumento, o mesmo foi submetido online e enviado link para preenchimento pelos interlocutores parceiros pré identificados.

O questionário esteve disponível on line durante 4 dias uteis, tendo sido posteriormente exportados os dados para tratamento. Foram analisadas: frequências, médias e correlações, dos itens que constituem o instrumento, bem como, scores totais e das dimensões que constituem o instrumento de avaliação.

Figura 38- Scores médio por dimensão e do instrumento



O gráfico 3 mostra que a dimensão “Desempenho do ISS”, é a mais valorizada uma média de 3,33 numa escala de 1 a 4. É de salientar nesta análise a inexistência de pontuação abaixo dos 3 pontos.

Do relatório elaborado, transcrevem-se as principais conclusões:

- “A incidência de respostas (70%) mostra como boa a relação entre parceiros, interlocutores e a própria parceria em si.
- Quanto maior o desempenho do interlocutor, maior é o grau de valorização e eficácia percebida pelo organismo parceiro.
- Quanto maior o desempenho do ISS IP enquanto parceiro, maior é a valorização de desempenho da parceria como um todo.
- Questões como Resposta dos sistemas de informação de interoperabilidade às necessidades, Tempo médio de prestação da informação solicitada, Tempo médio de resposta ao solicitado e Conhecimento de iniciativas; por ordem crescente, são pontos de melhoria a reter (médias entre 2.9 e 2.8). As questões relativas a tempos não ultrapassaram o valor 3 enquanto Conhecimento de iniciativas, teve a pior pontuação em alguns casos com a valorização 2 (aceitável).
- Questões como Resposta dos sistemas de informação de interoperabilidade às necessidades, Tempo médio de prestação da informação solicitada, Tempo médio de resposta ao solicitado e Conhecimento de iniciativas, deverão ser sujeitas a uma análise mais detalhada, com vista a elencar eventuais ações de melhoria.”

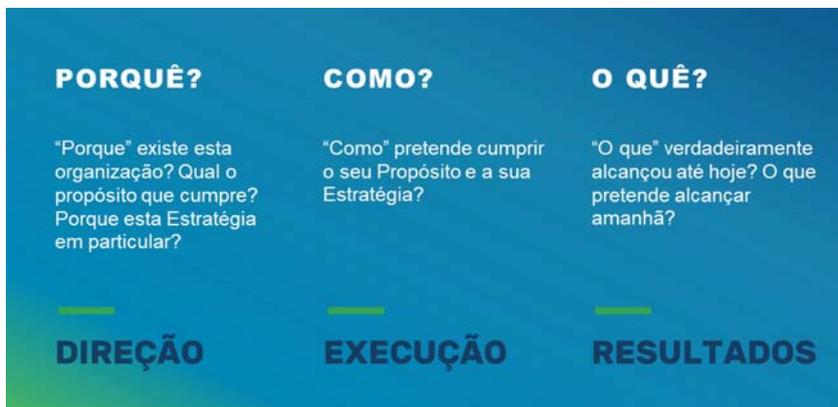
9. Instrumentos de Autoavaliação do ISS, IP

Nível de Excelência Qualified by EFQM

O Modelo EFQM para Excelência foi desenvolvido como um instrumento para a autoavaliação das organizações. É uma estrutura de reconhecimento em etapas, e tem sido uma referência para as organizações desenvolverem uma cultura de melhoria e inovação.

A estrutura do Modelo da EFQM (versão 2020) assenta na lógica de resposta a três perguntas:

- “Porque” existe esta organização? Qual o propósito que cumpre? Porque esta Estratégia em particular? (Direção)
- “Como” pretende cumprir o seu Propósito e a sua Estratégia? (Execução)
- “O que” verdadeiramente alcançou até hoje? O que pretende alcançar amanhã? (Resultados)



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

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

Figura 39 – Modelo EFQM



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

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

Figura 40 – Esquema de Reconhecimento EFQM



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

O Nível “Qualified by EFQM”, destina-se a organizações que desejem receber uma análise rápida da sua estratégia, práticas de gestão e desempenho, baseada nos sete critérios do Modelo EFQM:

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

O ISS, IP adotou este referencial no seu percurso de melhoria contínua, e alcançou formalmente o reconhecimento Qualified by EFQM, a 22 de fevereiro de 2022.

Do resultado da avaliação, resultou um conjunto de recomendações, com vista alcançar o próximo nível da jornada de excelência: Recognized by EFQM

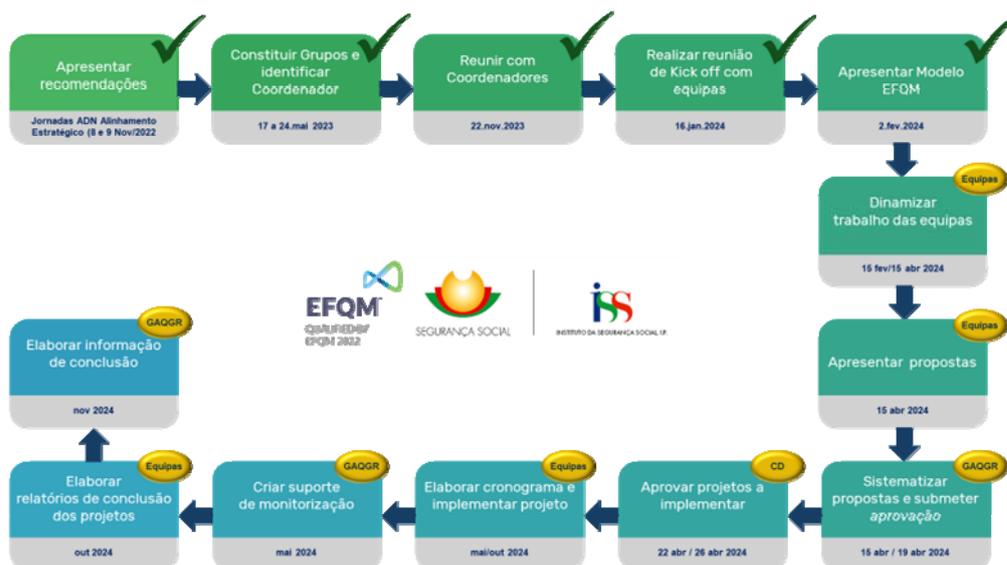
As recomendações foram apresentadas aos dirigentes nas jornadas de alinhamento estratégico, organizadas em 5 áreas de melhoria:

Figura 41 – Áreas de melhoria resultantes da avaliação EFQM



Para implementação das melhorias identificadas, foram criadas 5 Equipas multidisciplinares com elementos dos Serviços Centrais, Centros Distritais e do CNP, e elaborado um modelo de implementação dos projetos.

Figura 42 – Modelo de Implementação dos Projetos EFQM



Avaliação da interação com parceiros relevantes

A avaliação da interação com parceiros relevantes relaciona-se diretamente com as recomendações da EFQM, concretamente quanto à revisão dos “sistemas de recolha e análise de dados e de auscultação das partes interessadas, a par da respetiva segmentação, da informação, no que diz respeito ao seu vasto portefólio de serviços e de produtos” e à “harmonização das escalas nos instrumentos de inquirição”

Neste sentido foi lançado o primeiro questionário de avaliação da satisfação dos Parceiros relevantes e criado um GT para definir e harmonizar procedimentos nesta matéria, passando pelo mapeamento do respetivo processo.

Em 2023 foi lançado um questionário piloto, tendo sido selecionados 5 parceiros a auscultar neste âmbito.

Para aferir as relações institucionais/ parcerias, construiu-se um questionário com 20 questões de autopreenchimento, pontuado através de uma escala Likert de 6 alternativas de resposta para a dimensão frequência de utilização da parceria (1 sem utilização a 6 muito frequente), e 4 alternativas de resposta (1 mau a 4 excelente) para avaliação do desempenho da parceria, interlocutor e do ISS, IP.

Os tratamentos de dados foram anónimos e confidenciais, deixando ao critério do respondente a identificação enquanto organismo parceiro. Houve também a possibilidade do mesmo, numa questão aberta, sugerir melhorias no âmbito das dimensões em estudo.

Foram avaliadas 3 dimensões:

- Desempenho da parceria
- Desempenho do/s interlocutor/es
- Desempenho do ISS

Após construção do instrumento, o mesmo foi submetido online e enviado link para preenchimento pelos interlocutores parceiros pré identificados.

O questionário esteve disponível on line durante 4 dias uteis, tendo sido posteriormente exportados os dados para tratamento. Foram analisadas: frequências, médias e correlações, dos itens que constituem o instrumento, bem como, scores totais e das dimensões que constituem o instrumento de avaliação.

Figura 43 - Scores médio por dimensão e do instrumento



O gráfico 3 mostra que a dimensão “Desempenho do ISS”, é a mais valorizada uma média de 3,33 numa escala de 1 a 4. É de salientar nesta análise a inexistência de pontuação abaixo dos 3 pontos.

Do relatório elaborado, transcrevem-se as principais conclusões:

- “A incidência de respostas (70%) mostra como boa a relação entre parceiros, interlocutores e a própria parceria em si.
- Quanto maior o desempenho do interlocutor, maior é o grau de valorização e eficácia percebida pelo organismo parceiro.

- Quanto maior o desempenho do ISS IP enquanto parceiro, maior é a valorização de desempenho da parceria como um todo.
- Questões como Resposta dos sistemas de informação de interoperabilidade às necessidades, Tempo médio de prestação da informação solicitada, Tempo médio de resposta ao solicitado e Conhecimento de iniciativas; por ordem crescente, são pontos de melhoria a reter (médias entre 2.9 e 2.8). As questões relativas a tempos não ultrapassaram o valor 3 enquanto Conhecimento de iniciativas, teve a pior pontuação em alguns casos com a valorização 2 (aceitável).
- Questões como Resposta dos sistemas de informação de interoperabilidade às necessidades, Tempo médio de prestação da informação solicitada, Tempo médio de resposta ao solicitado e Conhecimento de iniciativas, deverão ser sujeitas a uma análise mais detalhada, com vista a elencar eventuais ações de melhoria.

CAPÍTULO 4

Balanço 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 2023, 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 116 - Breve caracterização dos recursos humanos

Unidade: n.º

Recursos Humanos	2022		
	Feminino	Masculino	Total
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo	3.036	477	3.513
Técnico Superior	2.584	447	3.031
Assistente operacional	231	78	309
Dirigentes	663	230	893
Outros	250	91	341
Total	6.764	1.323	8.087

Fonte: Balço Social 2023

Situação a 31/12/2023

O efetivo do ISS, IP, contava com 8.087 trabalhadores no final de 2023, menos 3,4% do que no final de 2022 (8.370), mantendo-se a predominância do sexo feminino (6.764), que representava 83,6% do total de trabalhadores.

Quanto aos efetivos por carreira, refira-se a predominância da carreira Assistente Técnica, com 3.513 trabalhadores, representando 42% do total de efetivos, seguida da carreira Técnica Superior com 3.031 trabalhadores, correspondendo a 36,2% do total de efetivos.

Por comparação com 2022, em 2023 registaram-se decréscimos generalizados, em especial entre os Assistentes Técnicos e acréscimo de efetivo entre os Técnicos Superiores.

De salientar, ainda, 446 entradas por via de mobilidade ou procedimento concursal, e 67 consolidações de mobilidade.

Quanto às modalidades de horário de trabalho, foi prevalecente a Flexível, que se aplicou a 77,16% dos trabalhadores em 2023, percentagem em linha com a registada nos últimos anos. Em seguida encontram-se a Isenção de Horário de Trabalho (11,15%) e a Jornada Contínua (6,6%), que mantêm pesos próximos dos registados em 2022.

No que respeita ao absentismo, o motivo predominante foi a doença (84%), seguido pelas ausências relacionadas com a parentalidade (6%). Comparando com 2022, houve um ligeiro decréscimo nas faltas por motivo de doença e mantiveram-se valores semelhantes no que respeita à parentalidade.

2. Remunerações e Encargos

Em 2023, tal como registado nos anos anteriores, a maior parte dos trabalhadores do ISS, IP (60,39%) auferia uma remuneração mensal bruta até 1.500€, ao passo que 28,94% dos trabalhadores auferiam entre 1.500€ e 2.500€. Apenas 10,67% dos trabalhadores do ISS, IP, auferiam uma remuneração mensal bruta superior a 2.500€ em 2023.

Os encargos totais com pessoal ficaram próximos dos 233.500.000€ em 2023, o que representou um acréscimo de 1,25% face ao ano anterior. A despesa média por trabalhador – 28.863€ – cresceu também, próximo de 4,8%, em 2023, por comparação com o ano anterior.

3. Higiene e Segurança

Em 2023 registaram-se 36 acidentes de serviço, mais dois por comparação com 2022. Àquele total de acidentes corresponderam 1.721 dias de baixa, menos 26,07% do que o total registado em 2022.

4. Formação Profissional

Em 2023 verificaram-se 26.317 participações em ações de formação profissional, mais 34% do que no ano anterior, onde aquele total se quedou pelas 19.631 participações.

Quadro 117 - Participações em ações de formação por tipo e duração da ação

Tipo de ação/duração	Unidade: n.º				Total
	<30 horas	30-59 horas	60-119 horas	>120 horas	
Internas	12.224	127	118	26	12.495
Externas	13.713	85	20	4	13.822
Total	25.937	212	138	30	26.317

Fonte: Balanço Social 2023

Os encargos totais com a formação profissional passaram de 150.824€ em 2022 para 232.422€ em 2023, significando um acréscimo de 54%.

5. Relações Profissionais

No que respeita aos processos disciplinares, em 2023 registaram-se 22 processos disciplinares com decisão, cerca de 31% abaixo do verificado no final de 2022.

Em 2023, 1.534 trabalhadores do ISS eram sindicalizados, contra os 1.645 do ano 2022, representando novo decréscimo, como em anos anteriores, mas agora na ordem dos 7%.

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.

1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social

Figura 44 - Evolução da Despesa

A despesa global regista uma tendência crescente desde 2005, verificando aumentos mais ligeiros entre os anos 2015 e, um aumento mais acentuado a partir de 2019. Em 2023 verifica-se um ligeiro aumento de 5,5%.

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 de 2005 a 2015. A partir de 2017 verifica-se um movimento ascendente, 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. Nos últimos dois anos este movimento ascendente foi acentuado pelas despesas decorrentes da situação de pandemia (2020/2021). Em 2022 verifica-se o movimento inverso, com uma redução da despesa, a qual foi novamente impulsionada em 2023 decorrente da situação económica conjuntural do aumento da inflação.



Figura 45 - 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 anual até ao ano 2014, ano a partir do qual começou a aumentar gradualmente.

Entre 2020 e 2021 verificou-se um ligeiro aumento no número de beneficiários ativos, de 0,7%, já entre 2021 e 2022 verificou-se uma redução de -5,3% de beneficiários ativos.

Em 2023 houve uma inversão desta tendência, tendo sido registado um aumento de +2,5% do total de beneficiários ativos.

Em 2023 houve uma continuidade no que respeita ao acréscimo de trabalhadores por conta de outrem, de +4,5%, e nos trabalhadores independentes, de +9,8%.

Quanto aos desempregados, continua a verificar-se um acentuado decréscimo de -15,1%, embora se mostre menos acentuado do que no ano anterior.

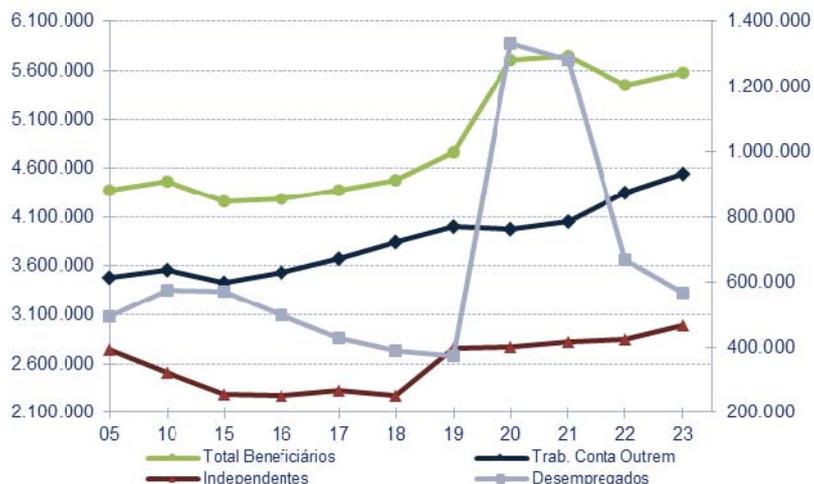


Figura 46 - Evolução do número de pensionistas

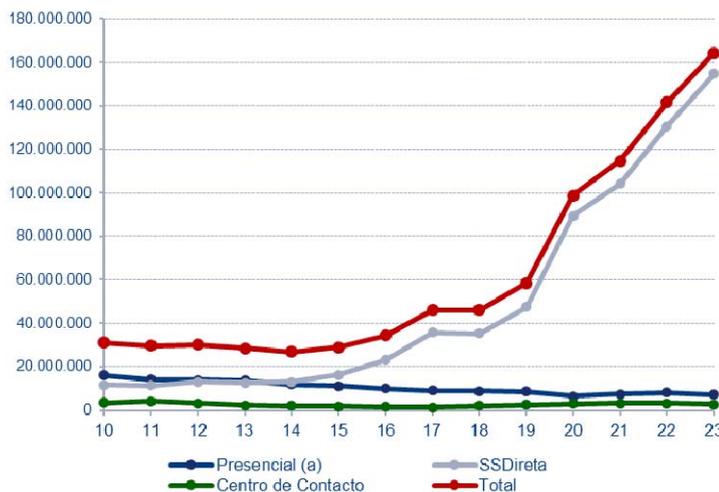


No ano de 2023 manteve-se a tendência de subida do número global de pensionistas, registando-se um acréscimo de +1,0%.

Este acréscimo mais acentuado do que o verificado no ano anterior.

Em 2023 verifica-se um aumento do número de pensionistas das categorias: velhice (+1,7%), e sobrevivência (+ 0,5%), e uma redução na categoria de invalidez (- 4,6%).

Figura 47 - Evolução do número de atendimentos



O número total de atendimentos em 2023 continuou a registar um aumento, tal como nos anos anteriores, sendo face a 2022 de +16%. Este aumento é consequência do aumento dos canais não presenciais, que se têm consolidado nos últimos anos mantendo uma tendência ascendente.

O n.º de atendimentos no Atendimento Presencial em 2023 registou uma redução de -12% em relação a 2022, tal como o Centro de Contacto, com uma redução de -15% face ao último ano.

Já no que respeita à SSDireta o aumento foi expressivo, de +18% face ao ano de 2022, mantendo-se o aumento deste canal face aos restantes.

Figura 48 - Evolução do número de Recursos Humanos



Entre 2005 e 2015 o número de recursos humanos verificou uma tendência decrescente, tendo reduzido 54%.

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 2022, verificou-se um retomar do acréscimo do n.º de recursos humanos, de 1,3% (+110RH), face a 2021.

Porém, em 2023 verifica-se nova tendência de redução do número total de recursos humanos, com uma ligeira descida de -3,4%.

Figura 49 - 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, verificando-se uma inversão em 2015 e 2016. Em 2017, volta a registar-se um decréscimo de 1,5%.

No ano 2018 verifica-se um crescimento de 9,3% face ao ano de 2017. Já em 2019 a tendência volta novamente a ser decrescente, verificando-se uma variação em relação ao ano anterior de 0,9%. Em 2020 registou-se um ligeiro crescimento de 0,1%. Em 2021 o decréscimo das prestações por Parentalidade é mais expressivo (-6,6%), face ao ano anterior. Em 2022 verifica-se uma inversão, com um crescimento de 3,8% das Prestações por Parentalidade face ao ano anterior. Nesta continuidade, observa-se um crescimento de 5,6% das Prestações por Parentalidade em 2023.

Considerando o período com início em 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 2019, embora seja menos acentuado, tendo uma variação de 7,6% por relação ao ano anterior.

Em 2020 verifica-se uma diminuição de 2,6% do número de beneficiários, no entanto a despesa com este subsídio aumentou 20,5%.

Em 2021 continua a verificar-se uma diminuição do número de beneficiários (-8,5%), que também foi acompanhada por uma diminuição da despesa de 4,4%.

Em 2022 a tendência inverte-se relativamente ao ano anterior, tendo em conta o aumento do n.º de beneficiários (20,1%), acompanhado pelo aumento de 5,9% da despesa. Em 2023 mantém-se o aumento do n.º de beneficiários (2,3%), o que se reflete no aumento da despesa respetiva (8,4%).

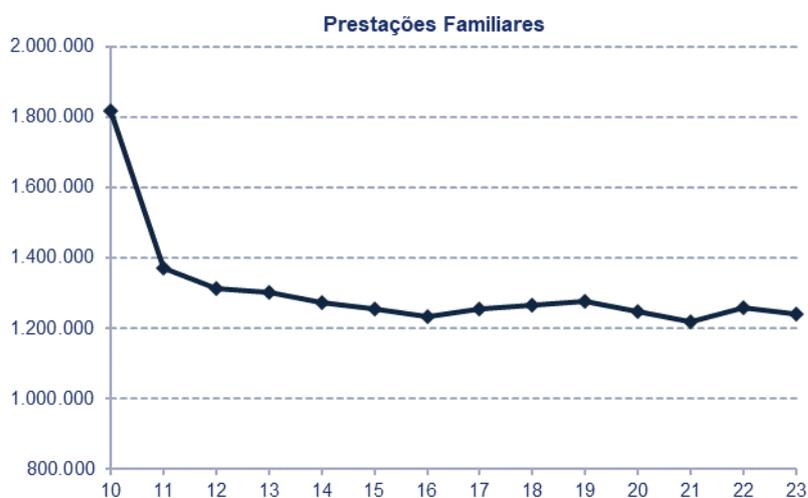
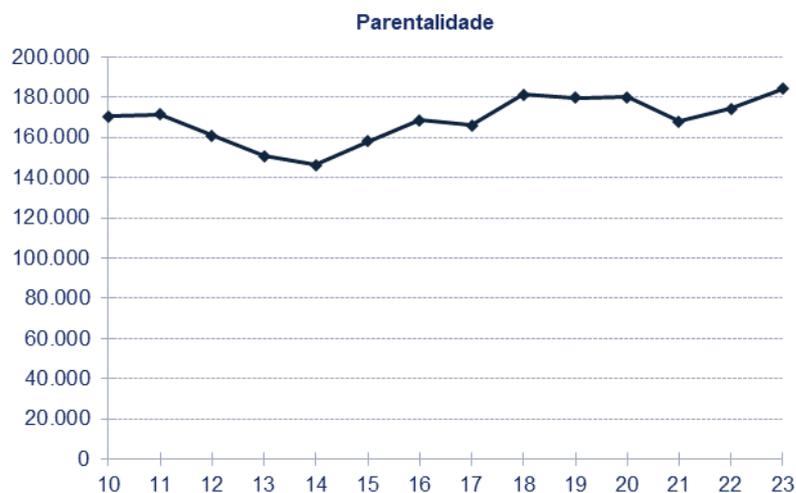
No período 2010-2016 verificou-se um decréscimo acumulado de -36,1% no número de beneficiários com prestações familiares.

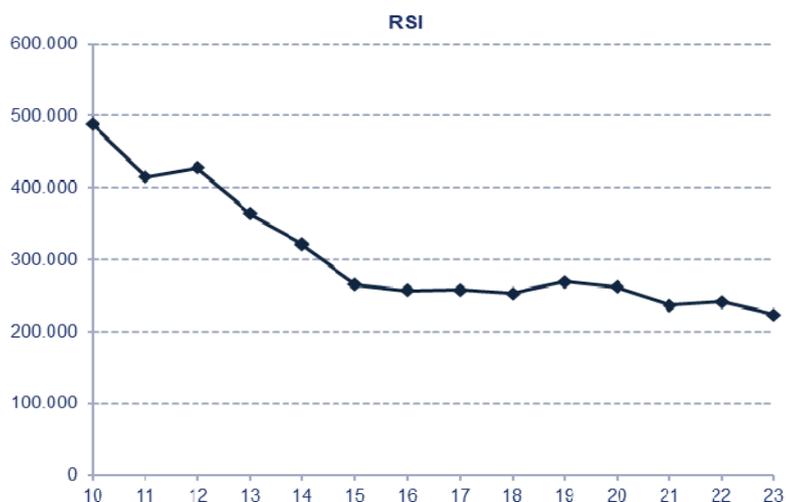
Em 2017, registou-se uma ligeira inversão, com aumento de 1,8% face a 2016, tendência esta que se mantém até 2019, com um aumento de 0,9% face a 2018.

Em 2020 e 2021, contudo, verificou-se um decréscimo de 2,4% e 2,2% respetivamente.

Em 2022 houve um aumento de 2,3% de beneficiários, assim como um aumento de 4,8% da despesa.

Em 2023, apesar de se registar uma diminuição de 1,6% de beneficiários, observa-se um aumento significativo da despesa, na ordem dos 50,2%.



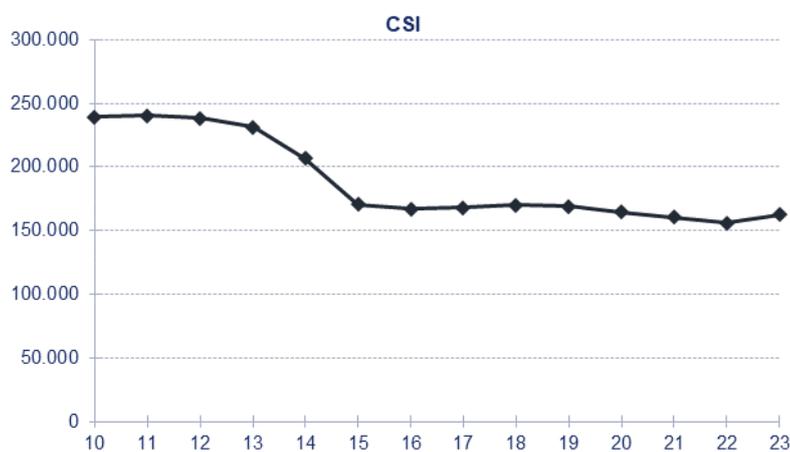


A partir de 2010 verificamos uma tendência decrescente, no número de beneficiários da prestação.

Em 2017, ano que em que se verificaram alterações legislativas na prestação, registou-se uma ligeira inversão com um aumento de 0,4%, do número de beneficiários, mas em 2018 o número de beneficiários voltou a sofrer um decréscimo de 2,1% face a 2017. Em 2019 voltou a verificar-se um aumento do número de beneficiários de 6,7%.

Em 2020 o número de beneficiários voltou a sofrer um decréscimo de 2,9%, tendência que se mantém em 2021, com menos 9,5% de beneficiários. Em 2022 verificou-se um ligeiro aumento do n.º de beneficiários (+1,7%), contudo a despesa com a prestação baixou 2%.

Em 2023 verifica-se um decréscimo de 7,3% de beneficiários, não obstante o facto da despesa com a prestação ter aumentado 3,9%.



Criado pelo Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro, o Complemento Solidário para Idosos registou até 2010 um crescimento significativo.

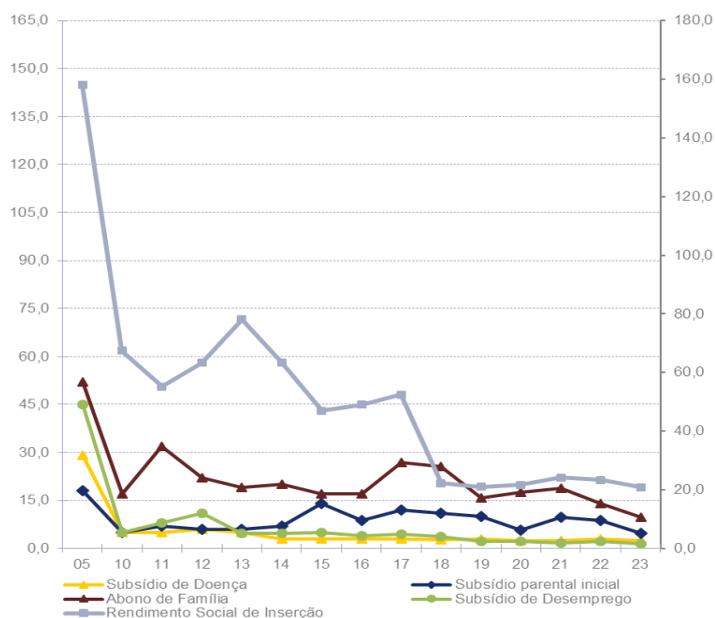
A partir de 2011, verifica-se uma inversão dessa tendência com decréscimos todos os anos, sendo o mais acentuado o de 2015, em que o número de beneficiários reduziu 17,3% face a 2014.

Desde 2019 que se verifica uma inversão da tendência, sendo que em 2020 houve uma redução de -2,6% de beneficiários face ao ano anterior, bem como de -0,7% da despesa com a prestação.

Em 2021 e 2022 verificou-se um decréscimo de beneficiários da prestação de -2,8%, tal com na despesa, que contou com um decréscimo de 2,1% face ao ano anterior.

Em 2023 verificou-se um aumento face aos anos anteriores, tanto nos beneficiários da prestação (+4,3%) como na despesa (+28,7%), devido à atualização do valor da prestação.

Figura 50 - 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.

Já em 2021 verificou-se um decréscimo do tempo médio de deferimento do Subsídio de Desemprego, tendo-se verificado um aumento do tempo médio de deferimento das prestações de RSI, Subsídio Parental Inicial e Abono de Família.

Tanto em 2022 como em 2023 verificou-se um decréscimo do tempo médio de deferimento do Subsídio de Doença, no Subsídio Parental Inicial e no RSI.

Em 2023 verifica-se igualmente uma redução do tempo médio de deferimento das prestações de Subsídio de Desemprego.

	2022	2023
Desemprego	2,2	1,5
RSI	23,3	20,9
Parental Inicial	8,8	4,8
Abono Família	13,9	9,8

Figura 51 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias

Em 2015 verifica-se uma inversão da tendência dos últimos anos, com um aumento do número de exames marcados. Em 2018 e 2019 mantém-se essa tendência, um aumento de 6,4% face a 2018.

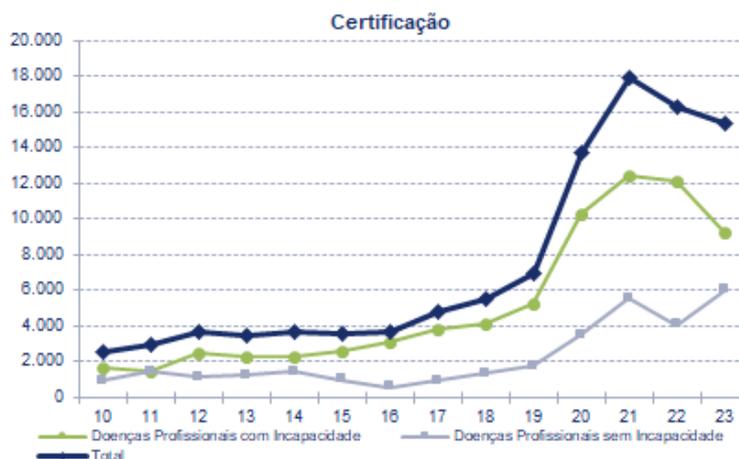
Em 2020 verificou-se um enorme decréscimo de exames marcados, menos 45,8% face a 2019, o que se justifica pelo facto das Juntas médicas de SVI terem sido suspensas por despacho da Autoridade de Saúde Nacional, desde o dia 18 de março até dia 18 de junho, por mobilização de todos os profissionais de saúde à assistência no âmbito do COVID-19. Em 2021, apesar de se terem continuado a verificar enormes constrangimentos devido à pandemia, verificou-se um aumento de 13,4% dos exames marcados. Com o fim das restrições decorrentes da pandemia e a consequente normalização dos serviços em 2022, o n.º de exames marcados aumentou 83,3% face ao ano anterior.

Em 2023 o n.º de exames marcados aumentou 8,3% face ao ano anterior.



Figura 52 - 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 entre 2010-2023 diversas variações positivas e negativas, sendo que em 2021 se verificou uma continuidade da tendência de aumento de Certificação de Doenças Profissionais e a partir de 2022, inicia-se a tendência inversa, existindo uma redução em 2023 de -5,7% face a 2022.



No que respeita à despesa, verifica-se em 2023 que a despesa com as doenças profissionais apresenta, inversamente ao número de Processos de Certificação de Doença Profissional, um crescimento de +18,6% face a 2022.

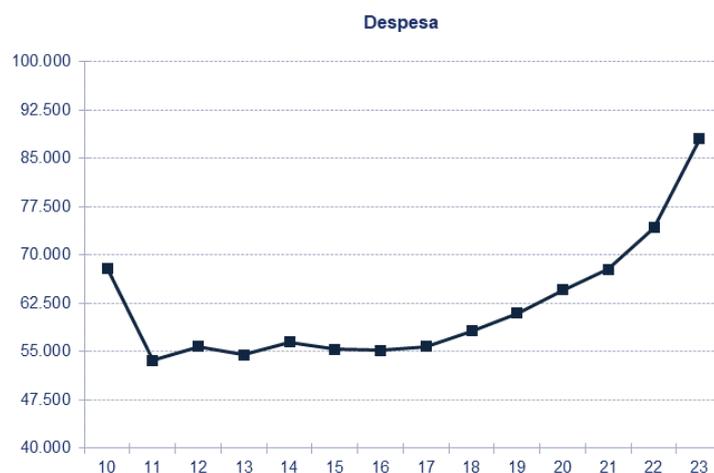
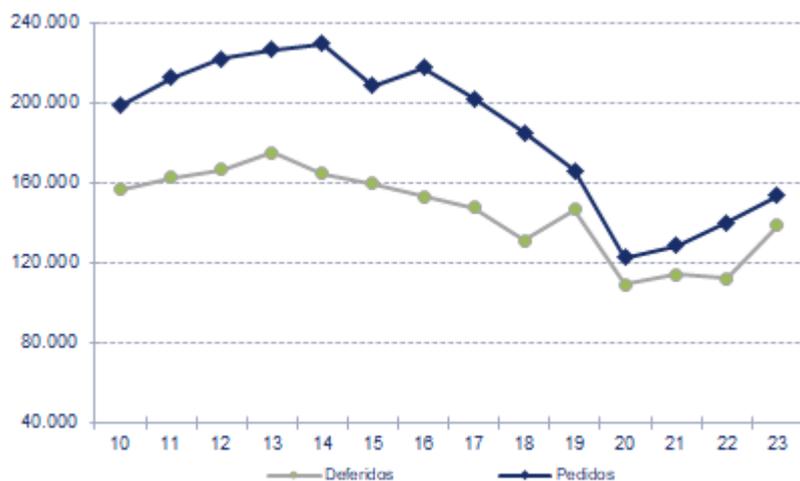


Figura 53 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica



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

O número de pedidos de proteção jurídica, ao abrigo da Lei n.º 47/2007, de 28 de agosto, apresenta uma tendência crescente entre 2010 e 2014.

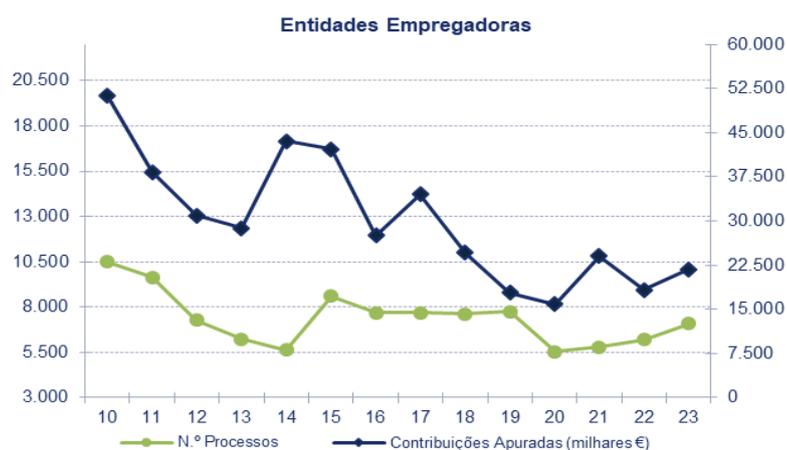
Após 2016 ter sido um ano de crescimento no número de processos de proteção jurídica, desde 2017 que se vinha a assistir a uma inversão da tendência, verificando-se agora em 2021 um registo crescente de pedidos.

Em 2021 inicia-se uma tendência de crescimento, verificando-se nesse ano um acréscimo de 4,8%, de pedidos de proteção jurídica e de requerimentos deferidos (+4,4%).

Em 2022 o aumento do número de pedidos de proteção jurídica foi de +9%, tendo, porém, sido deferidos menos 1,6% dos requerimentos em relação ao ano anterior.

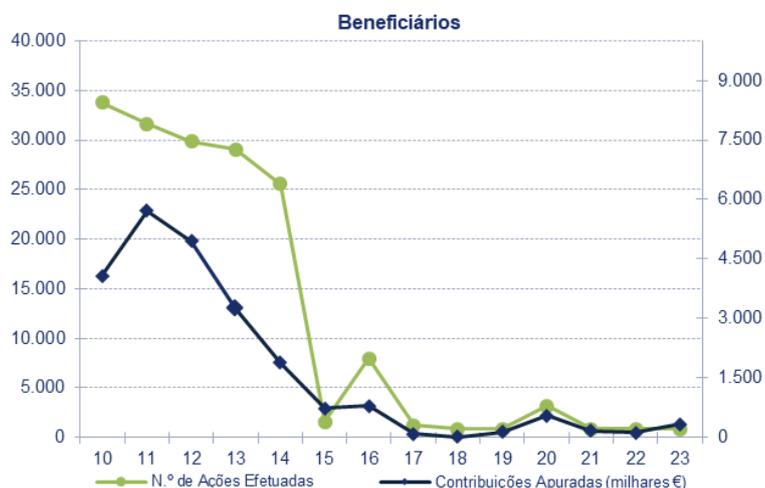
No ano 2023 verifica-se igualmente um aumento do número de pedidos (+9,8%) e do número de deferimentos (+23,7%), tendo reduzido o número de deferimentos tácitos (-20%).

Figura 54 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos



Em 2023, o número de processos de fiscalização a entidades empregadoras verificou um acréscimo de +14,5% face a 2022.

No que respeita ao volume de contribuições apuradas, verificou-se um significativo acréscimo de +19,1%, face a 2022.



No que respeita às ações de fiscalização a beneficiários, verifica-se em 2023 um ligeiro acréscimo de +8 ações de fiscalização face a 2022.

Também no que respeita ao montante das contribuições apuradas, verifica-se um acréscimo de +182,5% face a 2022.

No ano de 2023, na sequência de ações de fiscalização a beneficiários, foram apuradas contribuições no valor de 215M€.

2. Breve Análise dos Resultados

Indicadores de Avaliação e Responsabilização

Quadro 118 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Indicadores	2021	2022	2023	Tendência
EFICÁCIA				
Taxa acompanhamento técnico (respostas sociais e unidades da RNCCI)	51%	46%	49%	↑
Nº dias para assinatura dos contratos do PRR	-	-	93	●
Taxa de execução financeira dos programas de Investimento	-	-	16%	●
Nº ações de fiscalização a contribuintes	5.776	6.194	7.089	↑
% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc	99%	98%	96%	↓
Taxa de convocatórias SVIT	-	-	88%	●
EFICIÊNCIA				
% dívida participada	98%	66%	99%	↑
Taxa resolução no 1º contacto	-	-	66%	●
Grau execução projeto e-clic: Canal Único	-	-	100%	●
Grau execução projeto Comunica + Simples (escrita clara)	-	-	103%	●
Taxa de Execução das Medidas SIMPLEX	100%	90%	100%	↑
% Trabalhadores com formação	78%	82%	92%	↑
% trabalhadores com potencial avaliado	-	-	0%	●
% trabalhadores com consulta de medicina do trabalho	95%	113%	113%	→
% pedidos teletrabalho concluídos no prazo	-	-	96%	●
% pedidos horário flexível concluídos no prazo	-	-	97%	●
% pedidos mobilidade interna concluídos no prazo	-	-	100%	●
Taxa trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP MTSSS	-	-	33	●
Taxa trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS	-	-	100	●
QUALIDADE				
% requerimentos prestações imediatas do sistema previdencial (DES, DOE, PAR) deferidos no prazo	-	-	98%	●
% requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo	-	-	95%	●
% requerimentos para a inclusão (PSI/ECI/BD) deferidos no prazo	-	-	72%	●
% requerimentos deferidos no prazo (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	-	-	85%	●
% requerimentos CSI deferidos no prazo	84%	87%	86%	↓
% requerimentos Pensão Social Velhice deferidos no prazo	-	-	85%	●
Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,65	3,54	3,80	↑
% contribuintes estratégicos com grau de satisfação elevado	94%	96%	92%	↓
Pontuação nos inquéritos de satisfação parceiros relevantes	-	-	3%	●
Nº dias implementação: Publicar livro infantojuvenil sobre a Segurança Social	-	-	243%	●

 Positiva
  Negativa
  Estável
  Novo
  Anulado

Recursos Financeiros

Figura 55 - Tendência da Despesa 2005 a 2023

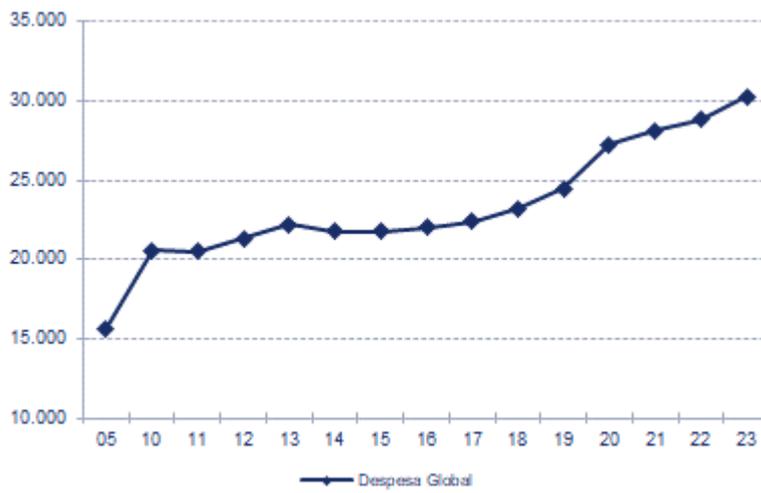


Figura 56 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa

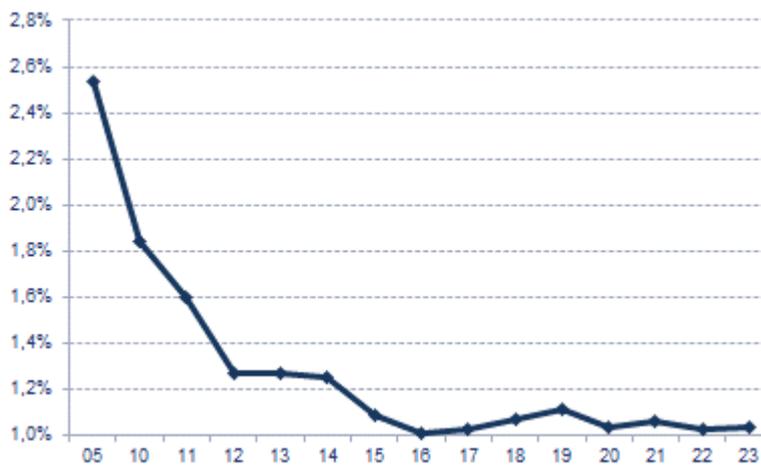


Figura 57 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2023

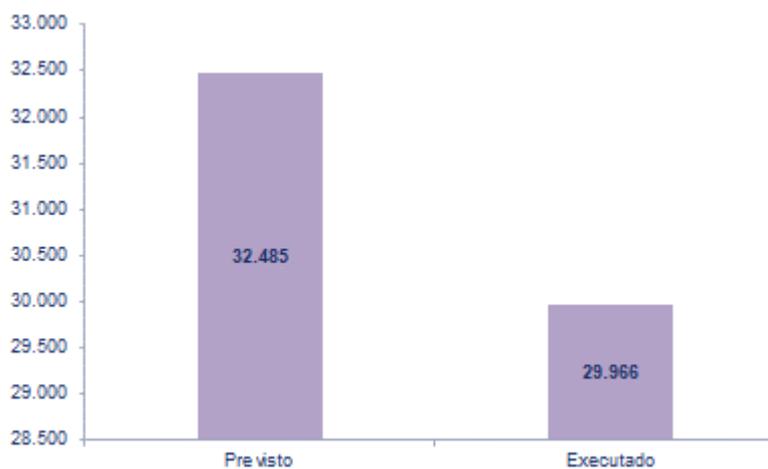


Figura 58 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2023

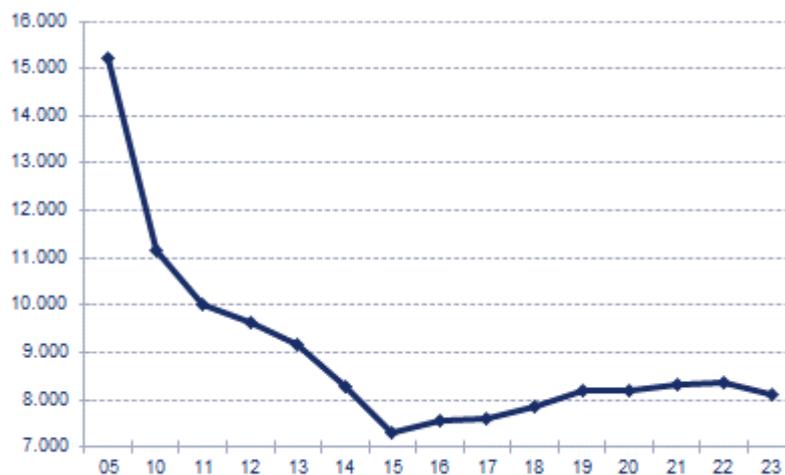
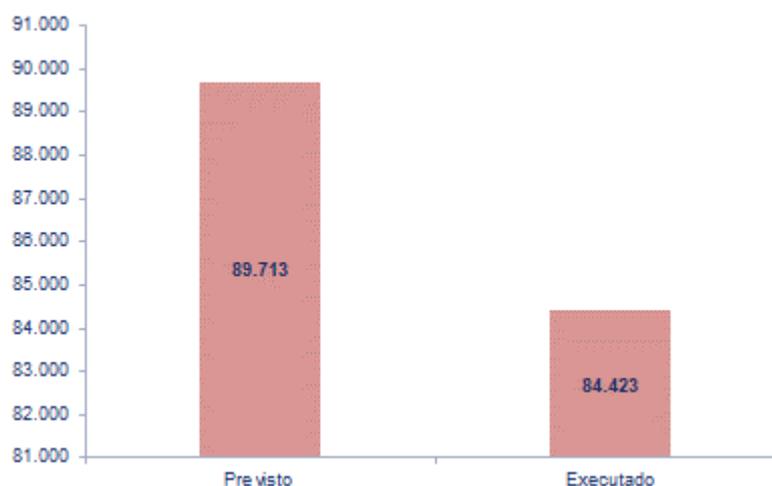


Figura 59 - Recursos Humanos Pontos (milhares) - Execução 2023



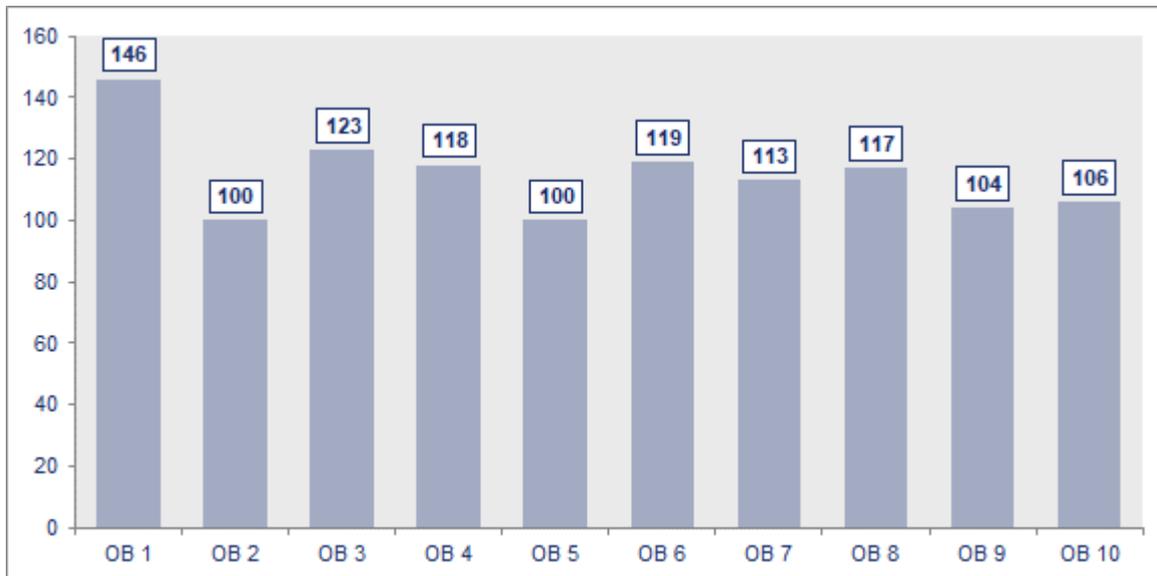
3. Autoavaliação

O ano de 2023 foi marcado pelo regresso pleno à normalidade, no que respeita ao contexto da pandemia da COVID-19, mas ficou marcado pela conjuntura criada pela guerra entre a Rússia e a Ucrânia, a incerteza geopolítica, que originou nova crise económica, marcada pelo aumento dos preços da energia e pela subida galopante da inflação e taxas de juro.

Neste contexto, 2023 mostrou-se como mais um ano desafiante, com a manutenção de respostas do ISS, IP à situação de guerra, da inflação e do apoio às famílias mais vulneráveis, traduzindo-se, no âmbito das suas competências, no acompanhamento às respostas sociais ao célere processamento de novas prestações.

O desempenho do ISS, IP, em 2023, foi ligeiramente acima do planeado, registando-se um grau de concretização global de 112%. As taxas de realização dos parâmetros QUAR oscilaram entre um máximo de 146%, e um mínimo de 100%. Ordenando as taxas de realização por ordem decrescente verifica-se que o centro da distribuição corresponde a uma taxa de realização de 115%.

Figura 60 - Taxa de realização por objetivos



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

Relativamente aos recursos e demais aspetos destaca-se:

- A utilização dos recursos financeiros ficou ligeiramente abaixo do planeado, com uma execução de 92% face aos dos recursos previstos;
- A utilização dos recursos humanos ligeiramente abaixo do planeado, com uma execução de 94% da pontuação planeada;
- Registou-se uma evolução positiva ou estável em 85% dos indicadores em comparação com 2022;
- Os parâmetros do QUAR, Eficácia, Eficiência e Qualidade foram cumpridos;
- 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 Gestão de Riscos;
- O reconhecimento de Effective CAF User foi atribuído ao ISS, IP em 30 de novembro de 2021, pela Direção Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP);
- O ISS, IP alcançou formalmente o reconhecimento Qualified by EFQM, atribuído pela APQ no âmbito do esquema europeu Níveis de Excelência, no dia 22 de fevereiro;
- O ISS, IP cumpre a sua orientação estratégica e a inovação e aperfeiçoamento contínuo fazem parte da sua cultura e filosofia.

Figura 61 - Página de publicação do PAISS



The screenshot shows the website of the Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP). The header includes the logo and the text 'Instrumentos de Gestão'. A navigation menu lists: ISS, Comunicação, Documentos, Recursos Humanos, Projetos ISS, Publicações, Aplicações, Contactos, and Reserva de Salas (Sede). A search bar is located in the top right corner. Below the header, there is a sidebar with a list of instruments: Plano Estratégico, Gestão do Risco, Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), Plano de Ação (PAISS), Quadro de Indicadores Operacionais (QIO), Relatório de Atividades (RAISS), and Plano de Comunicação. The main content area is titled 'Plano de Ação do ISS (PAISS)' and contains the following text:

O Instituto da Segurança Social, IP, (ISS, I.P.) disponibiliza os seus Planos e Relatórios de Atividades, obrigatoriedade que decorre do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007, de 26 de dezembro, sobre o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP).

O Plano de Ação do ISS, IP (PAISS) tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para cada ano no ISS, IP.

At the bottom of the main content area, there is a list of links for previous years: PAISS 2024 | PAISS 2023 | PAISS 2022 | PAISS 2021 | PAISS 2020 | PAISS 2019 | PAISS 2018 | PAISS 2017 | PAISS 2016 | PAISS 2015.

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 2023 (v1.2b)
2. Estrutura orgânica
3. Monitorização do QUAR
4. Monitorização do PAISS
5. Monitorização 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 2023
10. Avaliação Final do QUAR