

Relatório de Atividades 2014

Instituto da Segurança Social, IP

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



FICHA TÉCNICA

Título	Relatório de Atividades 2014	
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 Joana Toscano Paula Monteiro	Nuno Gomes Nuno Rosa Susana Silva
Morada	Av. República, n.º 4, 3º 1069-062 Lisboa	
E-mail:	ISS-GP-UPCG@seg-social.pt	
Site	www.seg-social.pt	
Data	Abril de 2014	V1.0

ÍNDICE

Nota Introdutória.....	11
CAPÍTULO 1 Enquadramento e resumo da atividade	15
1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social.....	15
2. O Instituto da Segurança Social, IP.....	17
2.1. Enquadramento Legal.....	19
2.2. Referências Estratégicas	22
2.3. Estrutura orgânica.....	23
3. Resumo da Atividade.....	26
3.1. Áreas de Missão	26
3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas	26
Beneficiários Ativos (Regime Geral)	26
Doença	27
Parentalidade.....	27
Desemprego	27
Prestações Familiares	28
Rendimento Social de Inserção	28
Tempos médios de deferimento das prestações imediatas	30
3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas	31
Pensionistas Ativos e respetiva despesa.....	31
Complemento Solidário para Idosos.....	31
Tempos médios de deferimento das pensões e complementos.....	32
3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais	33
3.1.4. Verificação de Incapacidades Temporárias.....	34
3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional.....	35
3.1.6. Gestão das Contribuições.....	36
Declarações de Situação Contributiva	36
Instrumentos Internacionais.....	36
Incentivos ao Emprego	37
Entidades Empregadoras	37
3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva	38
Participações por crime de abuso de confiança	38
Ações de Fiscalização	38
3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas.....	40
3.1.8.1. Intervenção Social	40
RLIS – Rede Local de Inserção Social/ SAAS – Serviço de Atendimento Social e ou Acompanhamento Social.....	40
Acolhimento Familiar para Pessoas idosas e adultas com deficiência	42
SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio.....	43
Rede Social	44
LINES - Linha Nacional de Emergência Social.....	45
3.1.8.2. Cooperação e Respostas Sociais.....	45
PEA - Programa de Emergência Alimentar.....	45
Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais.....	46
Apoios Financeiros Extraordinários	46
Transferência da Gestão dos Estabelecimentos Integrados.....	48
Sistema de Qualificação das Respostas Sociais	48
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI).....	50
3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais	51

3.1.10. Proteção Jurídica	53
3.2. Áreas de Administração e Suporte	53
3.2.1. Gestão dos RH.....	53
Caracterização.....	53
Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente	54
Formação.....	56
3.2.2. Gestão Financeira (ver também ponto 3.4.6)	56
Custos com pessoal	57
Aquisição de Bens e Serviços	57
Juros e Outros Encargos	58
Transferências Correntes	58
Subsídios	59
Outras Despesas Correntes	59
Aquisição de Bens de Capital.....	59
Transferências de Capital.....	60
Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários.....	60
3.2.3. Gestão da Informação	61
Despesas de Investimento: Informatização	61
3.2.4. Gestão do Património	62
Documentação e arquivo.....	62
Despesas de Investimento: Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações	63
3.3. Relacionamento com o Cidadão.....	63
Rede de Atendimento.....	63
3.3.1. Atendimento Presencial	64
Projeto SIGA.....	65
3.3.2. Centro de Contacto – Serviços Integrados de Atendimento	66
Atendimento telefónico	66
Tratamento de e-mails.....	68
Tratamento de Reclamações.....	68
Recursos Humanos	68
3.3.3 Segurança Social Direta	68
3.4. Sistemas de Controlo Interno	70
3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.....	70
Enquadramento	70
Medidas/objetivos	71
Resultados.....	71
3.4.2. Sistemas de Informação	72
Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação	72
Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas	73
Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas	76
Qualidade de Dados	76
Segurança de Dados	77
Suporte à Decisão	78
3.4.3. Planeamento	80
3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade	82
3.4.5. Plano de Auditorias	83
Auditorias internas	83
Auditorias externas	85
3.4.6. Gestão Financeira.....	87
Projeto <i>Home Deposit</i>	87
Implementação de novas modalidades de pagamento no âmbito das prestações.....	88
Diversificação dos canais de recebimentos	88
3.4.7. Recursos Humanos	89
3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso.....	89

Recursos Hierárquicos	89
Contencioso.....	89
Contraordenações	90
CAPÍTULO 2 Autoavaliação	93
1. Plano de Ação do ISS, IP	94
1.1. Objetivos	94
1.2. Resultados	94
2. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP	96
2.1. QUAR 2014.....	96
2.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR.....	100
2.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR	102
2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	102
2.4.1. Objetivos de Eficácia	103
OB 1 Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais.....	103
OB 2 Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento.....	103
OB 3 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais.....	103
OB 4 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários.....	104
OB 5 Implementar o atendimento por marcação.....	105
2.4.2. Objetivos de Eficiência.....	106
OB 6 Assegurar que o Gestor do Contribuinte garanta o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira.....	106
OB 7 Assegurar a produtividade média nas prestações	106
OB 8 Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação.....	107
OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	108
2.4.3. Objetivos de qualidade	108
OB 10 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	108
OB 11 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões	109
OB 12 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões sociais e complementos ...	110
OB 13 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	110
OB 14 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores.....	110
OB 15 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social.....	111
3. Comparação de unidades de produção homogéneas	111
4. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores.....	113
5. Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes	115
Atendimento telefónico	115
Atendimento por correio eletrónico.....	116
Atendimento presencial	117
6. Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM - Autoavaliação	119
7. Comparação com o desempenho de Serviços idênticos: Reconhecimento Externo	122
CAPÍTULO 3 Balanço Social	125
CAPÍTULO 4 Avaliação Final.....	128
1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social	128
2. Breve Análise dos Resultados.....	135

Indicadores de Avaliação e Responsabilização.....	135
Recursos Financeiros	136
Recursos Humanos	137
3. Autoavaliação	137
4. Menção qualitativa proposta.....	140
ANEXOS	141
1. Plano de Ação do ISS, IP 2014	
2. Estrutura orgânica	
3. Monitorização Mensal do PAISS	
4. Questionário de Avaliação do Sistema de Controlo Interno	
5. Monitorização Mensal do QUAR	
6. Monitorização Mensal dos CDist	
7. Balanço Social do ISS, IP 2014	
8. Avaliação Final do QUAR	

Índice de Quadros

Quadro 1 - Tipologias de Centros Distritais	25
Quadro 2 - Beneficiários Ativos.....	26
Quadro 3 - Subsídio por Doença	27
Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade.....	27
Quadro 5 - Prestações de Desemprego	28
Quadro 6 - Prestações Familiares	28
Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI).....	29
Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI.....	30
Quadro 9 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas.....	31
Quadro 10 - Pensionistas Ativos.....	31
Quadro 11 - Complemento Solidário para Idosos (CSI).....	32
Quadro 12 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos	33
Quadro 13 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas	34
Quadro 14 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito.....	34
Quadro 15 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT).....	35
Quadro 16 - Ações de fiscalização a prestações.....	35
Quadro 17 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano	37
Quadro 18 - Contribuições Declaradas e Pagas.....	38
Quadro 19 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras.....	39
Quadro 20 - Processos-crime	39
Quadro 21 - Cooperação na área das Pessoas Adultas.....	43
Quadro 22 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio.....	44
Quadro 23 - Protocolos no âmbito do Programa de Emergência Alimentar	46
Quadro 24 - Subsídios Eventuais: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio.....	47
Quadro 25 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio.....	47
Quadro 26 - Respostas Sociais Certificadas	49
Quadro 27 - Processo de Gestão das Reclamações dos Equipamentos Sociais.....	49
Quadro 28 - Caracterização das Reclamações por tipo de problema apresentado.....	50
Quadro 29 - execução física da RNCCI.....	51
Quadro 30 - Fiscalização a Equipamentos Sociais.....	52
Quadro 31 - Proteção Jurídica.....	53
Quadro 32 - Evolução do número de recursos humanos.....	54
Quadro 33 - Formação de recursos humanos	56
Quadro 34 - Estrutura da Despesa Global.....	57
Quadro 35 - Candidaturas do ISS, IP a Fundos Comunitários – execução financeira.....	60
Quadro 36 - Despesas de Investimento: informatização	61
Quadro 37 - Número de atendimentos por tipo de canal	64
Quadro 38 - Número de Atendimentos presenciais	64
Quadro 39 - Atendimento Centro de Contacto.....	68
Quadro 40 - Acessos à Segurança Social Direta.....	69

Quadro 41 - PPRCIC - Medidas previstas por Área Funcional	71
Quadro 42 - Resultados por Área Funcional.....	72
Quadro 43 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2014	73
Quadro 44 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas	76
Quadro 45 - Projetos desenvolvidos em 2014	79
Quadro 46 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2014	84
Quadro 47 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2014.....	86
Quadro 48 - Objetivos, Projetos e Indicadores por Objetivo Estratégico	94
Quadro 49 - Resultados por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio.....	95
Quadro 50 - Grau de Concretização por Objetivo Estratégico e Tipo de Indicador	96
Quadro 51 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2014	97
Quadro 52 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2014.....	98
Quadro 53 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2014	99
Quadro 54 - QUAR do ISS, IP 2014: Principais Características	100
Quadro 55 - QUAR do ISS, IP 2014: Síntese da Concretização por Parâmetros	100
Quadro 56 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2014 – Avaliação	101
Quadro 57 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2014 – Avaliação	101
Quadro 58 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2014 – Avaliação.....	101
Quadro 59 - Unidades de produção homogéneas – objetivos e ponderações	111
Quadro 60 - Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP - 2014 Principais Características	112
Quadro 61 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital	112
Quadro 62 - Ranking global e por parâmetro.....	113
Quadro 63 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores	114
Quadro 64 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores	114
Quadro 65 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto.....	115
Quadro 66 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes-Correio Eletrónico	116
Quadro 67 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico.....	117
Quadro 68 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização	135

Índice de Figuras

Figura 1 - Missão, Visão e Valores	22
Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Requisitos de Negócio	23
Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP	25
Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações	36
Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais	36
Figura 6 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital.....	113
Figura 7 - Evolução da satisfação com o serviço.....	115
Figura 8 - Principais drivers de avaliação do assistente	116
Figura 9 - Satisfação com o serviço de email da Segurança Social Direta.....	117
Figura 10 - Avaliação Global do Serviço Prestado.....	118
Figura 11 - Grau de Satisfação com a Segurança Social	119
Figura 12 - Evolução da Despesa.....	128
Figura 13 - Evolução do número de beneficiários ativos	128
Figura 14 - Evolução do número de pensionistas	129
Figura 15 - Evolução do número de atendimentos	129
Figura 16 - Evolução do número de Recursos Humanos	129
Figura 17 - Evolução do número dos beneficiários das prestações.....	129
Figura 18 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas.....	132
Figura 19 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias	132
Figura 20 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa..	133
Figura 21 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica	133
Figura 22 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos.....	134
Figura 23 - Tendência da Despesa 2005 a 2014.....	136
Figura 24 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa.....	136
Figura 25 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2014.....	136
Figura 26 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2014.....	137
Figura 27 - Recursos Humanos (milhares) - Execução 2014	137
Figura 28 - Taxa de realização por objetivo.....	138
Figura 29 - Página de publicação do PAISS e dos relatórios de monitorização	139

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 2014.

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

O Capítulo 3 diz respeito ao **Balço Social**.

O Capítulo 4 efetua a **Avaliação Final**.

CAPÍTULO 1

Enquadramento e resumo da atividade

1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social
2. O Instituto da Segurança Social, IP
 - 2.1. Enquadramento Legal
 - 2.2. Referências Estratégicas
 - 2.3. Estrutura orgânica
3. Resumo da Atividade
 - 3.1. Áreas de 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 Temporárias
 - 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
 - 3.1.8.1. Infância e Juventude
 - 3.1.8.2. Intervenção Social
 - 3.1.8.3. Cooperação e Respostas Sociais
 - 3.1.8.4. Apoio a Programas
 - 3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais
 - 3.1.10. Proteção Jurídica
 - 3.2. Áreas de Administração e Suporte
 - 3.2.1. Gestão dos RH
 - 3.2.2. Gestão Financeira (ver também ponto 3.4.6)
 - 3.2.3. Gestão da Informação
 - 3.2.4. Gestão do Património
 - 3.2.5. Planeamento e Estratégia (ver ponto 3.4.3)
 - 3.2.6. Auditoria e Gestão da Qualidade (ver pontos 3.4.4 e 3.4.5)
 - 3.2.7. Recursos Humanos (ver ponto 3.4.7)
 - 3.2.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso (ver ponto 3.4.8)
 - 3.3. Relacionamento com o Cidadão
 - 3.3.1. Atendimento Presencial
 - 3.3.2. Centro de Contacto – Serviços Integrados de Atendimento
 - 3.3.3. Segurança Social Direta
 - 3.4. Sistemas de Controlo Interno
 - 3.4.1. Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
 - 3.4.2. Sistemas de Informação
 - 3.4.3. Planeamento
 - 3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade
 - 3.4.5. Plano de Auditorias
 - 3.4.6. Gestão Financeira
 - 3.4.7. Recursos Humanos
 - 3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso

CAPÍTULO 1

Enquadramento e resumo da atividade

1. Conjuntura externa e o Sistema de Segurança Social

Do ponto de vista da atividade do Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP), o ano de 2014 foi marcado, por um ambiente externo caracterizado pela continuidade das estratégias de consolidação orçamental e de desenvolvimento da sociedade e da economia portuguesas apresentadas no Programa do XIX Governo Constitucional e no relatório do Orçamento do Estado para 2014.

As GOP 2012-2015 traduzem os compromissos do XIX Governo Constitucional para o período e articulam um conjunto de políticas que se desenvolvem em torno de 5 Opções.

O sector da Segurança Social integra a 3ª Opção – Cidadania, solidariedade, justiça e segurança – e enquadra a sua ação, para o período, nos seguintes pilares:

1. Programa de Emergência Social (PES);
2. Combate à pobreza e reforço da inclusão e coesão sociais;
3. Economia Social;
4. Família e natalidade;
5. Proteger e apoiar os idosos;
6. Aumentar a capacidade de resposta da Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados.

Os compromissos assumidos pelo sector da Segurança Social, no âmbito das GOP 2012-2015, são concretizados em estrita observância pela Lei de Bases da Segurança Social, que define as bases gerais em que assenta o Sistema de Segurança Social.

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

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

O Sistema de Proteção Social de Cidadania compreende três Subsistemas:

- **Subsistema de Ação Social** – tem como objetivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias dos indivíduos e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

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

- Serviços e equipamentos sociais;
- Programas de combate à pobreza, disfunção, marginalização e exclusão sociais;

- Prestações pecuniárias, de caráter eventual e em condições de 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;
 - Complemento solidário para idosos;
 - Complementos sociais;
 - Outras prestações ou transferências afetas a finalidades específicas, no quadro da concretização dos objetivos do presente subsistema.

Este subsistema abrange:

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

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

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

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

Este sistema abrange os seguintes regimes:

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

O Sistema Complementar compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa coletiva e de iniciativa individual.

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

Os Regimes Complementares

- De iniciativa coletiva e individual são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas e nestes integram-se os regimes profissionais complementares.
- Os regimes complementares de iniciativa individual são de instituição facultativa, assumindo, entre outras, a forma de planos de poupança-reforma, de seguros de vida, de seguros de capitalização e de modalidades mutualistas.

2. O Instituto da Segurança Social, IP

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

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

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

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

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

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

Além do Conselho Diretivo, são órgãos do ISS, IP: o fiscal único, o conselho consultivo e o conselho médico.

São atribuições do ISS, IP:

- a) Gerir as prestações do sistema de Segurança Social e dos seus subsistemas;
- b) Garantir a realização dos direitos e promover o cumprimento das obrigações dos beneficiários do sistema de Segurança Social;
- c) Arrecadar as receitas do sistema de Segurança Social, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas;

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

- s) Avaliar e fixar as incapacidades em matéria de doenças emergentes de riscos profissionais e assegurar a prestação dos cuidados médicos e medicamentosos necessários, bem como as compensações, indemnizações e pensões por danos emergentes de riscos profissionais, por incapacidade temporária ou permanente;
- t) Participar na Revisão e Atualização da Tabela Nacional de Incapacidades por Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais e assegurar o apoio necessário aos respetivos trabalhos;
- u) Exercer a ação fiscalizadora no cumprimento dos direitos e obrigações dos beneficiários e contribuintes do sistema de Segurança Social, das instituições particulares de solidariedade social e de outras entidades privadas que exerçam atividades de apoio social;
- v) Exercer os poderes sancionatórios no âmbito dos ilícitos de mera ordenação social relativos aos estabelecimentos de apoio social, a beneficiários e contribuintes, nos termos legais;
- w) Assegurar nos termos da lei, as ações necessárias à eventual aplicação dos regimes sancionatórios referentes a infrações criminais praticadas por beneficiários e contribuintes no âmbito do sistema de Segurança Social;
- x) Intervir na adoção, nos termos da lei, bem como no âmbito da adoção internacional, como autoridade central;
- y) Assegurar, nos termos da lei, a concessão de proteção jurídica;
- z) Promover a divulgação da informação e as ações adequadas ao exercício do direito de informação e de reclamação dos interessados, bem como a dignificação da imagem do sistema de Segurança Social;
- aa) Assegurar as relações externas em matéria das suas atribuições, sem prejuízo das atribuições da Direção-Geral de Segurança Social, e das competências próprias do MNE;
- bb) Assegurar a promoção de respostas e o apoio à produção de respostas na área da inclusão social, com vista a prevenir e combater as situações indiciadas e ou sinalizadas de crianças e jovens em risco de exclusão social, compaginando a mobilização de medidas já existentes com medidas específicas;
- cc) Emitir orientações técnicas no âmbito das suas atribuições.

Na política de qualidade definida, o ISS, IP, assegura o cumprimento dos requisitos e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e propõe-se satisfazer as necessidades de cada cidadão, através da prestação de um serviço eficiente e eficaz, mais próximo do cidadão, personalizado e com prazos adequados.

2.1. Enquadramento Legal

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

nível de desconcentração de base distrital, utilizando amplamente as novas oportunidades de gestão fornecidas pelos modernos sistemas de informação e informática.

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

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

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

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

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

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

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

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

Internacionais da Segurança Social, IP e do Centro Nacional de Proteção contra os Riscos Profissionais, IP, este último constituindo-se como serviço do ISS, IP

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

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

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

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

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

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

Simultaneamente foram nomeados os dirigentes das novas unidades orgânicas.

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

Em dezembro de 2013, foi publicado o Decreto-lei n.º 167/2013, de 30 de dezembro, que altera o Decreto-lei n.º 83/2012, de 30 de março, reformulando o funcionamento do conselho de apoio para assuntos de proteção contra os riscos profissionais e especificando as regras de designação dos diretores de segurança social e diretores adjuntos de segurança social

2.2. Referências Estratégicas

As principais referências estratégicas do ISS, IP para 2014, são as definidas no Plano Estratégico do Instituto para o triénio 2013-2015, e integram a Missão, a Visão, os Valores, a Política da Qualidade e a Política de Responsabilidade Social.

Figura 1 - Missão, Visão e Valores

Missão	Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do Sistema de Segurança Social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.
Visão	Ser a entidade pública de referência na promoção da coesão social, reconhecida como um serviço de proximidade e excelência.
Valores	• Rigor • Diferenciação positiva • Equidade social • Ética • Respeito
Política da Qualidade	Satisfazer as necessidades e expectativas do cidadão/cliente e das partes interessadas do ISS, IP Compromissos: Sustentar Resultados Equilibrados Acréscimo de Valor para os Clientes Liderar com Visão, Inspiração e Integridade Ter êxito através do Talento das Pessoas Aproveitar a Criatividade e a Inovação Construir um Futuro Sustentável Desenvolver a Capacidade Organizacional Gerir com Agilidade
Política de Responsabilidade Social	Promover, de forma ética e transparente, os princípios da Responsabilidade Social, reforçando o desempenho organizacional do ISS e o seu impacto na sociedade e meio ambiente Compromissos: Estabelecer, implementar e rever objetivos da responsabilidade social, considerando os seguintes princípios: Prestação de Contas e responsabilidade - Assumir a responsabilidade pelas ações e decisões que tem impacto na sociedade e meio ambiente Transparência - Promover uma atuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto Comportamento Ético - Assegurar o compromisso de todos e promover ativamente um código de ética e conduta no relacionamento entre as partes interessadas. Promover uma gestão responsável dos recursos naturais Respeito pelos interesses das partes interessadas - Promover o envolvimento e o diálogo com as partes interessadas nas decisões. Promover as melhores práticas laborais, o equilíbrio entre a vida profissional e familiar, com especial investimento no bem-estar e saúde dos seus trabalhadores Respeito pelo Estado de Direito - Cumprir os requisitos normativos, estatutários, regulamentares associado ao desenvolvimento das atividades Respeito pelas Normas Internacionais de Comportamento - Adotar prescrições de tratados e acordos internacionais favoráveis à responsabilidade social, enquadráveis nos pressupostos e capacidade do ISS Direitos Humanos - Reconhecer a importância e a universalidade dos direitos humanos

O Plano Estratégico do ISS, IP 2013-2015 integrou cinco objetivos estratégicos (OE), que se subdividem em 26 requisitos de negócio, da seguinte forma:

Figura 2 - Objetivos Estratégicos / Requisitos de Negócio

OE 1 Assegurar a proteção e inclusão social
1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais
1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social
1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
OE 2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional
2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional
2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas
2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas
2.5 Controlar a gestão de contribuições
2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições
2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação
2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo
OE 3 Assegurar a satisfação dos e das clientes
3.1 Assegurar a qualidade do atendimento
3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente
3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto
OE 4 Promover a motivação das trabalhadoras e trabalhadores
4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização
4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização
4.3 Melhorar as condições de trabalho
4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras
OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços
5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços
5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras
5.3 Controlar a execução do Orçamento
5.4 Assegurar os níveis de serviço internos
5.5 Otimizar os processos do ISS,IP
5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS
5.7 Racionalização de recursos

O Anexo 1 integra a última versão do Plano de Ação do ISS, IP de 2014 (PAISS14 v2.1) com o detalhe dos objetivos, projetos e respetivos indicadores integrados em cada um dos objetivos estratégicos e requisitos de negócio acima identificados.

2.3. Estrutura orgânica

Durante o ano de 2014, procederam-se a alguns ajustamentos na estrutura orgânica dos serviços centrais definida em 2012. Apesar disso, mantém-se no essencial a estrutura definida em 2012.

O Plano de Ação do ISS, IP para 2014 foi estruturado com base na orgânica estabelecida no final de 2012, a saber:

- **Serviços Centrais (SC)**

Áreas Operacionais:

- Departamento de Prestações e Contribuições;
- Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente;
- Departamento de Desenvolvimento Social e Programas;
- Departamento de Fiscalização;
- Departamento de Proteção contra Riscos Profissionais

Áreas de Administração Geral:

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

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.

- **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.

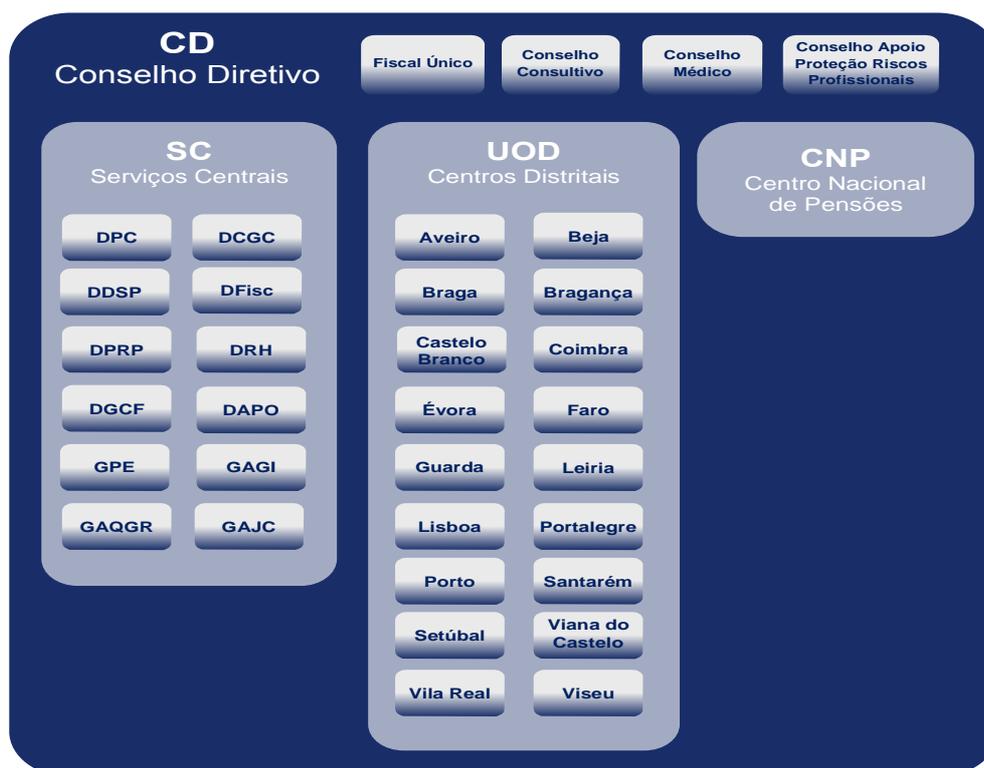
Dentro de cada grupo foi estabelecida, em articulação com os respetivos Diretores de Segurança Social (DSS), uma estrutura de unidades e núcleos comum, que posteriormente foi ajustada à realidade concreta de cada distrito com a criação de setores e equipas.

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

A estrutura orgânica do ISS, IP em 2014 espelha-se no organograma seguinte.

Figura 3 - Estrutura Orgânica do ISS, IP



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

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

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

Dando seguimento ao processo de transferência gradual da gestão dos estabelecimentos integrados para o setor solidário, em 2013 foram extintos 6 Estabelecimentos Integrados e 10 passaram para gestão de outras entidades e, em 2014, foram extintos mais 3 Estabelecimentos Integrados

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

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

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

3. Resumo da Atividade

3.1. Áreas de Missão

3.1.1. Gestão das Prestações Imediatas

Beneficiários Ativos (Regime Geral)

Verifica-se ligeira variação (2%) no número de beneficiários ativos no regime dos trabalhadores por conta de outrem, face ao ano de 2013.

No que concerne ao regime dos trabalhadores Independentes, constata-se uma tendência de decréscimo (-1,9%) no número de trabalhadores independentes com pelo menos uma contribuição para a Segurança Social, no ano de 2014, mantendo-se, assim, a tendência apurada nos últimos anos.

Por outro lado, analisando os dados relativos ao processamento das prestações de desemprego, verifica-se decréscimo no número de beneficiários apurando-se uma variação negativa de 10,8%, face ao ano de 2013.

Quadro 2 - Beneficiários Ativos

Beneficiários	Unidades: n.º e %					
	2013		2014		Variação (2013-2014)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Trab. Conta Outrem (a)	3.268.903	77%	3.334.311	79%	65.408	2,0%
Independentes (b)	263.843	6%	258.778	6%	-5.065	-1,9%
Desempregados (c)	720.226	17%	642.085	15%	-78.141	-10,8%
Total	4.252.972	100%	4.235.174	100%	-17.798	-0,4%

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Notas:

(a) nº de beneficiários distintos com pelo menos um registo de remuneração.

Situação da BD a 01/02/2015.

(b) nº de trabalhadores distintos com pelo menos uma contribuição à Segurança Social.

Situação da BD a 01/02/2015.

(c) nº de beneficiários distintos com pelo menos um processamento de prestação de desemprego (todos os tipos de subsídios).

Situação da BD a 13/02/2015.

Doença

Dos dados apurados, pode observar-se um decréscimo no montante relativo à despesa no âmbito da concessão provisória de Subsídio Doença (-3%), face ao ano de 2013, e, bem assim, em relação ao montante despendido com Subsídio Doença por Tuberculose (-1,5%), neste caso justificado, certamente, pela baixa incidência desta tipologia de doença no país.

Por outro lado, verifica-se acréscimo no montante gasto com o Subsídio de Doença com um incremento de 5%, face ao ano de 2013, traduzindo-se esta despesa num montante médio/ano de cerca de 784€ por beneficiário.

Quadro 3 - Subsídio por Doença

Doença	2013		2014		Variação (2013-2014)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Concessão Provisória de Subsídio Doença	16.939	19.901.235	17.463	19.313.378	3,1%	-3,0%
Subsídio Doença	441.126	341.756	457.633	358.805	3,7%	5,0%
Subsídio Doença por Tuberculose	923	2.786	916	2.744	-0,8%	-1,5%
Subsídio Doença Profissional	4.516	15.796	5.746	19.665	27,2%	24,5%

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 01/02/2015

Parentalidade

No que concerne aos subsídios parental inicial e social parental inicial, verifica-se uma diminuição no número de beneficiários e, bem assim, por inerência, no montante relativo à despesa com ambos os subsídios, face ao período homólogo do ano de 2013.

Por outro lado, no que se refere ao subsídio parental alargado, apura-se um significativo aumento no número de beneficiários e, bem assim, no montante despendido com esta prestação (25,9% e 27,0%, respetivamente).

Quadro 4 - Subsídios por Parentalidade

Subsídio	2013		2014		Variação (2013-2014)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Parental Inicial	125.814	244.965.104	121.402	238.700.776	-3,5%	-2,6%
Social Parental Inicial	22.324	19.581.541	21.429	18.979.082	-4,0%	-3,1%
Parental Alargado	2.654	1.693.098	3.341	2.150.063	25,9%	27,0%
Total	150.792	266.239.743	146.172	259.829.920	-3,1%	-2,4%

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 01/02/2015

Desemprego

Da análise aos dados apurados, verifica-se redução do número de beneficiários do Subsídio Desemprego (-12,1%), com impacto significativo nos montantes da despesa com esta prestação (-20,6%), a tendência de redução foi tanto mais considerável ao nível do Subsídio Social Desemprego apurando-se um decréscimo de 22,9% no número de beneficiários desta prestação e uma redução de 32,5% nos montantes despendidos com esta prestação. Por outro lado, no âmbito do Subsídio Social Desemprego Subsequente apura-se um ligeiro aumento (5,2%) no número de beneficiários e, bem assim, consequentemente, no montante da despesa (2,4%).

Quadro 5 - Prestações de Desemprego

Unidades: N.º e milhares de euros

Prestação	2013		2014		Variação (2013-2014)	
	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa	Benef.	Despesa
Subsídio Desemprego	538.494	2.013.758	473.132	1.599.268	-12,1%	-20,6%
Subsídio Social Desemprego	45.157	99.258	34.835	67.023	-22,9%	-32,5%
Subsídio Social Desemprego Subsequente	93.800	208.703	98.645	213.705	5,2%	2,4%
Prolongamento Subsídio Social Desemprego	83	156	87	156	4,8%	-0,1%

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 13/02/2015.

De destacar, no âmbito das prestações de desemprego, que a Lei do Orçamento do Estado para 2014 manteve a Majoração de 10% do montante do Subsídio de Desemprego.

Com esta alteração legislativa, nos casos em que no mesmo agregado familiar, ambos os cônjuges ou pessoas que vivam em união de facto se encontram a receber subsídio de desemprego e tenham filhos ou equiparados a cargo titulares de abono de família (incluindo o escalão 4), o montante do subsídio de desemprego passou a ser majorado em 10% do seu montante para cada titular da prestação. Tratando-se de um agregado monoparental, o montante do subsídio de desemprego passou a ser majorado em 10% se o titular do subsídio de desemprego for o único adulto a viver com a(s) criança(s) titular(es) de abono de família e desde que não receba pensão de alimentos decretada ou aprovada pelo tribunal.

De referir, ainda, que com esta disposição legal caso um dos cônjuges ou uma das pessoas que vivam em união de facto deixe de receber subsídio de desemprego e lhe seja atribuído subsídio social de desemprego subsequente ou, continuando desempregado, não receba qualquer prestação social por essa eventualidade, mantém-se a majoração do subsídio de desemprego em relação ao outro beneficiário.

Prestações Familiares

Em termos de Prestações Familiares, continua a verificar-se, no ano de 2014, uma tendência de decréscimo transversal, em todas as prestações, quer no número de requerentes, titulares e, bem assim, na despesa global correspondente com estas prestações.

Quadro 6 - Prestações Familiares

Unidade: N.º e milhares de euros

Prestações Familiares	2013			2014			Variação (2013-2014)		
	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa	Requer.	Titulares	Despesa
Abono de família para crianças e jovens	812.878	1.220.009	581.140	794.458	1.183.341	552.627	-2,3%	-3,0%	-4,9%
Bonificação por deficiência	69.584	77.215	67.539	70.212	77.893	67.611	0,9%	0,9%	0,1%
Assistência a 3ª pessoa	11.841	12.097	12.336	11.919	12.157	12.162	0,7%	0,5%	-1,4%

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 06-02-2015

Rendimento Social de Inserção

As principais alterações legislativas que tiveram lugar no segundo semestre de 2012 produziram maior impacto no primeiro ano de implementação.

Para além dos requerimentos entrados de acordo com novo enquadramento jurídico, foi necessário proceder à análise e revisão de todas as prestações de RSI e à incorporação e alteração de matérias como:

- A verificação da condição de recurso;
- A alteração do conceito de agregado familiar;
- A caracterização dos rendimentos;
- A modificação do cálculo da capitação tendo por base a escala de equivalências da OCDE; e,
- A desindexação do valor do RSI ao valor da pensão social, passando aquele a estar indexado a uma percentagem do IAS.

Também a renovação do pedido de prestação deixou de ser automática passando a ser solicitada pelo próprio ao final de um ano. Foi, ainda, introduzida a penhorabilidade da prestação nos termos da lei geral.

Quadro 7 - Rendimento Social de Inserção (RSI)

Unidades: Nº e milhares de euros

	2013	2014	Variação (2013-2014)	
			N.º	%
Beneficiários com processamento em dezembro	208.382	187.908	-20.271	-9,7%
Agregados Familiares com processamento em dezembro	89.834	83.503	-6.345	-7,1%
Beneficiários com processamento no ano	328.532	321.016	-43.261	-11,9%
Agregados Familiares com processamento no ano	137.691	128.490	-8.737	-6,4%
Valor Processado no ano	258.096	229.896	-27.534	-10,7%
Valor Médio Mensal Processado por Beneficiário em dezembro	89,02	89,94	0,85	0,9%
Valor Médio Mensal Processado por Agregado Familiar em dezembro	209,28	211,20	1,40	0,7%

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a Fev.15

Da observação do quadro precedente, constata-se uma diminuição quer no número de beneficiários quer no número de Agregados Familiares com processamento no ano de 2014, registando-se, assim, um impacto de -10,7% no valor despendido com esta prestação, face ao ano transato. Constatando-se, assim, a tendência de decréscimo no número de beneficiários desta prestação, que tem sido apurada nos últimos anos, decorrente das alterações legislativas que têm sido introduzidas, a título de exemplo, no âmbito da verificação da condição de recurso, no conceito de agregado familiar e na renovação da prestação que está dependente de pedido efetuado pelo requerente, dois meses antes do termo da sua concessão.

Ao nível da contratualização, as alterações legislativas ocorridas em 2012, deram um maior enfoque na natureza contratual do RSI, na sua vertente da inserção.

A celebração do contrato de inserção passou a ser uma condição de atribuição do RSI logo à partida, pelo que houve a inversão do paradigma para a definição objetiva de obrigações de todos os beneficiários do agregado familiar como parte integrante do seu processo de inserção, nomeadamente a obrigatoriedade de inscrição no centro de emprego de todos os elementos do agregado familiar, a procura ativa de emprego, bem como o desenvolvimento de atividade socialmente útil para a comunidade para beneficiários de RSI.

O Contrato de Inserção - consubstancia -se num conjunto articulado e coerente de ações, faseadas no tempo, estabelecido de acordo com as características e condições do agregado familiar do

requerente da prestação, com vista à plena integração social dos seus membros. O contrato de inserção confere um conjunto de deveres e de direitos ao titular do rendimento social de inserção e aos membros do seu agregado familiar.

A celebração do Contrato de Inserção e cumprimento das ações do mesmo exige a disponibilidade ativa para o trabalho, para a formação ou para outras formas de inserção que se revelem adequadas. A sua celebração determina a decisão quanto ao pagamento da prestação e nele devem constar os apoios e medidas de inserção, os direitos e deveres do requerente e dos membros do seu agregado familiar que a ele devam ficar vinculados, bem como as medidas de acompanhamento do cumprimento do contrato de inserção a realizar pelos serviços competentes e representados em sede de NLI.

De realçar nas medidas de ativação para a inserção a introdução do conceito de atividade socialmente útil, consistindo esta na ocupação temporária a que ficam sujeitos os beneficiários de RSI, desenvolvida a favor de entidades sem fins lucrativos, ou do setor da economia social, as designadas entidades promotoras, com vista à satisfação de necessidades sociais e comunitárias. Caracteriza-se pela realização de tarefas que, na sua grande maioria, não integram o conteúdo funcional dos lugares previstos no quadro de pessoal ou nos instrumentos de regulamentação aplicáveis ou não se sobreponham às desenvolvidas pelos trabalhadores da entidade promotora

Quadro 8 - Ações dos contratos de Inserção RSI

Tipo de Ação	Estado da Ação 31/12/2014			%
	Em curso	Cessada	Outro (a)	
Acompanhamento Psicossocial	4.723	3.139	4.417	22%
Educação	2.019	1.274	1.897	9%
Emprego	5.976	4.014	5.987	28%
Formação Profissional	1.331	1.107	1.881	8%
Habitação	470	356	405	2%
Saúde	3.620	2.529	3.312	17%
Respostas Sociais	601	515	503	3%
Outro	2.465	1.767	2.055	11%
Total	21.205	14.701	20.457	100%

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

Situação da BD a 06.Fev.2015

Notas:

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

A dinamização da atividade socialmente útil foi reforçada ao longo do ano de 2014 contando já no final do ano com cerca de 316 entidades promotoras por comparação a 142 em 2013, e com cerca de 729 beneficiários em 2014, e 385 em 2013.

Tempos médios de deferimento das prestações imediatas

No âmbito dos tempos médios de deferimento das prestações, face aos valores explanados no quadro seguinte, destaca-se a significativa redução verificada no âmbito dos tempos de deferimento do Rendimento Social de Inserção que se consubstanciou em menos 20 dias, face ao tempo de deferimento apurado no ano de 2013, igualando-se, assim, ao tempo médio apurado no ano de 2012 (63 dias).

Quadro 9 - Tempos Médios de Deferimento das Prestações Imediatas

Prestação	2013	2014	Variação (2013-2014)	
			N.º	%
Subsídio de Doença	3	3	0	0,0%
Subsídio de Desemprego	5,1	4,7	-0,4	-8,6%
Subsídio Social de Desemprego	12,1	12,0	-0,1	-1,0%
Abono de Família	19	20	1	4,5%
Rendimento Social de Inserção	78	63	-15	-23,5%

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a fev/2015

Notas:

Foram considerados os movimentos de concessão normal e majoração

3.1.2. Gestão das Prestações Diferidas

Pensionistas Ativos e respetiva despesa

Observou-se no ano de 2014 um aumento da despesa de 1% face a 2013. Para este aumento contribuiu essencialmente o aumento da despesa com as pensões de sobrevivência (+2,8%), seguida do aumento da despesa com as pensões de velhice (0,9%).

Em sentido inverso encontra-se a despesa com as pensões de invalidez que diminuiu 1,5% face a 2013.

Relativamente ao número total de pensionistas (Pensão de velhice, Pensão de Invalidez e Pensão de Sobrevivência), verifica-se uma variação negativa de -0,5% face a 2013.

No que respeita à Pensão de Velhice, verificou-se uma diminuição do número de beneficiários, o que se ficou a dever, por um lado, à continuidade da suspensão do regime de flexibilização da idade da reforma (Decreto-Lei n.º 85-A/2012, de 5 de abril), e, por outro, à publicação do Decreto-Lei n.º 167-E/2013, que estabelece como idade normal de acesso à pensão de velhice os 66 anos.

Registou-se também uma redução de 3,1% do número de pensionistas com pensão de invalidez

Quadro 10 - Pensionistas Ativos

Unidades: N.º e milhares de euros

Pensões	2013		2014		Variação (2013-2014)	
	Benef.	%	Benef.	%	Benef.	%
Velhice	1.891.745	67,6%	1.881.190	68%	-10.555	-0,6%
Invalidez	244.950	8,8%	237.313	9%	-7.637	-3,1%
Sobrevivência	660.446	23,6%	665.405	24%	4.959	0,8%
Total	2.797.141	100,0%	2.783.908	100,0%	-13.233	-0,5%
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
Velhice	11.086.688	78,0%	11.191.023	77,9%	104.335	0,9%
Invalidez	1.152.561	8,1%	1.134.955	7,9%	-17.606	-1,5%
Sobrevivência	1.976.952	13,9%	2.032.878	14,2%	55.926	2,8%
Total	14.216.201	100,0%	14.358.856	100,0%	142.655	1,0%

Fonte: RAISS 2013 e II, IP, Estatísticas Anuais e CNP, Valores Processados por mês (despesa)

Situação da BD a 31/12/2014

Complemento Solidário para Idosos

A proposta de definição de tempos máximos de deferimento do CSI uniformes para todos os Centros Distritais (Cumprido 80%; Supera 88%) continuou a revelar a vantagem.

De janeiro a dezembro de 2014 foram deferidos 6.251 processos de Complemento Solidário para Idosos. Destes, 4.995 foram deferidos até 30 dias, o que representa 80% do total de processos deferidos. Encontrando-se, assim, cumprida a meta estabelecida para o ano.

Durante o ano de 2014, procedeu-se ao recálculo das prestações de CSI, estipulado pelo Decreto-lei n.º 13/2013, de 25 de janeiro. Para atualização dos montantes das prestações em curso, de acordo com a referida disposição legal, foi necessário recalcular as mesmas tendo em conta o novo valor de referência estipulado (4.909€).

Este processo implicou diversas alterações nas aplicações informáticas, designadamente no subsistema CSI, bem como necessidade de reorganizar as equipas de trabalho, dando prioridade à conclusão do processo de recálculo desta prestação.

Síntese dos Resultados das 5 Fases de Recálculo do CSI:

Fases	Variação	Data	Nº de processos	Impacto financeiro
		abr/mai 2013	2.600	-
1ª fase	isolados	dez/13	100.242	2.485.255,01
2ª fase	diminuição até 15€	fev/14	19.600	148.000,00
3ª fase	diminuição até 25€	abr/14	21.513	620.214,27
4ª fase	diminuição até 40€	mai/14	18.479	503.086,61
5ª fase	restantes processos	jun/14	25.248	1.500.000,00
TOTAL			185.082	5.265.555,89

Foram recalculados um total de 185.082 processos, sendo que o impacto financeiro mensal, alcançado foi na ordem dos 5.265.555,89€

Quadro 11 - Complemento Solidário para Idosos (CSI)

	2013	2014
Processos deferidos desde o início da medida (a)	289.827	293.853
Requerentes com processamento (b)	217.955	205.189
Despesa (c)	313.471	196.212

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 1/02/2015

Tempos médios de deferimento das pensões e complementos

Não obstante ter havido uma diminuição do número de beneficiários de Pensão de Velhice, em 2014, verificou-se um aumento do tempo médio de deferimento desta prestação (19%), comparativamente com os resultados alcançados no ano anterior.

Para este aumento do tempo médio de deferimento, contribuíram essencialmente dois fatores: por um lado, continuou suspenso o regime de flexibilização da idade da pensão de velhice por antecipação (Decreto-lei n.º 85-A/2012, de 5 de abril), permitindo apenas a aposentação antecipada por desemprego de longa duração e pensão unificada; por outro lado, entrou em vigor o Decreto-lei n.º 167-E/2013, de 31 de dezembro, que altera a idade legal de acesso à pensão de velhice dos 65 para os 66 anos, prevendo, contudo uma exceção para quem tenha carreiras contributivas longas. Em conformidade com este diploma legal, a idade de acesso à pensão de velhice pode variar entre A idade de acesso à pensão de velhice pode variar entre os 65 e os 66 anos, dependendo do número de anos de carreira contributiva acima dos 40 anos.

As ressalvas previstas nestes dois diplomas - Decreto-lei n.º 85-A/2012, de 5 de abril e Decreto-lei n.º 167-E/2013, de 31 de dezembro - conduziram a que, embora o número de requerimentos entrados seja menor, a complexidade de análise dos mesmos aumentasse substancialmente, o que explica este aumento do tempo médio de deferimento dos processos de pensão de Velhice.

Relativamente ao tempo médio de deferimento da pensão de sobrevivência/subsídio por morte, verificou-se uma diminuição (-24%), resultante da recuperação do passivo de processos com tempos médios elevados durante o ano de 2013, permitindo que em 2014 fosse retomada a análise maioritariamente de processos entrados no ano.

Para o mesmo indicador, na pensão de invalidez, o resultado alcançado em 2014, registou uma estabilização face ao ano anterior (-0,6 dias).

Relativamente às prestações do regime não contributivo, pensão social de velhice e invalidez, os resultados alcançados em 2014 apresentaram um tempo médio de deferimento superior ao registado no ano anterior.

No que respeita à pensão social de velhice, o aumento do tempo médio de deferimento ficou a dever-se, por um lado, à redução de recursos humanos verificada no decurso deste ano, e, por outro lado, à necessidade de canalizar os recursos existentes para o processo de recálculo das prestações de CSI estabelecido pelo Decreto-lei n.º 13/2013, de 25 de janeiro, que decorreu durante o ano de 2014.

No que respeita à pensão social de invalidez, o aumento do tempo médio de deferimento ficou a dever-se à redução do número de comissões de verificação de incapacidades permanentes realizadas, na sequência da diminuição dos montantes atribuídos ao Sistema de Verificação de Incapacidades Permanentes.

O Complemento Solidário para Idosos registou no indicador tempo máximo de deferimento, um resultado alcançado de 80% dos processos deferidos em menos de 30 dias.

Quadro 12 - Tempos médios de Deferimento das Pensões e Complementos

Unidades: n.º de dias e %

Pensões/Complementos	2013	2014	Variação (2013-2014)	
			N.º	%
Velhice	30	36	6	19%
Invalidez	128	128	0	0%
Sobrevivência	67	51	-16	-24%
Social Velhice	34	43	8	24%
Social Invalidez	108	112	4	4%
Complemento Dependência	93	101	8	9%
CSI (a)	21	25	4	19%

Fonte: Pensões, CNP, CSI, Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 01-02-2015

3.1.3. Prestações por Incapacidade resultante de Riscos Profissionais

Durante o ano de 2014, registou-se a entrada de 5.365 requerimentos e 7.156 participações obrigatórias, tendo sido certificadas 2.795 doenças profissionais.

O número de Doenças Profissionais Certificadas foi de 3.091, abrangendo um total de 2.077 Beneficiários, o que representa um decréscimo face ao período homólogo: -13.2% de doenças

certificadas e -17,5% de beneficiários abrangidos. Verifica-se, assim, uma inversão da evolução entre 2012 e 2013, período em que se registou um aumento tanto das doenças certificadas como dos beneficiários abrangidos.

Quadro 13 - Beneficiários e Doenças Profissionais Certificadas

Unidades: n.º e %

Ano	2013	2014	Variação (2013-2014)	
			N.º	%
Doenças certificadas	3.478	3.091	-387	-11,1%
Doenças Profissionais com Incapacidade	-	2.135	-	-
Doenças Profissionais sem Incapacidade	-	956	-	-
Beneficiários	2.471	2.077	-394	-15,9%

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a fev/2015

Não obstante a diminuição de doenças certificadas, em 2014, verifica-se um ligeiro aumento da despesa com as doenças profissionais.

Quadro 14 - Evolução dos Beneficiários e Despesa com Doenças Profissionais por âmbito

Âmbito do Processo	2013	2014	Variação (2013-2014)	
			N.º	%
Beneficiários				
Doença profissional	25.913	26.723	810	3,1%
Pensão de Sobrevivência/ Subsídio por Morte	4.070	3.875	-195	-4,8%
Reembolso de Despesas	1.767	1.331	-436	-24,7%
Reabilitação Profissional	516	474	-42	-8,1%
Montantes Processados				
Doença profissional	42.359	43.436	1.077	2,5%
Pensão de Sobrevivência/ Subsídio por Morte	10.979	10.455	-524	-4,8%
Reembolso de Despesas	236	202	-33	-14,2%
Reabilitação Profissional	918	861	-57	-6,2%
Total	54.492	54.955	463	0,8%
Despesa				
Pensão de Invalidez por Doença Profissional	42.636	43.905	1.269	3,0%
Pensão de Sobrevivência	10.394	10.050	-344	-3,3%
Subsídio por Morte	728	525	-203	-27,8%
Outras Despesas (a)	1.353	1.101	-252	-18,6%
Total	55.111	55.581	470	0,9%

Fonte: RAISS 2013, SESS, DGCF

Situação da BD a 23/02/2015

Notas:

(a) Inclui despesas com transportes, alojamento e refeições dos beneficiários em deslocações para exames médicos, pagamentos de outros subsídios e de Capitais de Remição

3.1.4. Verificação de Incapacidades Temporárias

No âmbito do sistema de verificação de incapacidades temporárias para o trabalho, revelou-se necessário promover à alteração do valor das remunerações dos atos médicos praticados, promovendo-se um ajustamento remuneratório equitativo que refletisse o momento económico-financeiro de contenção da despesa pública, sem no entanto colocar em causa a qualidade do serviço prestado e a estabilidade de funcionamento do sistema.

Assim, e neste sentido, destacam-se as alterações introduzidas pelo Despacho n.º 16959/2013, de 31 de Dezembro, no que se refere à remuneração inerente ao exercício das funções dos membros das

comissões de verificação, de reavaliação e de recurso, bem como dos médicos relatores e dos assessores técnicos de coordenação.

Quadro 15 - Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias (SVIT)

Unidades: Nº e %

	2013	2014	Variação (2013-2014)	
			N.º	%
Exames marcados	242.603	227.774	-14.829	-6,11%
Exames Realizados	201.914	188.661	-13.253	-6,56%
Taxa de Realização	83,20%	82,83%	-0,37%	-0,45%
Processos Convocáveis	153.076	162.766	9.690	6,33%
Processos Convocados	145.184	151.393	6.209	4,28%
Taxa de Convocatórias (5.º Nível)	94,80%	93,01%	-1,79%	-1,89%

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS). Dados sujeitos a atualizações Situação da BD a 01/02/2015

Dos dados expostos no quadro que precede, verifica-se que, no ano de 2014, se verificou um acréscimo de 6,33% no universo de processos convocáveis no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias para o trabalho, face ao ano transato. Este aumento está relacionado com o aumento do número de beneficiários com CIT, que teve uma variação de 5% face a 2013 (quadro 3). Verificando-se, conseqüentemente, um incremento no número de processos convocados para realização de exame.

No entanto, em relação ao número de exames realizados para verificação das incapacidades temporárias para o trabalho, verifica-se um decréscimo (-6,11%) face ao ano de 2013. Esta tendência mantém-se, desde 2012, considerando a diminuição da dotação orçamental no âmbito do SVIT.

3.1.5. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Prestacional

No âmbito do Combate à Fraude e Evasão Prestacional, à semelhança do ano transato o Departamento de Fiscalização levou a cabo diversas ações de fiscalização no âmbito das prestações, previstas e quantificadas no Plano de Ação do Instituto para 2014.

Com a implementação do novo regime jurídico desta prestação, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 13/2013, de 25 janeiro, os procedimentos de controlo instituídos melhoraram bastante.

O reforço da utilização de outros meios de verificação, nomeadamente os mecanismos de reavaliação e cruzamento de dados disponíveis no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), bem como de não renovação automática e das ações de acompanhamento dos agregados, permitiu introduzir maior controlo na atribuição e manutenção do direito à prestação, reduzindo a necessidade de recorrer à fiscalização no terreno.

Assim, no ano de 2014, verificou-se uma redução do número de ações a prestações, por via de fiscalização (-12%), mantendo-se a incidência (74%) na fiscalização a beneficiários de RSI.

Quadro 16 - Ações de fiscalização a prestações

Unidades: Nº, % e milhares de euros

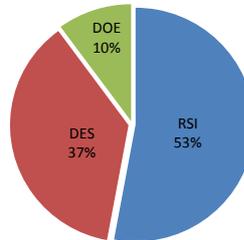
	2013	2014	Variação (2013-2014)	
			N.º	%
N.º Ações Efetuadas	29.032	25.549	-3.483	-12%
Poupança Estimada	3.257	1.880	-1.377	-42%
Autos de notícia de contraordenações	273	331	58	21%
Autos de notícia de ilícitos criminais	48	48	0	0%

Fonte: RAISS 2013 e DF

Situação da BD a 01/01/2015

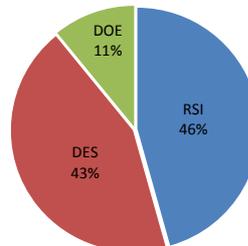
Da análise do quadro, verifica-se que os autos de notícia de contraordenações representam 1,3% face ao número de ações efetuadas, apresentando um aumento de 35% face ao período homólogo e com a seguinte distribuição:

Figura 4 - Autos de notícia de contraordenações



Quanto aos autos de notícia de ilícitos criminais, apresentam uma taxa inferior a 1%, representando 0,2% do número de ações efetuadas, com a seguinte distribuição:

Figura 5 - Autos de notícia de ilícitos criminais



Em ambos os casos a prestação que apresenta o maior número de ilícitos foi o Rendimento Social de Inserção.

Por sua vez, o valor associado à poupança estimada sofreu também um decréscimo, relativamente a 2013, evidenciando também a deteção de menos irregularidades com repercussões nos montantes e períodos de concessão da prestação, relativamente aos beneficiários fiscalizados. (quadro 16)

3.1.6. Gestão das Contribuições

Declarações de Situação Contributiva

Foi prosseguida a atividade regular de emissão de Declarações de Situação Contributiva.

A emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo de 10 dias decorre da Lei e vai ao encontro das necessidades dos contribuintes, através da disponibilização de um documento cada vez mais solicitado e que atesta a situação perante a Segurança Social, para os mais diversos fins e perante as mais diversas Instituições.

Instrumentos Internacionais

Foi prosseguida a atividade regular de instrução dos processos no âmbito da aplicação dos Regulamentos da União Europeia e dos Acordos/Convenções Bilaterais a que Portugal se encontra vinculado, mediante o desenvolvimento das diversas atividades decorrentes dos normativos previstos nos instrumentos em apreço, designadamente, em matéria de destacamentos.

Incentivos ao Emprego

Foi publicado o Decreto-Lei n.º 154/2014, de 20 de outubro, que criou a Medida Excecional de Apoio ao Emprego, que se traduz na redução de 0,75 pontos percentuais da taxa contributiva a cargo das entidades empregadoras.

Esta redução de taxa contributiva aplica-se às contribuições referentes às remunerações devidas nos meses de novembro de 2014 a janeiro de 2016, relativamente às entidades empregadoras, de direito privado, que tenham:

- A situação contributiva regularizada;
- Trabalhadores que entre janeiro e agosto de 2014, tenham auferido a Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), e estejam vinculados à Entidade Empregadora beneficiária, por contrato de trabalho, sem interrupção, com início anterior a setembro de 2014.

A medida de redução de 0,75 pontos percentuais da taxa contributiva foi atribuída oficiosamente, com exceção das situações de contrato de trabalho a tempo parcial, em que as entidades empregadoras foram notificadas por e-mail, para envio da declaração de remunerações com redução da taxa contributiva.

A redução de 0,75 pontos percentuais da taxa contributiva é aplicável às declarações de remunerações apresentadas a partir de 1 de dezembro de 2014 (e teve início com a entrega das declarações de remunerações relativas ao mês de referência de novembro de 2014).

Por outro lado, continuou a ser prosseguida a atividade regular de acompanhamento dos processos de incentivos ao emprego, nomeadamente primeiro emprego e desemprego de longa duração, no âmbito das medidas estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 89/95, de 6 de Maio, alterado pela Lei nº 110/2009, de 16 de setembro.

Entidades Empregadoras

Verifica-se uma variação global positiva no número de entidades empregadoras, pessoas coletivas e pessoas singulares ativas em 2014, não obstante verificar-se um acréscimo significativo no número de pessoas coletivas com cessação de atividade face ao ano de 2013.

Quadro 17 - Entidades Empregadoras com Remuneração declarada no Ano

Por tipo de Entidades	Unidades: Nº	
	2013	2014
Inscrições	25.143	28.758
Pessoa Singular	7.896	9.133
Pessoa Coletiva	17.247	19.625
Cessação de atividade	14.670	28.432
Pessoa Singular	44	58
Pessoa Coletiva	14.626	28.374
Total Ativo	1.104.055	1.107.350
Pessoa Singular	523.859	522.634
Pessoa Coletiva	580.196	584.716

Fonte: Sistema de Informação da Segurança Social (SISS\IDQ). Dados sujeitos a atualizações

Situação da BD a 01/02/2015.

Quadro 18 - Contribuições Declaradas e Pagas

		2013	2014	Variação (2013-2014)	
				N.º	%
Remunerações Declaradas		12.231.914.542	12.631.696.559	399.782.018	3,3%
Contribuições Pagas	Serviço Doméstico	57.029.582	58.812.231	1.782.649	3,1%
	Seguro Social Voluntário	16.043.249	18.047.872	2.004.623	12,5%
	Trabalhador Independente	371.568.341	357.182.152	-14.386.189	-3,9%
TOTAL		12.676.555.713	13.065.738.813	389.183.100	3,1%

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

Situação da BD a 13/02/2015

Da análise do quadro anterior, verifica-se um aumento de 3,3% das remunerações declaradas (respeitantes a trabalhadores por conta de outrem), face a 2013.

No que respeita a contribuições pagas, o serviço doméstico e o seguro social voluntário acompanham a tendência de crescimento, com especial relevância para este último que registou um aumento de 12,5%, face a 2013. Apenas no que respeita aos trabalhadores independentes, foi registado um decréscimo de 3,9% face a 2013.

Globalmente verificou-se um aumento de 3,1% no conjunto de remunerações declaradas e contribuições pagas, face a 2013.

3.1.7. Prevenção e Combate à Fraude e Evasão Contributiva

Participações por crime de abuso de confiança

A meta fixada para 2014, pelo Departamento de Fiscalização, para o número de participações por crime de abuso de confiança remetidas aos Núcleos de Investigação Criminal revela um ligeiro decréscimo, face ao ano anterior.

Esta situação fica a dever-se às dificuldades operacionais inerentes a esta tarefa, que consome recursos das áreas de contribuições dos Centros Distritais e do Departamento de Fiscalização, ao longo de toda a tramitação do processo, mesmo após comunicação ao Ministério Público, fatores críticos que o ISS, IP tem tentado mitigar nos últimos anos, mas que condicionam em larga medida os resultados alcançados.

Ações de Fiscalização

Em 2014 foram realizadas cerca de 5.637 ações de fiscalização a Entidades Empregadoras. No âmbito do universo fiscalizado foi apurado um valor de, aproximadamente, 43,5 Milhões de Euros.

Este valor envolve não apenas as contribuições não declaradas (evasão contributiva) à Segurança Social (SS), e que por via das ações de fiscalização foram oficiosamente registadas como dívida a cobrar às entidades empregadoras envolvidas, mas também situações de contribuições falsamente declaradas com o intuito de construir carreira contributiva e assim obter benefícios ilegítimos (pensões e outras prestações sociais). No contexto descrito, o valor de contribuições a anular atingiu os 574 mil euros.

Fazendo uma análise comparativa relativamente ao ano anterior, verifica-se uma redução de 9,3% no número ações de fiscalização a entidades empregadoras e um aumento significativos (51,4%) no valor de contribuições apuradas.

Quadro 19 - Ações de Fiscalização a Entidades Empregadoras

Unidades: N.º, % e milhares de euros

	2013	2014	Variação (2013-2014)	
			N.º	%
N.º Processos	6.216	5.637	-579	-9,3%
% Irregularidades	33%	35%	-	2,0%
Contribuições Apuradas	28.775	43.579	14.804	51,4%

Fonte: RAISS 2013 e DF Situação da BD a 01/01/2015

A redução do nº de ações decorre da perda acentuada de recursos humanos neste Núcleo, que é também a área responsável pela fiscalização de beneficiários de prestações. Não obstante, com a recente admissão de novos inspetores cuja conclusão de estágio se perspetiva para agosto de 2015, perspetiva-se um reforço da capacidade dos serviços, neste âmbito.

Por outro lado, as contribuições apuradas dependem do tipo (pequenas, médias ou grandes) e situação que estas entidades tinham perante a segurança social.

Assim, no âmbito destas ações foram detetadas 3.390 irregularidades, destacando-se, pela sua maior ocorrência, as seguintes situações:

- “Não Comunicação de Empregado no Prazo Legal de Admissões” 33%
- “Não entrega de DR no prazo Legal” 23%
- “Indicação na folha de remunerações de valores diferentes dos legalmente considerados como base de incidência” 18%
- “Não inclusão de trabalhadores nas Declarações de Remunerações. 15%

Relativamente à área de investigação criminal, em 2014, foram instaurados e instruídos um total de 4.075 processos-crime.

Quadro 20 - Processos-crime

Unidades: N.º, % e milhares de euros

	2013	2014	Variação (2013-2014)	
			N.º	%
Processos de inquérito instaurados e instruídos	3.804	4.075	271	7,1%
Processos-crime instaurados	2.003	2.010	7	0,3%
Processos-crime instruídos	1.801	2.065	264	14,7%
Valor financeiro associado aos processos de inquérito crime instruídos	52	53	1	1,9%

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS) Situação da BD a 01/02/2015

Do total dos processos, 2.065, referem-se a inquéritos crime instruídos que envolveram um montante, de dívida à Segurança Social, de 53 milhões de euros.

Do total de processos de inquérito instruídos, cerca de 80% tiveram proposta de acusação, sendo o tipo de crime mais comum o de abuso de confiança contra a segurança social (1.543), e os restantes processos tiveram proposta de arquivamento.

Destes últimos, verifica-se que 49% foram por ausência de crime e 47,5% por pagamento voluntário, que no ano em análise ascendeu a 2,7 milhões de euros

Da análise comparativa em relação ao ano transato, verifica-se (quadro 20) um aumento global dos resultados alcançados.

3.1.8. Desenvolvimento Social e Programas

3.1.8.1. Intervenção Social

RLIS – Rede Local de Inserção Social/

SAAS – Serviço de Atendimento Social e ou Acompanhamento Social

A RLIS - Rede Local de Intervenção Social¹ (Despacho n.º 12154/2013, de 11 de setembro e Despacho n.º 11675/2014, de 18 de setembro) constitui-se como uma plataforma local de intervenção social que visa potenciar uma atuação concertada dos organismos e entidades envolvidas na prossecução do interesse público e promover a implementação de novos mecanismos de atuação e diferentes estratégias de ação em resposta às necessidades sociais. Conforme normativo específico são objetivos da RLIS:

- Potenciar a concertação da atuação dos diversos organismos e entidades envolvidos;
- Assegurar a coordenação eficiente de todos os agentes, meios e recursos;
- Promover o desenvolvimento de mecanismos e estratégias no âmbito da intervenção social;
- Reforçar a plataforma de colaboração estabelecida com as entidades que localmente prestam serviços no âmbito da ação social;
- Promover plataformas de colaboração com as entidades com intervenção em áreas complementares ao âmbito da ação social, previamente consensualizadas em sede de Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- Assegurar o acompanhamento social das situações de vulnerabilidade, nomeadamente através da gestão, a nível local, dos programas criados para esse efeito;
- Assegurar os recursos necessários para fazer face às situações de crise e ou emergência social, bem como de comprovada carência económica;
- Promover iniciativas de experimentação social que se constituam como novas abordagens de resposta a problemas emergentes identificados nos territórios.

O SAAS - Serviço de Atendimento Social e ou Acompanhamento Social (Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro) é definido como um serviço que assegura o atendimento social e ou o acompanhamento social (modalidade isolada ou cumulativa) a pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social (com exceção de catástrofes naturais, calamidades públicas ou outras ocorrências cobertas por legislação específica). Conforme normativo específico constituem objetivos do SAAS:

- Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequados a cada situação;

¹ Consultar http://www4.seg-social.pt/documents/10152/453857/Adenda_protocolo.pdf [on line; cons. outubro2014]
Consultar <https://dre.pt/application/file/56927254> [on line; cons. outubro2014]

- Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
- Prevenir situações de pobreza e de exclusão sociais;
- Contribuir para a aquisição e ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e fortalecendo as redes de suporte familiar e social;
- Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;
- Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

Durante 2014, a RLIS desenvolveu-se em Portugal Continental através do financiamento comunitário ao abrigo do previsto no Eixo 6 — Cidadania, Inclusão e Desenvolvimento Social do Programa Operacional Potencial Humano (POPH) o qual compreende diferentes instrumentos de política que visam criar condições de maior equidade social no acesso a direitos de participação cívica, à qualificação e educação e ao mercado de trabalho. As atividades de SAAS foram classificadas como uma nova modalidade de intervenção de política social e elegíveis na Tipologia de intervenção 6.15 “Educação para a cidadania – projetos inovadores”. O desenvolvimento de projetos-piloto relativos a medidas de combate à pobreza de públicos socialmente vulneráveis, através da execução das atividades do SAAS, decorreu da aprovação do Regulamento Específico que define o regime de acesso aos apoios concedidos no âmbito da Tipologia supra referida, anexo ao Despacho n.º 5482/2013, de 24 de abril² e das respetivas alterações introduzidas pelo Despacho n.º 13033/2014, de 27 de outubro³.

Cada SAAS integrou-se numa RLIS, com âmbito territorial específico, criada por um protocolo bi ou multilateral, em que o ISS, IP—sem prejuízo das suas atribuições e competências de superintendência e tutela aplicáveis — se constituiu, como entidade aderente a essa Rede e como prestador de um serviço público para as pessoas e famílias utilizadoras do SAAS e, naturalmente, para a população em geral. Durante 2014, ao ISS, IP, especificamente à UIS/DDSP – Unidade de Intervenção Social do Departamento de Desenvolvimento Social e Programas, no âmbito das suas competências desenvolveu, designadamente, o seguinte:

1. Contributos para as propostas de regulamentação da RLIS (incluindo redação prévia de diploma e elaboração de instrumentos como minuta de Parceria) e do SAAS (incluindo a proposta de portaria do SAAS e proposta de alteração do Despacho 1810/2004 relativo aos NLI/RSI instrumentos como Modelo de Regulamento Interno e Acordo de Intervenção Social/compromisso para a inserção social e comunitária) junto do CD do ISS, IP para o Gabinete SESS;
2. Integração nas reuniões e nos trabalhos para RLIS/SAAS no âmbito, designadamente, “Grupo do Manual”, “Grupo prestações pecuniárias”, “Grupo Fiscalização”, “Grupo Sistemas de Informação”;
3. Participação em sessões de esclarecimento e sensibilização (incluindo a preparação de suporte de apresentação) para a medida de política “RLIS” e para os projetos-piloto SAAS junto dos Centros Distritais de Segurança Social do ISS, IP: e de entidades externas potencialmente interessadas;

² @ <http://www.qren.pt/np4/file/3423/1335513357.pdf>

³ @ http://www.igfse.pt/upload/docs/2014/DespachoPOPH_13033_2014.pdf

4. Formação às equipas técnicas de prestação de SAAS incluindo:
 - i. propostas de estrutura e calendarização do ciclo formativo;
 - ii. designação da equipa de formadores;
 - iii. definição da árvore e desenvolvimento dos conteúdos formativos;
 - iv. preparação dos suportes (ex. 4 documentos em utilitário de Apresentação Gráfica) à monitoria em sala;
 - v. dinamização de 3 comunidades formativas (Braga; Porto; Lisboa);
 - vi. elaboração do documento “POPH6.15 Projetos piloto SAAS avaliação formação Braga Porto Lisboa nov dez 2014_DDSP UIS”;
5. Elaboração do Manual Técnico para as equipas prestadoras de SAAS incluindo a revisão sistemática do seu índice e respetivos conteúdos de modo a acomodar os contributos das várias áreas (e.g. DCGC; GPE; UIJ/DDSP) e as várias evoluções associadas à concretização dos projetos-piloto (ex. condicionamentos e regras de acesso exterior às aplicações informáticas AS-ASS/SISS e ASIP) e à decisão de generalização destas experiências (ex. financiamento futuro pelo FSE/POISE - Fundo Social Europeu/Programa Operacional Inclusão Social e Emprego);
6. Elaboração de esclarecimentos de dúvidas e outras informações às entidades prestadoras através do endereço eletrónico ISS-rlis@seg-social.pt

Acolhimento Familiar para Pessoas idosas e adultas com deficiência

O Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência, enquadrado pelo Decreto-lei n.º 391/91, de 10 de outubro, é uma medida de política social que consiste em integrar, temporária ou permanentemente, em famílias consideradas idóneas, pessoas adultas com deficiência ou idosas, que por motivos de ordem física, psíquica ou social não possam permanecer nas suas próprias casas.

As famílias de acolhimento são previamente selecionadas pelas instituições de enquadramento⁴ que ao longo do período de acolhimento vão fazendo o seu acompanhamento técnico. No que respeita às famílias enquadradas pelo ISS, IP, verifica-se que todas 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).

Em 2014, um total de 563 famílias acolheram 1.112 pessoas nesta situação. É uma resposta que tem maior expressão no norte do país, com destaque para os distritos de Vila Real, Braga e Viana do Castelo.

No decorrer do ano foram desenvolvidas atividades de acompanhamento e qualificação da resposta, reuniões e produção de documentos, de destacar a formação dada a todos os Centros Distritais no âmbito desta resposta social.

⁴ Podem ser instituições de enquadramento os Centros Distritais do ISS, IP; as IPSS ou equiparadas, mediante a celebração de acordos de cooperação; ou a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. (art.º 13º do Decreto lei n.º 391/91, de 10 de outubro),

Quadro 21 - Cooperação na área das Pessoas Adultas

Unidade: N.º e milhares de Euros

Respostas	Acordos	Utentes	Despesa
Pessoas Idosas	6.262	176.132	530.245.522
Serviço de Apoio Domiciliário	2.362	68.497	214.161.091
Centro de Convívio	423	11.298	6.880.209
Centro de Dia	1.931	40.166	49.135.386
Centro de Noite	15	143	416.701
Acolhimento Familiar	1	8	35.143
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	1.530	56.020	259.616.991
Pessoas Adultas com Deficiência	770	20.372	138.042.012
Centro de Atendimento/ Acompanhamento e Animação	41	1.501	5.760.250
Serviço de Apoio Domiciliário	24	556	1.418.607
Centro de Atividades Ocupacionais	400	12.603	72.540.384
Lar Residencial	256	5.420	55.561.161
Transporte de Pessoas com Deficiência	3	33	131.800
Residência Autónoma	46	259	2.629.811
Pessoas em Situação de Dependência	85	1.654	4.470.918
Serviço de Apoio Domiciliário	28	1.055	2.010.967
Apoio Domiciliário Integrado	53	541	2.151.829
Unidade de Apoio Integrado	4	58	308.122
Pessoas com Doença do Foro Mental ou Psiquiátrico	57	945	4.105.021
Fórum Sócio Ocupacional	30	737	2.760.824
Unidade de Vida Protegida	19	113	855.992
Unidade de Vida Autónoma	4	24	49.378
Unidade de Vida Apoiada	4	71	438.827
Pessoas Sem-Abrigo	2	95	435.796
Equipa de Rua para Pessoas Sem-Abrigo	2	95	435.796
Total	7.176	199.198	677.299.269

Fonte: GPE

SAPA - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

Em 01 de março de 2013, foi aprovado o primeiro instrumento interno sistematizador de práticas de financiamento de produtos de apoio, o “Manual de Procedimentos para o Financiamento de Produtos de Apoio”, que desde logo se constituiu como um instrumento de trabalho esclarecedor e dinâmico.

O Manual de Procedimentos, previsto nos Despachos n.º 5128/2013 e n.º 5212/2014, publicados na II série do Diário da República, n.º 74, de 16 de abril, e n.º 72, de 11 de abril, respetivamente, define o regime de acesso ao financiamento de produtos de apoio (ajudas técnicas), adiante designados por PA, concedido pelos Centros Distritais do ISS, IP a pessoas com deficiências e incapacidades, nos termos do Decreto-lei n.º 93/2009, de 16 de abril, com as alterações introduzidas pelo Decreto-lei n.º 42/2011, de 23 março, bem como dos despachos anuais do Governo dos responsáveis com competências na matéria.

O Manual foi revisto e enriquecido com a colaboração dos técnicos que a nível nacional efetuam o acompanhamento desta resposta social, sendo aprovada a primeira revisão em 26 de março de 2014, que se encontra disponível para consulta no sítio da segurança social.

A Rede de Centros Prescritores do ISS, IP, referida no ponto 13 dos despachos n.º 5128/2013 e n.º 5212/2014, foi aprovada por Deliberação do Conselho Diretivo n.º 82/13, de 7 de maio, na qual se identificavam 35 Centros Prescritores.

Em 2014, com vista ao reforço da Rede e num esforço contínuo para corresponder às necessidades das populações, foi aprovada a Deliberação n.º 176/14, de 02 de outubro, que alarga para 37 os Centros Prescritores da Rede e determina a continuidade dos “(...)trabalhos de sinalização de novos Centros Prescritores, que permita a definição de uma rede que cubra eficazmente o território continental e o espectro das diversas tipologias de deficiência, de modo a responder com equidade as necessidades de prescrição especializada de produtos de apoio para as pessoas com deficiência e incapacidade.”

Quadro 22 - Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio

Pessoas Apoiadas			Entidades Prescritoras		Produtos de Apoio	Orçamento Executado (€)
Masculino	Feminino	Total	Centros de Saúde	Centros Especializados		
785	752	1.537	953	2.343	3.296	4.000.238

Fonte: DDSP

Rede Social

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

O Decreto-lei n.º 115/2006, de 14 de junho, dando nova ênfase aos objetivos da erradicação da pobreza e exclusão social e da promoção do desenvolvimento social, incide no papel de planificação estratégica da intervenção social local e na promoção da igualdade de género e na articulação com diferentes planos nacionais.

No âmbito das competências de monitorização da atividade dos Conselhos Locais de Ação Social (CLAS) e das Plataformas Supraconcelhias (PSC) pode referir-se que o conjunto dos CLAS ao nível nacional cumpriu o objetivo de atingir os 50% de instrumentos de planeamento atualizados, tendo como referência os 3 instrumentos da atividade de planeamento das redes sociais (Diagnóstico Social, Plano de Desenvolvimento Social e Plano de Ação) em todas as redes sociais. De facto, a nível nacional, 53% desses instrumentos encontravam-se atualizados a 31 de dezembro de 2014.

Atendendo aos Indicadores de Gestão da Ação Social (IGAS) verificamos que o número total de Diagnósticos Sociais (DS), Planos de Desenvolvimento Social (PDS) e Planos de Ação (PA) elaborados, cresceu em relação a 2013, situando-se estes valores em 532, 537 e 1.388, respetivamente, no ano 2014.

Relativamente à atividade das redes, aferida através do número de reuniões realizadas nas estruturas municipais e supramunicipais, a análise comparativa dos dados disponíveis face ao período homólogo de 2013, revela um pequeno decréscimo da dinâmica no que respeita ao número de reuniões dos CLAS e um aumento no número de reuniões realizadas pelas PSC.

Naquilo que diz respeito à atividade das estruturas da Rede Social, permanecem várias linhas de atuação que importaria desenvolver e que já foram referidas anteriormente. Continua por concretizar, uma melhor divulgação do estudo de avaliação de impacto da Rede Social, Rede em Prática, bem como um conjunto de recomendações que importa discutir e verificar as condições de operacionalização.

LNES - Linha Nacional de Emergência Social

A Linha Nacional de Emergência Social – 144 (LNES) é um serviço do ISS, IP, integrado no Departamento de Desenvolvimento Social e Programas. Teve início às 18h do dia 30 de Setembro de 2001, no âmbito do Plano Nacional de Ação para a Inclusão. É um serviço público, gratuito, de funcionamento ininterrupto, 24h por dia, todos os dias do ano.

A LNES foi reestruturada durante o ano de 2014 tendo sido implementado um novo modelo de atuação que consiste em:

- Articulação direta com a rede solidária, pela Equipa Central da LNES, que integra Técnicos/as Superiores do ISS, IP, para as respostas de acolhimento/alojamento de emergência, sem recurso a equipas locais disponíveis em permanência que, entre 1 de novembro de 2008 e 31 de agosto de 2014, foram constituídas por elementos da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP) por via de um Protocolo de Compromisso entre a entidade referida e o ISS, IP;
- Contratação de um serviço de Transporte de Emergência Social (TES), para a deslocação das pessoas e/ou famílias até ao local de acolhimento/alojamento, disponível 24h/todos os dias do ano (TDA), que teve início a 1 de setembro de 2014;
- Internalização do serviço de atendimento e triagem de 1.ª Linha, até então contratado pelo ISS, IP. Esta internalização implicou o desenvolvimento de uma solução tecnológica para o atendimento das chamadas, o recrutamento e seleção internos de trabalhadores para o desempenho das funções de 1.ª Linha e o reforço da Equipa Central.

3.1.8.2. Cooperação e Respostas Sociais

PEA - Programa de Emergência Alimentar

Relativamente ao Programa de Emergência Alimentar, concretizado no Programa de Emergência Social (PES) e definido como um amplo modelo de inovação social, que permite dar auxílio e resposta a situações de grave carência social, através da implementação da rede solidária de cantinas sociais, no ano de 2014 foram celebrados 76 novos protocolos. Existiam, à data, 845 cantinas sociais, dos quais 768 representam protocolos de continuidade celebrados em 2013. Em 2014, o nº de refeições protocoladas a nível nacional era de 49.174, refeições, sendo os distritos de Lisboa, Santarém e Braga os mais representativos. Estes protocolos representaram uma despesa anual de 37.116.995,00 €.

Ao longo do ano de 2014, verificaram-se ajustes ao nível de uma melhor adequação entre o número de refeições protocoladas e o número de refeições efetivamente fornecidas. Assim, apesar do número de novos protocolos celebrados no ano de 2014, o número de refeições protocoladas face a 2013, aumentou apenas em 135 refeições diárias

Quadro 23 - Protocolos no âmbito do Programa de Emergência Alimentar

Protocolos previstos	Protocolos celebrados até 31.12	Refeições diárias
774	844	49.174

Fonte: DDSP

Acompanhamento Técnico das Respostas Sociais

No que se refere ao acompanhamento técnico das respostas sociais, o objetivo para 2014 previa o acompanhamento técnico a 55% das respostas sociais desenvolvidas pelas IPSS, através de “relatórios de visita de ação de acompanhamento” aplicando os processos constantes do manual de procedimentos da cooperação. Os critérios de cumprimento e de superação da meta estabelecida correspondem a objetivos nacionais, uma vez que foram definidos indicadores de execução diferenciados em relação a alguns CDist.

Este objetivo foi superado pois atingiu-se o resultado global nacional de 61%, o que em termos absolutos significa que os Centros Distritais acompanharam 7.883 respostas sociais.

Do resultado global nacional, um total de 1.681 visitas referem-se ao acompanhamento técnico às respostas sociais com acordo de cooperação garantindo que não houve respostas sociais sem acompanhamento nos últimos 24 meses. Este objetivo foi superado, tendo atingido resultados de 100% na execução nacional.

Relativamente ao acompanhamento técnico às respostas sociais licenciadas, o objetivo traçado, que previa o acompanhamento a 50% de respostas sociais a nível nacional, foi superado, atingindo os 61% de execução.

Quanto ao objetivo de avaliação do grau de cumprimento da regulamentação na área da cooperação, de acordo com cada um dos 4 itens selecionados, apresentam-se os seguintes resultados:

- apresentação de contas – 93%
- afixação da documentação obrigatória – 78%
- quadro de pessoal em conformidade com o acordo de cooperação – 70%
- entrega das frequências mensais – 98%

Uma grande percentagem de CDist superou este objetivo, nos 4 itens assinalados. O cumprimento deste objetivo significava atingir os 50% e a superação implicava 60% de respostas sociais avaliadas que cumprem o requisito indicado.

Finalmente, a nível do objetivo “*n.º de registos das ações de acompanhamento técnico às Respostas Sociais em SISS-COOP*”, com o qual se pretendeu avaliar a percentagem de acompanhamentos técnicos que foram registados na aplicação SISS COOP, conclui-se que 10 CDist superaram a meta delineada, 6 cumpriram e 2 não atingiram o objetivo. A nível nacional, conclui-se que se atingiu o objetivo proposto (a execução foi de 79%, superior aos 75% que delimitavam a meta de cumprimento).

Apoios Financeiros Extraordinários

Para além do apoio financeiro prestado através da cooperação, foi concedido um conjunto de apoios a IPSS e equiparadas no âmbito dos subsídios eventuais, verificando-se que o valor da despesa foi

inferior face a 2013, ano em que o apoio tinha sido concedido a 26 entidades. Em 2014 o apoio abrangeu 8 entidades, de acordo com os dados constantes do quadro seguinte:

Quadro 24 - Subsídios Eventuais: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio

Unidade: N.º e euros

Tipologia	2013		2014		Variação (2013-2014)			
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	16	1.402.851	2.	180.000	-14	-87,5%	-1.222.851	-87,2%
Equipamento e obras	3	188.941			-	-	-	-
Viatura	2	46.811			-	-	-	-
Outros\Cooperação (projetos e atividades)	5	286.164	6.	483.164	1	20,0%	197.000	68,8%
Outros	0	0			-	-	-	-
Total Geral	26	1.924.767	8	663.164	-18	-69,2%	-1.261.603	-65,5%

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

O Decreto-lei n.º 102/2012, de 11 de maio, veio estabelecer o novo regime de acesso ao Fundo de Socorro Social (FSS), referindo no seu preâmbulo, que este Fundo se destina à "(...) concessão de apoios em situações de emergência Social, alerta, contingência ou de calamidade de exclusão social, assim como o apoio às instituições de solidariedade social que prossigam fins de ação social."

Conforme previsto no seu artigo 7.º, o referido diploma legal foi regulamentado pela Portaria n.º 428/2012, de 31 de dezembro, que define com clareza as condições de acesso aos apoios financeiros a conceder pelo FSS.

Assim, o novo regime do Fundo de Socorro Social (FSS) tem como finalidades:

- Prestar auxílio em situações de alerta, contingência ou calamidade conforme tipificadas na Lei de Bases da Proteção Civil;
- Prestar apoio às IPSS e equiparadas e outras de fins idênticos e de reconhecido interesse público, sem fins lucrativos, que prossigam modalidades de ação social;
- Apoiar pessoas e famílias que se encontrem em situação de emergência social;
- Promover o desenvolvimento de atividades de ação social no âmbito de medidas intersectoriais que exijam uma intervenção articulada com Outros Ministérios, entidades públicas ou autarquias, através da celebração de protocolos;
- Fazer face à despesa decorrente do diferimento da desocupação de imóvel arrendado para habitação, nos termos da legislação aplicável.

Os apoios financeiros enquadrados pelo Fundo de Socorro Social aumentaram face a 2013, quanto ao número de entidades apoiadas. Relativamente aos montantes, foi registado globalmente um ligeiro decréscimo (-0,3%), com aumentos significativos nas tipologias viaturas e equilíbrio financeiro.

Quadro 25 - Fundo de Socorro Social: apoios concedidos, por ano e por tipologia de apoio

Tipologia	2013		2014		Variação (2013-2014)			
	N.º	Montante	N.º	Montante	N.º	%	Montante	%
Equilíbrio Financeiro	45	3.273.409	41	3.929.860	-4	-8,9%	656.451	20,1%
Equipamento e obras	21	1.723.957	15	935.444	-6	-28,6%	-788.513	-45,7%
Viatura	26	582.987	43	872.948	17	65,4%	289.962	49,7%
Desenvolvimento Ação Social	-	-	2	99.940	-	-	-	-
Outros	10	689.983	8	410.368	-2	-20,0%	-279.615	-40,5%
Total	102	6.270.335	109	6.248.560	7	6,9%	-21.775	-0,3%

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

Transferência da Gestão dos Estabelecimentos Integrados

No âmbito do Plano de Emergência Social (PES), foi iniciado em 2012, o processo de transferência dos Estabelecimentos Integrados (EI) de gestão direta da Segurança Social, constantes do anexo I à Portaria n.º 135/2012, de 8 de maio, para entidades da rede solidária, Instituições Privadas de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas, intenção reiterada no Protocolo de Cooperação para 2013/2014 (cláusula 19.ª), celebrado entre o então Ministério da Solidariedade e Segurança Social (MSSS) (atual Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social - MSESS), a União das Mutualidades Portuguesas, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a União das Mutualidades Portuguesas.

Relativamente aos EI de gestão indireta da Segurança Social referenciados no Anexo II da Portaria n.º 135/2012, aos quais estão associados acordos de gestão e acordos de cooperação, em conformidade com o disposto no despacho normativo n.º 75/92, de 20 de maio, está a decorrer, desde o início de 2013, um processo gradual de revisão dos referidos acordos de gestão, procurando adequá-los à metodologia que tem vindo a ser seguida para a transferência dos EI, através da celebração de contratos mistos atípicos de gestão e de comodato (contrato de gestão e comodato) para as instalações onde as respostas sociais são desenvolvidas.

Durante o ano de 2014 e de acordo com os modelos negociais estabelecidos foram avaliados 31 estabelecimentos integrados. Destes, 14 processos ainda se encontram em curso.

Dos restantes, 2 foram encerrados e extintos; 5 foram encerrados e extintos com transição das respostas sociais para outros equipamentos sociais e 10 foram transitados.

Sistema de Qualificação das Respostas Sociais

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

O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais tem como referencial os Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, aplicáveis às diferentes Respostas Sociais, Creche, Centro de Acolhimento Temporário, Lar de Infância e Juventude, Centro de Atividades Ocupacionais, Lar Residencial, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Estruturas Residenciais para Idosos e Acolhimento Familiar.

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

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

A certificação da qualidade das respostas sociais é realizada por entidades qualificadoras externas, independentes e acreditadas pelo Instituto Português de Acreditação e no âmbito do Sistema Português da Qualidade, que atestam a evidência do cumprimento dos requisitos estabelecidos nos modelos de avaliação.

Os resultados acumulados, em 2014, relativamente às respostas sociais certificadas apresentam-se no quadro seguinte, totalizando as respostas sociais certificadas até 2014 mais quatro do que as certificadas até 2013.

Quadro 26 - Respostas Sociais Certificadas

Respostas Sociais	Nível de Qualificação			
	A	B	C	Total
Creche	8	3	11	22
Centro de Dia	3	1	9	13
Estrutura Residencial para Idosos ^(a)	5	4	5	14
Serviço Apoio Domiciliário	5	2	7	14
Centro de Atividades Ocupacionais	4	--	--	4
Lar Residencial	3	--	--	3
Centro de Acolhimento Temporário	3	1	1	5
Lar de Infância e Juventude	1	--	3	4
Total	32	11	36	79

Fonte: GAQGR

^(a) Contempla as respostas de Acolhimento Institucional de Idosos, nomeadamente Lar de Idosos

Através do Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de maio, foi criada a Rede Telemática de Informação Comum (RTIC), destinada ao registo e tratamento das reclamações dos utentes e consumidores constantes do Livro de Reclamações.

A Portaria n.º 866/2009, de 13 de agosto, estabelece as regras de funcionamento da RTIC, que é disponibilizada em ambiente eletrónico, assegurando às entidades reguladoras e de controlo de mercado sectorialmente competentes, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, uma plataforma para gestão das reclamações recebidas ao abrigo do art. 6.º deste Decreto-Lei.

Esta Rede visa garantir a comunicação e o intercâmbio de informação estatística em matéria de conflitualidade de consumo decorrente das reclamações e assegura o seu armazenamento e gestão por parte das entidades reguladoras e de mercado competentes, proporcionando aos reclamantes e reclamados o acesso à informação sobre a sua reclamação, através de um site na internet.

Quadro 27 - Processo de Gestão das Reclamações dos Equipamentos Sociais

Nº de reclamações recebidas	Encerradas / arquivadas	Em curso	Enviadas por iniciativa do cliente	Que originaram pedido de alegações	Que originaram informações ao cliente
991	652	339	94	542	577

Fonte: DDSP/URS

Nota: Uma reclamação pode ter mais do que um problema identificado

No ano de 2014, foram apresentadas 991 reclamações, das quais 652 se encontram no estado encerrado/arquivado e 339 ainda se encontram em curso. A caracterização destas reclamações é a constante do quadro seguinte.

Quadro 28 - Caracterização das Reclamações por tipo de problema apresentado

Tipologia das reclamações	Quantidade
Exercício da atividade / exercício da atividade sem licença	55
Informação /informação pré-contratual	22
Qualidade do atendimento / atendimento deficiente nos estabelecimentos / atendimento telefónico	277
Irregularidades livro de reclamações	5
Cumprimento defeituoso / cumprimento não conforme com o contrato / incumprimento	217
Cláusulas contratuais / alterações das cláusulas contratuais	15
Preços / pagamento	50
Faturação / faturação incorreta	12
Higiene / Segurança	43
Horários de funcionamento	3
Infraestruturas	6
Proteção de dados pessoais	1
Meio ambiente	0
Tarifário (Assistência técnica)	0
Outros	284
Práticas comerciais / publicidade	1
Total	991

Fonte: DDSP/UCRS

(a) Tipologia de classificação dos problemas apresentados nas reclamações de acordo com o classificador principal utilizado na plataforma eletrónica RTIC (Rede Telemática de Informação Comum), disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor.

Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)

A RNCCI concretiza-se através de Unidades de Apoio para atender às situações em que os cuidados de saúde precisam de ser prolongados no tempo. Existem as seguintes tipologias de apoio: Unidades de Convalescença; Unidades de Média Duração e Reabilitação; Unidades de Longa Duração e Manutenção e Unidades de Cuidados Paliativos.

Em 2014, a execução física da RNCCI foi a seguinte:

- O n.º de lugares contratadas, em funcionamento em 31 de dezembro de 2014, foi de 7.160, das quais 2.021 em Unidades de Média Duração e Reabilitação (UMDR) e 4.094 em Unidades de Longa Duração e Manutenção (ULDM);
- A tipologia que regista um maior n.º de lugares continua a ser a ULDM, representando cerca de 57% do total de lugares existentes na RNCCI;
- Comparando com o ano de 2013, relativamente ao número de lugares comparticipados pela Segurança Social, houve um crescimento de 10,9% na tipologia de ULDM e de 6,6 % em UMDR;
- Em termos regionais, verificou-se um maior crescimento no Centro (10,1%), seguido da região do Norte (9,6%) e Lisboa e Vale do Tejo (9,1%);
- O distrito que apresenta o maior número de lugares em todas as tipologias é Coimbra, seguido do Porto;
- O n.º de lugares contratados está distribuído por 207 entidades, das quais 106 são de IPSS / SCM, 51 de IPSS / Outras, 29 de Instituições Privadas e 21 do Serviço Nacional de Saúde;
- Durante o ano de 2014 cessaram 2 contratos-programa, 1 da tipologia de UMDR e 1 de ULDM.

Quadro 29 - execução física da RNCCI

RNCCI			2013	2014
Camas	Unidades de convalescença		860	860
	Unidades de média duração e reabilitação		1.895	2.021
	Unidades de longa duração e manutenção		3.692	4.094
	Unidades de cuidados paliativos		195	185
Total			6.642	7.160
Instituições por titularidade	IPSS	SCM	99	106
		Outras	44	51
	SNS		21	21
	Privada		30	29
	Total			194

Fonte: IGAS

Em 2014, do acompanhamento e monitorização do movimento assistencial dos utentes (unidades de internamento e equipas domiciliárias), destaca-se:

- Foram referenciados 39.369 utentes, dos quais 70% através dos Hospitais do SNS e 30% dos Centros de Saúde;
- A região Norte e a região Lisboa e Vale do Tejo são aquelas que apresentam percentagens mais elevadas de referenciação, aproximadamente, 35% e 27%;
- O n.º de utentes admitidos foi de 35.320;
- O n.º de altas correspondeu a 35.144.

Tendo por referência o orçamento aprovado para os encargos com o apoio social, verificou-se um grau de execução de 95,71%, no montante de 31.764.474,54 euros.

No âmbito das competências da articulação com a Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), destaca-se o cumprimento dos seguintes objetivos durante o ano de 2014:

- Colaborar na elaboração do Plano de Implementação da RNCCI de 2014 e eventuais revisões do Plano;
- Colaborar na elaboração de propostas de normativos;
- Assegurar a participação da Segurança Social na RNCCI – Equipa Coordenadora Regional e Local;
- Assegurar a colaboração no sistema de suporte à RNCCI – GestCareCCI;
- Acompanhar os procedimentos associados à celebração e renovação de novos acordos no âmbito da RNCCI.

Foi ainda assegurada a representação em diferentes Grupos de Trabalho, nomeadamente, no âmbito da contratualização em cuidados continuados integrados decorrente do Despacho n.º 1981/2014, de 7 de fevereiro; e no âmbito da avaliação da capacidade instalada e das necessidades em cuidados continuados integrados em Portugal Continental (Despacho n.º 8190/2013, de 24 de Junho).

3.1.9. Fiscalização a Equipamentos Sociais

Em 2014, concluíram-se 2.123 processos no âmbito da fiscalização a equipamentos sociais, distribuídos pelas áreas/respostas sociais, identificadas no quadro 44, bem como auditorias jurídicas

e financeiras. Do total das ações realizadas a respostas sociais, a sua maioria (55%) incidiu sobre respostas na área de apoio a idosos.

Quadro 30 - Fiscalização a Equipamentos Sociais

Unidades: n.º e %

Área de Intervenção	Nº Processos Concluídos		Variação (2013-2014)	
	2013	2014	N.º	%
Infância e Juventude/ Família e Comunidade	675	657	-18	-2,7%
Idosos/ Deficiência e Reabilitação	1.168	1.176	8	0,7%
Auditoria Financeira/ Jurídica	233	290	57	24,5%

Fonte: RAISS 2013 e Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Situação da BD a 01/02/2015.

Da análise comparativa (quadro 44) verifica-se que não existem diferenças significativas no número de ações de fiscalização realizadas a respostas sociais nos últimos dois anos. Contudo, no mesmo período, regista-se um acréscimo de processos de auditorias (24,5%).

Estes dados refletem a continuação de ações a equipamentos lucrativos ilegais, em particular na deteção e combate ao exercício de atividade de lar sem licenciamento e em precárias condições. Paralelamente continua a investir-se num maior controlo legal e financeiro da atividade das IPSS.

De salientar que, decorrente da atividade de fiscalização a equipamentos lucrativos, em particular os que prosseguem respostas ilegais, foram proferidas pelo Conselho Diretivo do ISS, IP, 104 deliberações de encerramento, 83 das quais a lares de idosos e as restantes 10 a creches.

Do total de ações realizadas, 929 incidiram sobre estabelecimentos lucrativos e 1.194 sobre IPSS. Em resultado destas ações, foram identificadas situações irregulares que determinaram a elaboração de 613 autos de notícia de contraordenação, na sua grande maioria, por infrações registadas em equipamentos relativos a respostas sociais, com maior incidência na área de idosos (424) e área de crianças (183), sendo que apenas 6 autos respeitam a processos de auditorias.

Foi aprovado em 2014 o novo regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social estabelecendo ainda o respetivo regime sancionatório - Decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de Março -, que vem atender à necessidade de combater as práticas ilícitas sancionando-as de forma rigorosa e permanente, particularmente no que concerne ao exercício ilegal de atividades de apoio social, que funcionam ao arrepio dos mais elementares direitos dos cidadãos, adultos e crianças ou jovens institucionalizados, e que o Estado tem o dever de proteger, regulando mais eficazmente, porque envolvem pessoas em situação de grande vulnerabilidade social.

No final de 2014 foi aprovado o novo Estatuto das IPSS (Decreto-lei n.º 172-A/2014, 14 de novembro), que se baseia: na clara separação entre os fins principais e instrumentais das instituições; na introdução de normas que possibilitam um controlo mais efetivo dos titulares dos órgãos de administração e fiscalização; na limitação dos mandatos dos presidentes das instituições ou cargos equiparados a três mandatos consecutivos; e, na introdução de regras mais claras para a concretização da autonomia financeira e orçamental, bem como para o seu equilíbrio técnico e financeiro, tão essencial nos dias que correm.

3.1.10. Proteção Jurídica

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

Quadro 31 - Proteção Jurídica

Unidades: n.º e %

Proteção Jurídica		2013	2014	Variação (2013-2014)	
				N.º	%
Pedidos	Pessoa Singular	223.667	226.599	2.932	1,3%
	Pessoa Coletiva	3.246	3.085	-161	-5,0%
	Total	226.913	229.684	2.771	1,2%
Deferidos	Pessoa Singular	173.514	163.491	-10.023	-5,8%
	Pessoa Coletiva	1.741	1.312	-429	-24,6%
	Total	175.255	164.803	-10.452	-6,0%
Deferimentos Tácitos	Pessoa Singular	58	46	-12	-20,7%
	Pessoa Coletiva	0	0	0	0,0%
	Total	58	46	-12	-20,7%

Fonte: Indicadores de Gestão

De salientar a baixa incidência de deferimentos tácitos, que reduziu 20,7% face a 2013, e a diminuição dos deferimento no que respeita requerimentos de pessoas coletivas: -24,6% do que em 2013.

3.2. Áreas de Administração e Suporte

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

3.2.1. Gestão dos RH

Caracterização

No ano de 2014 prestaram serviço no ISS, IP 8.285 trabalhadores, menos 887 do que em 2013, traduzindo uma redução de 9,7% no total de efetivos ao serviço.

As características dos trabalhadores do Instituto são as seguintes:

- Predominância do sexo feminino com 6.812 trabalhadoras 82%

- Predominância da carreira de assistente técnico, com 3.639 do total de efetivos 44%
- A carreira técnica superior contou com 2.391 efetivos 29%
- A carreira assistente operacional situou-se em terceiro lugar com 938 efetivos, 11%
- Os dirigentes superiores e intermédios totalizam 867 efetivos, 10%

Quadro 32 - Evolução do número de recursos humanos

	2013	2014	Variação (2013-2014)	
			N.º	%
Recursos Humanos	9.172	8.285	-887	-9,7%

Fonte: Balanço Social

Notas:

Nº de efetivos (trabalhadores ao serviço)

Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente

As atividades de Segurança, Saúde no Trabalho e Ambiente têm por finalidade planejar, organizar e implementar junto dos serviços do ISS, IP, um conjunto de princípios e práticas visando a melhoria das condições de vida e de trabalho dos seus colaboradores.

Mantém-se o compromisso para com a segurança e bem-estar do/as colaboradores. No entanto existem ainda vários constrangimentos (humanos e orçamentais) que comprometem a obtenção de resultados mais consistentes e com verdadeiro impacto nos trabalhadores, como é o caso, por exemplo, da implementação dos serviços de medicina do trabalho. Persiste também a necessidade de uma maior articulação com as áreas de suporte fundamentais para a realização das ações de melhoria e medidas de SST, SCIE e Ambiente. A constante mudança de Interlocutores, a falta de formação credenciada em SST e o pouco tempo de afetação a esta área são também dificuldades que interferem nos resultados que se ambicionam.

Segurança contra incêndios em edifícios

As atividades destes serviços, devidamente elencadas no respetivo regulamento, foram especialmente desenvolvidas ao nível do levantamento arquitetónico em planta e na posterior análise dessas mesmas plantas para a definição da categoria de risco dos edifícios dos serviços distritais. Esta categoria irá nortear a definição das futuras medidas de autoproteção, atividade referente à organização da segurança contra incêndios.

Aquelas atividades visam a conformidade com a legislação da segurança contra incêndios em edifícios, dotando os mesmos de instrumentos técnicos, que permitam aos seus ocupantes lidar com uma situação de emergência.

A análise e avaliação dos edifícios selecionados para implementação das medidas de SCIE, objetivo RH_0.2,A2 inscrito em sede de PAISS2014, foi realizada sem o recurso a deslocações com custos, recorrendo-se aos técnicos existentes nos distritos.

Após a conclusão desta 1ª etapa para 8 edifícios, segue-se a definição das medidas de autoproteção. Tais medidas implicam um conjunto de peças, definidas por lei, conforme a sua categoria de risco.

Projeto MODISS – Avaliação dos riscos psicossociais

A prevenção de riscos psicossociais foi outra das áreas que teve especial destaque durante 2014. Este assunto é especialmente sensível quando, na União Europeia, o stresse ocupacional afeta 40 milhões de trabalhadores. Nas organizações/ambientes de trabalho, os trabalhadores/as estão expostos a diferentes fatores de risco ocupacional, designadamente a riscos psicossociais, independentemente da natureza das atividades, do tipo de relações laborais, da organização do trabalho, etc.

Acresce que os fatores de risco psicossociais estão na origem de muitas situações de stresse com manifestações emocionais, cognitivas, comportamentais e fisiológicas que podem ser precursoras de várias patologias nos trabalhadores/as, conducentes à diminuição da qualidade e produtividade do trabalho e ao absentismo.

Em maio, deu-se início ao projeto MODISS (Mudança, Oportunidade e Desenvolvimento no ISS - Avaliação de Riscos Psicossociais), onde foram administrados 2 dos 3 questionários que o projeto prevê (“Fontes de Stress” e “Assédio Moral”). Foram apresentadas as principais conclusões com os dados trabalhados referentes aos 2 questionários. Foi ainda criado um conteúdo na página da intranet referente ao MODISS.

O 3º questionário, “Qualidade de vida no trabalho”, dividido em 2 partes, está a aguardar a oportunidade para ser colocado aos trabalhadores.

Atendendo a que as várias dimensões abordadas nos questionários (fontes de stress, assédio moral no trabalho e qualidade de vida no trabalho) se relacionam entre si, será apresentado no final do estudo um plano global de melhorias passíveis de implementação e/ou reforço de outras já existentes com vista a garantir um índice de satisfação mais elevado, um maior envolvimento dos colaboradores com a Organização e uma maior taxa de produtividade.

Ambiente

No que ao Ambiente concerne, deu-se continuidade ao Plano de Gestão Ambiental do ISS, através da execução do conjunto de 12 medidas prioritárias a implementar em cada um dos 25 edifícios selecionados (sedes dos Centros Distritais e CNP e edifícios dos Serviços Centrais):

- Água – 4 medidas
- Energia elétrica – 6 medidas
- Resíduos – 2 medidas

O ano encerra com uma execução das medidas ambientais a rondar os 67,3% o que corresponde, em termos quantitativos, a 202 (105 em 2013 e 99 em 2014) medidas implementadas no total dos 25 edifícios desde o arranque do Plano de Gestão Ambiental (PGA).

Prevê-se a revisão do PGA durante 2015, mediante os resultados alcançados, para melhor adequar a pertinência das medidas selecionadas, considerando os recursos disponíveis para a sua implementação.

Há medidas que, em alguns edifícios, não são passíveis de executar na íntegra uma vez que requerem dotação orçamental, como por exemplo a substituição de torneiras, colocação de redutores

de caudal e temporizadores no que respeita à área de intervenção Água. Mas também, no que se refere à energia, há condicionantes que comprometem a boa execução de medidas, como o investimento necessário para aquisição de material elétrico mais ecológico e economicamente eficiente.

Gestão de Resíduos

Considerando a gestão de resíduos como uma das áreas a privilegiar face às atuais preocupações com a sustentabilidade e proteção/preservação do meio ambiente, os serviços de SSTA têm vindo a investir fortemente na sensibilização para o correto encaminhamento dos resíduos.

Assim, para além do papel, cuja recolha se encontra implementada há vários anos, também se procede ao correto encaminhamento, em alguns serviços, do plástico/embalagens, das pilhas (desde 2013) e em 2014 foram desenvolvidas todas as diligências necessárias para a recolha de toneres/tinteiros e radiografias (em muitos edifícios acumulados há anos) através da adesão ao programa de reciclagem da AMI.

Face aos dados disponíveis de 15 edifícios, é possível contabilizar cerca de 119.097 kg de resíduos devidamente encaminhados para reciclagem.

Formação

Durante o ano de 2014 foram realizadas 221 ações de formação a trabalhadores do ISS, IP, verificando-se uma redução de 41,5% face a 2013.

Quadro 33 - Formação de recursos humanos

Formação	2013	2014	Variação (2013-2014)	
			N.º	%
N.º de ações de formação	378	221	-157	-41,5%
N.º de participantes	7.938	5.198	-2.740	-34,5%
N.º de horas	88.106	14.017	-74.089	-84,1%
Despesa Anual	20.581,56 €	42.876,10 €	22.294,54 €	108,3%

Fonte: Balanço Social

Notas:

O nº de ações de formação indicadas é apenas as ações que o CCF executou de acordo com o Plano de Formação

O nº de participantes e o nº de horas inclui não só as ações organizadas pelo CCF, mas também as ações frequentadas pelos nossos trabalhadores em regime de formação externa e autoformação

3.2.2. Gestão Financeira (ver também ponto 3.4.6)

No quadro económico-financeiro vigente, a execução do orçamento aprovado para 2014 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 2014, apresentou um valor global na ordem dos 21.786.150 milhares de euros, a que corresponde um decréscimo de 1,8% face ao ano anterior (-402.065m€).

A estrutura da despesa é a que se apresenta no quadro seguinte, podendo avaliar-se a evolução da mesma, por agrupamento de despesa.

Quadro 34 - Estrutura da Despesa Global

Unidades: milhares de euros

Despesa por Agrupamento Económico	2013		2014		Variação (2013-2014)	
	Despesa	%	Despesa	%	Despesa	%
01 - Despesas com Pessoal	226.771	1,0%	218.294	1,0%	-8.477	-3,7%
02 - Aquisição de Bens e Serviços	48.897	0,2%	49.560	0,2%	663	1,4%
03 - Juros e Outros Encargos	14	98,6%	26	0,0%	12	85,7%
04 - Transferências Correntes	21.879.778	0,1%	21.490.203	98,6%	-389.575	-1,8%
05 - Subsídios	18.043	0,0%	17.095	0,1%	-948	-5,3%
06 - Outras Despesas Correntes	2.784	0,0%	2.700	0,0%	-84	-3,0%
07 - Aquisição de Bens de Capital	2.298	0,0%	2.176	0,0%	-122	-5,3%
08 - Transferências de Capital	9.630	0,0%	6.096	0,0%	-3.534	-36,7%
Total	22.188.215	100%	21.786.150	100%	-402.065	-1,8%

Fonte: DGCF

Relativamente ao quadro supra, destacam-se seguidamente algumas conclusões relativamente à evolução da despesa por grandes rubricas.

Custos com pessoal

A taxa de variação das despesas com o pessoal apresenta um decréscimo de 3,7% face ao ano 2013, refletindo essencialmente o efeito da medida de redução remuneratória prevista na Lei do Orçamento do Estado para 2014, acrescido do efeito do decréscimo na despesa, na rubrica de pessoal em funções, por via dos processos de aposentação.

Esta redução tem um impacto maior, dado que, decorreu em 2014 o aumento da taxa de contribuição das entidades empregadoras públicas para a CGA, bem como um acréscimo de cerca de 6M€ com a despesa realizada no âmbito do Programa de Rescisões por Mútuo Acordo.

Assim, e comparativamente com o exercício de 2013, a variação nos custos com pessoal, refletiu-se principalmente nas seguintes rubricas:

Rubrica	Designação	2013	2014	Variação %
D.01.01.04	Pessoal dos quadros	112.023.925,20	100.417.125,92	-10,36%
D.01.01.05	Pessoal além quadros	18.562.854,88	17.831.740,95	-3,94%
D.01.01.14	Subsídio de Férias e Natal	23.477.213,81	21.811.122,96	-7,10%
D.01.02.12	Indemnização por cessação funções	5.357,08	6.056.622,22	112958,27%
D.01.03.05	Contribuições p/segurança social	34.658.739,73	36.917.225,99	6,52%

Aquisição de Bens e Serviços

No que se refere à despesa com aquisição de bens e serviços verifica-se um ligeiro acréscimo face ao ano 2013, na ordem dos 663m€ correspondente a uma variação positiva de 0,2%.

Na realidade, esse acréscimo encontra-se influenciado em cerca de +11M€, na rubrica de aquisição de outros bens, por via dos processos concursais de aquisição de bens alimentares no âmbito do Fundo Europeu de Auxílio a Carenciados.

Isto significa que, o ISS,IP continuou a prosseguir uma política de controlo orçamental na área da contratação, visível na redução da despesa na locação de edifícios e, conseqüentemente, na vigilância e segurança e limpeza e higiene.

A transição, ao longo do ano de 2014, para o sector solidário, de Estabelecimentos Integrados que se encontravam sob a tutela do ISS, IP, permitiu igualmente poupanças significativas, nomeadamente na despesa relacionada com a aquisição de refeições confeccionadas.

Assim, e comparativamente com o exercício de 2013, a variação na aquisição de bens e serviços, refletiu-se principalmente nas seguintes rubricas:

Rubrica	Designação	2013	2014	Variação %
D.02	Aquisição de bens e serviços	48.896.535,59	49.559.753,62	1,36%
D.02.01	Aquisição de bens	6.847.918,17	15.279.591,20	123,13%
D.02.01.02	Combustíveis .e lubrific.	947.218,71	776.320,34	-18,04%
D.02.01.04	Limpeza e higiene	412.194,31	280.984,26	-31,83%
D.02.01.05	Aliment.-Ref. confeccionadas	2.755.503,26	1.039.802,42	-62,26%
D.02.01.08	Mater.de escritório	2.102.617,03	1.735.053,07	-17,48%
D.02.01.21	Outros bens	100.178,42	11.127.625,99	11007,81%
D.02.02	Aquisição serviços	43.962.970,00	34.280.162,42	-22,02%
D.02.02.01	Encargos instalações	5.913.014,00	5.016.488,19	-15,16%
D.02.02.02	Limpeza e higiene	4.157.222,00	2.789.244,89	-32,91%
D.02.02.03	Conservação de bens	1.110.019,02	912.697,32	-17,78%
D.02.02.04	Locação de edifícios	3.845.274,30	2.419.284,55	-37,08%
D.02.02.05	Locação material informático	1.489.616,10	1.276.813,80	-14,29%
D.02.02.09	Comunicações	9.024.151,51	9.147.406,96	1,37%
D.02.02.14	Est.parec.proj. consultadoria	41.302,54	785.071,22	1800,78%
D.02.02.18	Vigilância e segurança	3.665.147,78	2.599.699,48	-29,07%
D.02.02.20	Out. trabalhos especializados	2.712.786,29	790.725,99	-70,85%
D.02.02.25	Outros Serviços	8.834.507,00	7.526.723,68	-14,80%

Juros e Outros Encargos

A despesa com juros e outros encargos aumenta face a 2013, resultado dos encargos em juros de mora que ascendem a 26m€. Não obstante esse acréscimo, pelo seu diminuto valor, não representa qualquer impacto na variação total da despesa.

Transferências Correntes

As Transferências Correntes, que representam a principal despesa do ISS, IP, apresentaram, em termos globais, um decréscimo de 1,8%, no total de execução da despesa, face ao exercício de 2013.

Esta variação resulta do comportamento das diferentes rubricas, associadas aos diferentes sistemas/subsistemas. 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, que considerando a conjuntura socioeconómica do país e a sua evolução demográfica, está em constante alteração.

• Subsistema de Solidariedade

Neste subsistema o valor da despesa apresentou um decréscimo (-2,22%) face ao exercício de 2013, traduzindo a redução na despesa nas seguintes prestações:

- Complemento Solidário para Idosos (-55.641m€);
- Pensões do Regime especial de segurança social das atividades agrícolas (-43.167m€);
- Subsídio Social de Desemprego (-27.291m€);
- Rendimento Social de Inserção (-21.989m€).

• Subsistema de Proteção Familiar

Relativamente a este subsistema, o valor das prestações do âmbito familiar apresentou também um na ordem dos 3,29% (-36.855m€). Para este resultado contribui a diminuição da execução nas seguintes rubricas de despesa:

- Abono de Família (-23.667m€);
- Subsídios Proteção Familiar – Deficiência (-5.001m€);
- Subsídios Proteção Familiar – Dependência (-6.918m€).

• **Subsistema de Ação Social**

Neste subsistema verificou-se um acréscimo global na despesa de cerca de 5,07% correspondente a 70.913m€. Para este aumento contribui fortemente a despesa executada nos acordos de cooperação orçamento de gestão corrente com +44.538m€, no Programa de Emergência Alimentar que, relativamente a 2013, teve um aumento na ordem dos 9.131m€.

No âmbito da Candidatura apresentada para o cofinanciamento da UE, ao Fundo Europeu de Auxílio às Pessoas Carenciadas, Portugal beneficiará de apoio financeiro para apoiar organizações nacionais na distribuição de alimentos, vestuário e outros bens essenciais às pessoas necessitadas. No entanto, em 2014 a despesa com a aquisição de bens alimentares ascendeu a cerca de 11.115m€.

Relativamente à despesa no âmbito da Rede de Cuidados Continuados Integrados, a mesma teve uma evolução na ordem dos 14,69% (+4.068m€).

• **Sistema Previdencial**

A execução de despesa deste sistema apresenta em 2015 um decréscimo de 2,36% (-354.738m€). Para este facto contribui essencialmente a diminuição do subsídio de desemprego com -410.450m€

Por outro lado, ocorreu um aumento dos valores relacionados com as rubricas de Pensões, nomeadamente na eventualidade de velhice onde se verificou uma evolução de cerca de 1,94% (+159.989m€). Também o subsídio de doença registou um acréscimo de despesa na ordem dos 5,98% (+21.714m€). Destaca-se a diminuição da despesa no subsídio por morte com um decréscimo de -36,22% (-55.699m€)

Subsídios

No que refere à despesa associada a este agrupamento e na sequência da alteração de registo contabilístico, ocorrida em 2013, da despesa associada às transferências realizadas para as IPSS, relativamente a verbas aprovadas no âmbito de projetos cofinanciados, verifica-se que, o montante global registado nesta rubrica apresentou um ligeiro decréscimo em 2014, comparativamente ao período homólogo, de -5,3%.

Outras Despesas Correntes

A rubrica Outras Despesas Correntes registou, em termos globais, um decréscimo de despesa na ordem dos 3%, associada sobretudo ao Orçamento de Administração.

Aquisição de Bens de Capital

O decréscimo de despesa verificado nas rubricas de aquisição de bens de capital, na ordem dos 5,3%, traduz, por um lado, a diminuição registada na execução de verbas em construções diversas

de estabelecimentos integrados financiadas pelo Euromilhões, dado alguns estarem em fase de finalização, e, por outro, a diminuição da despesa de capital associada à rubrica de software informático.

Importa referir que a despesa relacionada com projetos Euromilhões teve um decréscimo, relativamente ao ano de 2013, de 65%.

Transferências de Capital

Relativamente às Transferências de Capital, o decréscimo observado em 2014, deve-se à diminuição das transferências para um total de 99 Instituições comparativamente com as 151 instituições abrangidas em 2013, com uma despesa associada de 5.551m€, no âmbito dos programas financiados por verbas dos Jogos Sociais. Relativamente a verbas de projetos PIDDAC o valor de 2014 totalizou 402m€.

Candidaturas a Fundos e Programas Comunitários

Em 2014, a despesa total apresentada nos Projetos sociais cofinanciados ascende a 19.217m€ representando 73% da dotação carregada para as candidaturas cofinanciadas no Subsistema de Ação Social e Administração. Este montante encontra-se subdividido da seguinte forma:

- A despesa total apresentada nos projetos sociais cofinanciados, desenvolvidos através de verbas do Subsistema de Ação Social ascende a 17.461m€, face a uma dotação de 24.529m€, o que se traduz numa taxa de execução de 71%.
- Quanto aos projetos desenvolvidos no âmbito do Orçamento de Administração, a despesa total elevou-se a 1.757m€, face a uma dotação de 1.910.328€, manifestando-se uma taxa de execução de 92%.

As candidaturas a fundos comunitários enquadram-se na legislação associada a cada um dos Programas. Durante o ano de 2014 estiveram em execução as candidaturas identificadas no quadro seguinte.

Quadro 35 - Candidaturas do ISS, IP a Fundos Comunitários – execução financeira

Unidades: euros e %

Candidatura / Programa	Área de intervenção	Nº de projetos	Dotação 2014	Execução	
				Montante (€)	Taxa
Livro Branco do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade Intergeracional (POAT)	Estudos e Avaliação	1	47844	43.488,76	91%
Referencial de Coesão Social (POAT)	Estudos e Avaliação	1	56457	40.033,36	71%
Envelhecimento + Ativo (POCTEP)	Inclusão Social	1	0	0,00	0%
Plano de Formação (POPH) - Região de Lisboa (2013)	Formação Profissional	1	44054	30.205,77	69%
6.12 - Assistência Técnica - POPH	Inclusão Social	1	352124	130.213,71	37%
CLDS - Norte 5 (POPH)	Inclusão Social	1	26134	10.086,57	39%
CLDS - Norte 18 (POPH)	Inclusão Social	1	1137037	587.520,86	52%
CLDS - Centro 19 (POPH)	Inclusão Social	1	1533084	607.833,34	40%
CLDS - Alentejo 20 (POPH)	Inclusão Social	1	898435	449.716,76	50%
CLDS - Lisboa e Vale do Tejo 21 (POPH)	Inclusão Social	1	1218302	841.042,72	69%
CLDS - Algarve 22 (POPH)	Inclusão Social	1	79961	78.933,49	99%
CLDS - Algarve 23 (POPH)	Inclusão Social	1	138221	137.014,92	99%
CLDS + Norte 24 (POPH)	Inclusão Social	1	5309948	5.103.944,97	96%
CLDS + Centro 25 (POPH)	Inclusão Social	1	2748163	2.673.022,54	97%
CLDS + Alentejo 26 (POPH)	Inclusão Social	1	1828149	1.751.301,63	96%
CLDS + Lisboa 27 (POPH)	Inclusão Social	1	1759175	839.844,47	48%

Unidades: euros e %

Candidatura / Programa	Área de intervenção	Nº de projetos	Dotação 2014	Execução	
				Montante (€)	Taxa
CLDS + Algarve 28 (POPH)	Inclusão Social	1	749713	730.040,42	97%
CLDS + Norte 29 (POPH)	Inclusão Social	1	350980	164.181,67	47%
CLDS + Centro 30 (POPH)	Inclusão Social	1	1410132	578.085,77	41%
CLDS + Alentejo 31 (POPH)	Inclusão Social	1	615860	367.918,27	60%
6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (Formação área infância e juventude) Norte (POPH)	Inclusão Social	1	142299	37.976,48	27%
6.4 - Qualidade dos Serviços e Organizações (Formação área infância e juventude) Centro (POPH)	Inclusão Social	1	118975	38.312,06	32%
6.4 Qualidade dos Serviços e Organizações (Formação área infância e juventude) Alentejo (POPH)	Inclusão Social	1	67652	38.310,28	57%
6.14 - PIEF Norte (POPH)	Inclusão Social	1	2027610	1.091.848,27	54%
6.14 - PIEF Centro (POPH)	Inclusão Social	1	565673	310.754,72	55%
6.14 - PIEF Alentejo (POPH)	Inclusão Social	1	1302543	778.974,05	60%
5.2.1 - Programa Estágios Profissionais - Norte (POPH)	Apoio ao Empreendedorismo e à Transição para a Vida Ativa	1	437054	436.801,14	100%
5.2.1 - Programa Estágios Profissionais - Centro (POPH)	Apoio ao Empreendedorismo e à Transição para a Vida Ativa	1	585600	432.696,83	74%
5.2.1 - Programa Estágios Profissionais - Alentejo (POPH)	Apoio ao Empreendedorismo e à Transição para a Vida Ativa	1	100650	99.991,77	99%
SCORE III (POFC)	Reengenharia de processos	1	787024	787.020,50	100%
Total		30	26.438.853,00	19.217.116,10	73%

Fonte: DDSP e DGCF do ISS, I. P.

Nota: Algumas candidaturas, embora tenham montante de execução preenchido, apresentam uma taxa de execução de 0%, uma vez que não tinham orçamento aprovado para o ano 2014, ou seja, a execução apurada em 2014 diz respeito ao ano 2013.

3.2.3. Gestão da Informação

As questões relacionadas com a implementação de novos sistemas de informação, manutenção e melhoria dos existentes, apoio aplicacional aos utilizadores, qualidade e segurança de dados são analisados no ponto 3.4.2. Sistemas de controlo Interno / Sistemas de Informação, uma vez que foram considerados eixos prioritários do projeto SCORE III no âmbito do Programa SCORE – Serviços Comuns e Reengenharia de Processos, com impactos relevantes do ponto de vista do sistema de controlo.

Despesas de Investimento: Informatização

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

Importa referir que a locação de material informático correspondeu à manutenção do Sistema Informático do Centro Nacional de Pensões.

Quadro 36 - Despesas de Investimento: informatização

Económicas	Descrição	Dotação inicial	Execução da Despesa ano 2014	m€
				Percentagem Exec. Despesa
D.02.02.05	Locação material Informático	1.280	1.277	0,01%
D.07.01.07	Equipamento Informático	19	8	0,00%
D.07.01.08	Software Informático	17	15	0,00%

Fonte: DGCF

3.2.4. Gestão do Património

O processo global de otimização do património imobiliário do ISS,IP superou o objetivo traçado e permitiu uma poupança efetiva em 2014 de 19%, face ao ano de 2013. Este processo de otimização permitiu ainda transferir para o Instituto de Gestão Financeira, ao abrigo do DL 112/2004, 30 imóveis.

Na sequência da criação em 2013 de um Grupo de Trabalho para a otimização do património imobiliário do ISS,IP de Lisboa e do CNP, foi possível libertar em 2014 8 edifícios arrendados e transferir 2 para o IGFSS, no distrito de Lisboa, o que permitiu uma poupança de 173m €.

De realçar ainda, o desenvolvimento em 2014 de um projeto com vista à criação de um arquivo central, que permitirá centralizar a maioria do acervo documental do Distrito de Lisboa, bem como dos arquivos de Braga e Porto. A poupança com esta medida terá o seu maior impacto em 2015, com a libertação de 4 edifícios.

Refira-se o desenvolvimento em 2014 da “Estratégia para a Reorganização dos Serviços de Atendimento da Administração Pública”, que cria um novo modelo de organização dos serviços públicos, cuja distribuição no território privilegia a proximidade da Administração Pública aos cidadãos e às empresas. A implementação do Programa Aproximar terá impacto em 2015 e contará com o envolvimento e o empenho de todos os ministérios e entidades sectorialmente competentes, mas também com os parceiros locais, privilegiando, de entre estes, a Administração Local. Este programa baseia-se em 3 pilares: a reorganização da rede física de serviços, o alargamento da rede complementar dos Espaços do Cidadão com soluções de atendimento digital assistido e a reorganização/otimização dos *back-offices* dos serviços públicos.

Em 2014, aproveitando a proximidade de serviços de atendimento de organismos deste Ministério, foi possível centralizar serviços num único espaço o que permitiu ao ISS,IP libertar 12 edifícios, obtendo assim uma poupança de rendas na ordem dos 6m €.

Documentação e arquivo

Na sequência do processo de otimização do património imobiliário do ISS, decidiu-se pela estratégia de concentração dos arquivos centrais e a sua deslocação para fora dos atuais centros urbanos, 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. Para o efeito, avançou-se com o arrendamento do Armazém de Casais da Serra (Mafra) para onde têm vindo a ser transferidos os acervos documentais dos Arquivos da Alameda e da Avenida Francisco Manuel de Melo, bem como a consolidação das transferências dos acervos documentais dos Centros Distritais de Évora e Setúbal, numa movimentação de massas documentais que rondou, até ao momento, os 40.000.000 documentos (10.000 metros lineares). Neste momento estão a ser preparadas as transferências dos acervos documentais dos Centros Distritais de Braga e do Porto. Este processo de centralização e deslocalização de Arquivos proporcionou poupanças em rendas na ordem dos 15.000 € mensais.

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

- Substituição de suporte de cerca de 7.000.000 de documentos;

- Duplicação de suportes micrográficos de cerca de 4.000.000 fotogramas;
- Produção e impressão de cerca de 5.000.000 de impressos a nível nacional;
- Produção e impressão de cerca de 3.000.000 de timbrados;
- Execução de finishing de mais de 300.000 notificações;
- Transferências mensais dos processos das secções processadoras do CNP para o arquivo Filipe Magalhães - Pensionistas (FM) de cerca de 30.000 processos, o equivalente a mais de 1.000.000 de documentos / mês;
- Recolhas mensais da documentação de expurgo das secções processadoras do CNP;
- Transferência de mais 7.000 bobines da Caixa do Comércio e dos Serviços.

Por fim, importa relevar a constituição de *task-force* para o “Processo de Confirmação da Informação de Remunerações e Períodos Contributivos do Centro Distrital do Porto”, que durante 9 meses (março a dezembro) concluiu cerca de 28.000 pedidos de validação de períodos contributivos e carregamento de salários reais. Este projeto mereceu a atribuição de 1º lugar no prémio de reconhecimento externo da Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) na vertente Equipas de Melhoria no âmbito do 39º Colóquio da Qualidade.

Despesas de Investimento: Construção, Remodelação e Apetrechamento das Instalações

A execução financeira global da rubrica de investimento financiado por orçamento da segurança social (C22) fixou-se nos 87% da verba aprovada correspondendo a 977.251,17€. A dotação foi no decurso do ano reforçada de forma a acomodar as intervenções necessárias de adaptação dos espaços, no âmbito do projeto de transferência das Seções de Processo Executivo do IGFSS para os Centros Distritais. Em 2014 foram concluídas as intervenções nos distritos de Aveiro, Beja, Guarda, Castelo Branco, Vila Real e Viana do Castelo.

3.3. Relacionamento com o Cidadão

Rede de Atendimento

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

A rede de serviços de atendimento em Portugal Continental tem forte implantação concelhia e é constituída por aproximadamente 320 serviços, que funcionam diariamente, nos dias úteis em horário definido de acordo com as necessidades da população que servem. Algumas Lojas do Cidadão funcionam também aos Sábados de manhã.

Em 2014, o ISS, IP intensificou o esforço no sentido de otimizar os custos associados aos serviços de atendimento existentes, tendo sido feitas várias articulações entre organismos do MSESS. Nesse sentido, verificaram-se transferências entre instalações do Instituto de Emprego Formação Profissional (IEFP) e do ISS, IP. Sempre que possível, promoveu-se a partilha de espaços com outros serviços públicos. A disponibilidade para racionalizar os custos nesta área também fica demonstrada pela integração nas sedes de distrito de algumas Secções de Processo Executivo do IGFSS.

Além da tendência verificada, na redução global dos atendimentos realizados, a análise da evolução dos canais de atendimento da Segurança Social permite verificar uma transferência de procura do canal presencial para os canais não presenciais (Centro de Contacto e Site transacional – SSDireta), o que vai de encontro à estratégia definida de potencializar os canais não presenciais.

Quadro 37 - Número de atendimentos por tipo de canal

Quadro 51 Número de atendimentos por tipo de canal Unidades: n.º e %

Canal	2013		2014		Variação (2013-2014)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Presencial (a)	13.741.699	48,2%	11.850.179	44,1%	-1.891.520	-13,8%
SSDireta	12.601.186	44,2%	12.959.945	48,3%	358.759	2,8%
Centro de Contacto	2.137.620	7,5%	2.037.670	7,6%	-99.950	-4,7%
Total	28.480.505	100,0%	26.847.794	100,0%	-1.632.711	-5,7%

Fonte: DCGC

Notas:

(a) Não inclui os atendimentos de ação social

O Instituto da Segurança Social tem vindo a desenvolver, no âmbito do atendimento, um conjunto de respostas que pretendem ir de encontro às necessidades do cidadão.

Em 2012, e com o objetivo de melhorar o Serviço de Atendimento, foi implementado o atendimento por marcação. O número de serviços de atendimento onde é possível ser atendido mediante marcação triplicou desde 2012 verificando-se no ano de 2014 mais de 150.000 agendamentos, o que indicia que esta funcionalidade foi bem aceite pelo cidadão.

Em 2014, foi implementada a funcionalidade de marcação do atendimento on-line, no portal da Segurança Social. Os temas para atendimento por marcação também têm vindo a ser alargados.

O sistema de atendimento por marcação possibilita que os cidadãos tenham a comodidade de ser atendidos na data e hora previamente agendadas, sem ter de permanecer em filas de espera, com vista a humanizar e otimizar os serviços, reduzindo a espera e aumentando a eficácia na capacidade de resposta.

O número total de atendimentos registados em 2014 confirma a tendência decrescente que se tem vindo a sentir nos últimos anos. Este decréscimo pode estar relacionado com o esclarecimento obtido no portal da Segurança Social às questões mais simples, evitando a interação com um canal de atendimento presencial.

3.3.1. Atendimento Presencial

Quadro 38 - Número de Atendimentos presenciais

Unidades: n.º e %

Atendimentos	2013		2014		Variação (2013-2014)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Geral	10.047.428	72,6%	9.173.284	76,9%	-874.144	-8,7%
Tesouraria (a)	3.694.271	26,7%	2.676.895	22,4%	-1.017.376	-27,5%
Ação Social (b)	89.182	0,6%	82.328	0,7%	-6.855	-7,7%
Total	13.830.881	100,0%	11.932.507	100,0%	-1.898.375	-13,7%

Fonte: Indicadores de Gestão

Notas:

(a) N.º de registos em GT

(b) 1.ª Linha

O número de atendimentos presenciais gerais registou um decréscimo (-8,7%), comparativamente com o ano anterior. Em parte, essa diminuição está relacionada com a transferência da procura para os canais não presenciais, que tem vindo a alterar a tipologia do atendimento presencial, ou seja, nos canais não presenciais a procura verifica-se mais ao nível de prestação de informação genérica e informação de processo “simples” (alteração do NIB, emissão de declarações, pedidos e requerimentos, por exemplo). O cidadão passou a dirigir-se ao atendimento presencial para ver esclarecidos assuntos com um grau de complexidade maior que não consegue resolver através dos outros canais existentes.

No atendimento em tesouraria continua a tendência de diminuição comparativamente aos anos anteriores. Esta tendência poderá resultar do facto de muitas contribuições disporem já da possibilidade do pagamento através de outros canais automáticos (Multibanco, CTT, *Home Banking*, *Debito Direto*), o mesmo se aplica para outros pagamentos, como notas de reposição.

A distribuição dos atendimentos a nível nacional tem mantido a mesma tendência, tendo-se verificado que 31% dos atendimentos foram efetuados nos distritos de Lisboa (12,2%) e Porto (18,3%), seguidos dos distritos de Braga (9,0%), Setúbal (7,5%) e Aveiro (6,8%).

O grande suporte para o atendimento continuam a ser os “Guiões de Atendimento” que contêm informação detalhada e atualizada sobre todos os produtos e serviços disponíveis na Segurança Social e que são utilizados em toda a Rede do Atendimento, transmitindo uma imagem homogénea da mesma.

Projeto SIGA

Os Serviços de Atendimento do ISS, IP, a partir de outubro, passaram a ter acesso a uma nova versão do SIGA. Até esta data, existiam 2 versões do SIGA sendo que a versão disponível nos Serviços de Atendimento da Segurança Social era menos atualizada que a utilizada nas Lojas do Cidadão.

A nova versão do SIGA reflete grande parte das necessidades de melhoria que tinham vindo a ser assinaladas pelos colaboradores do atendimento.

As principais mudanças, da nova versão, ao nível do atendimento, prendem-se com a gestão das prioridades, os reencaminhamentos e a própria lógica de chamada, que passa a obedecer essencialmente à ordem de chegada ao Serviço, por parte dos clientes.

De modo a permitir que esta transação se efetuasse sem grandes constrangimentos e correta utilização, realizaram-se 5 ações de formação, que abrangeram os 18 centros distritais num total de 260 formandos. Estas ações tiveram lugar no Porto, em Aveiro, Santarém, Lisboa e Faro e foram asseguradas pelo Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente e pelo Gabinete de Análise e Gestão da Informação.

Ainda relativamente ao SIGA, é necessário melhorar a categorização dos temas, por forma a termos um retrato mais aproximado da real procura e desta forma conhecer e servir melhor o cidadão. Porém, o *feedback* dos utilizadores é bastante satisfatório e as vantagens da nova versão são facilmente evidenciadas.

3.3.2. Centro de Contacto – Serviços Integrados de Atendimento

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

Atendimento telefónico

Durante o ano 2014 operou-se uma reorganização das equipas da Linha Segurança Social (atendimento telefónico do ISS, IP) que passou pelo alargamento das competências dos atendedores, tendo como objetivo aumentar a produtividade e a qualidade da resposta da Linha.

A proposta foi endereçada ao CD em 07.03.2014, tendo sido favoravelmente despachada em 21.03.2014 e implementada em duas fases. A 1ª fase não teve a mesma data de arranque para todas as equipas, tendo sido implementada de acordo com a calendarização de cada equipa. Sendo assim, o impacto foi-se sentindo à medida que as equipas foram iniciando o atendimento nas novas campanhas. Este fator deve ser considerado na análise dos dados apresentados. A 2ª fase também não teve a mesma data de arranque para todas as equipas.

Da avaliação de impacto, realizada em outubro de 2014, constatou-se o seguinte ponto de situação da implementação:

Balanço de FTE

Nº de atendedores necessários em fevereiro 2014 (antes da reorganização)

Campanha	Disponibilidade de 100% (6h30m / dia)			Disponibilidade de 90% (5h51m / dia)			Disponibilidade de 80% (5h12m / dia)			Disponibilidade de 70% (4h33m / dia)		
	FTE nec	FTE atuais	Balanço FTE	FTE nec	FTE atuais	Balanço FTE	FTE nec	FTE atuais	Balanço FTE	FTE nec	FTE atuais	Balanço FTE
poi_fo_csi	1,8	2,9	1,1	2,0	2,9	0,9	2,2	2,9	0,7	2,4	2,9	0,6
poi_fo_desemp	17,2	33,3	16,1	18,9	33,3	14,3	20,6	33,3	12,6	22,4	33,3	10,9
poi_fo_doenca	10,4	5,7	-4,7	11,4	5,7	-5,7	12,4	5,7	-6,7	13,4	5,7	-7,8
poi_fo_ee	9,7	13,4	3,7	10,7	13,4	2,7	11,7	13,4	1,7	12,7	13,4	0,8
poi_fo_id_gr	8,7	11,7	3,0	9,6	11,7	2,1	10,5	11,7	1,2	11,4	11,7	0,3
poi_fo_parental	7,0	8,9	1,9	7,7	8,9	1,2	8,4	8,9	0,5	9,1	8,9	-0,2
poi_fo_pensoes	13,1	13,0	-0,1	14,4	13,0	-1,4	15,7	13,0	-2,7	17,0	13,0	-4,0
poi_fo_pf	13,2	25,6	12,4	14,6	25,6	11,0	15,9	25,6	9,7	17,2	25,6	8,4
poi_fo_rpc	0,3	1,3	1,0	0,3	1,3	1,0	0,3	1,3	1,0	0,3	1,3	1,0
poi_fo_rsi	7,8	11,3	3,5	8,7	11,3	2,7	9,4	11,3	1,9	10,2	11,3	1,1
poi_fo_ti	14,2	9,2	-5,0	15,6	9,2	-6,4	17,0	9,2	-7,8	18,5	9,2	-9,3
poi_fo_vmp	9,8	20,0	10,2	10,9	20,0	9,2	11,8	20,0	8,2	12,8	20,0	7,2
Total	113	156	43	125	156	32	136	156	20	147	156	9

Nº de atendedores necessários em outubro 2014 (depois da reorganização)

Campanha	Disponibilidade de 100% (6h30m / dia)			Disponibilidade de 90% (5h51m / dia)			Disponibilidade de 80% (5h12m / dia)			Disponibilidade de 70% (4h33m / dia)		
	FTE nec	FTE atuais	Balanco FTE	FTE nec	FTE atuais	Balanco FTE	FTE nec	FTE atuais	Balanco FTE	FTE nec	FTE atuais	Balanco FTE
poi_fo_csi	2,0	6,8	4,5	2,6	6,8	4,2	2,9	6,8	4,0	3,1	6,8	3,7
poi_fo_desemp	14,0	18,3	4,3	15,4	18,3	2,9	16,8	18,3	1,5	18,2	18,3	0,1
poi_fo_doenca	9,0	10,2	0,9	10,2	10,2	0,0	11,1	10,2	-0,9	12,0	10,2	-1,9
poi_fo_ee	7,0	10,9	4,3	7,3	10,9	3,6	7,9	10,9	3,0	8,6	10,9	2,3
poi_fo_id_gr	10,0	11,4	1,4	11,0	11,4	0,4	12,1	11,4	-0,6	13,1	11,4	-1,6
poi_fo_parental	6,0	8,3	2,1	6,8	8,3	1,4	7,4	8,3	0,8	8,1	8,3	0,2
poi_fo_pensoes	7,0	25,4	18,6	7,5	25,4	18,0	8,1	25,4	17,3	8,8	25,4	16,6
poi_fo_pf	19,0	23,2	3,9	21,3	23,2	1,9	23,2	23,2	0,0	25,1	23,2	-1,9
poi_fo_rpc	0,0	2,7	2,5	0,3	2,7	2,5	0,3	2,7	2,4	0,3	2,7	2,4
poi_fo_rsi	6,0	5,4	-0,9	7,0	5,4	-1,5	7,6	5,4	-2,2	8,2	5,4	-2,8
poi_fo_ti	5,0	6,4	1,2	5,6	6,4	0,7	6,2	6,4	0,2	6,7	6,4	-0,3
poi_fo_vmp	10,0	33,0	23,2	10,8	33,0	22,2	11,8	33,0	21,2	12,7	33,0	20,2
Total	96	162	66	106	162	56	115	162	47	125	162	37

O balanço de FTE foi efetuado para disponibilidades dos atendedores de 70 a 100%. A disponibilidade efetiva dos atendedores verificada antes e depois da reorganização foi a que consta da seguinte tabela.

Tempo Médio disponível por dia	Disponibilidade	4º Trimestre 2013		mai a set 2014	
		N.º atend.	% atend.	N.º atend.	% atend.
T>6h30m	D ≥ 100%	8	4%	5	3%
5h51m >T≥ 6h30m	90% ≤ D<100%	19	10%	18	9%
5h12m >T≥ 5h51m	80% ≤ D<90%	36	19%	27	14%
4h33m >T≥ 5h12m	70% ≤ D<80%	21	11%	34	18%
T<4h33m	D< 70%	101	55%	110	57%
Total		185	100%	194	100%

Notas:

FTE necessários = número de FTE necessários para efetuar o atendimento das chamadas
reacionadas

FTE atuais = número de FTE à data da análise

Grau de implementação das novas campanhas

Distrito	1ª Fase	2ª Fase	Estado da 1ª Fase a 30/10/2014	Estado da 2ª Fase a 30/10/2014
Aveiro	Pensões	CSI	Ok	Ok
Beja	Parental e RSI	PF	Ok	Ok
Braga	EE	ID-GR	Ok	Ok
Bragança	EE	TI	Ok	Nok
Castelo Branco	Doença	RSI	Ok	Nok
Coimbra	Pensões	CASI	Ok	Ok
Évora	RSI	Doença e Parental	Ok	Nok
Faro	PF	Doença e Parental	Ok	Nok
Guarda	-	CSI	-	Ok
Leiria	Doença	PF e RSI	Ok	Nok
Lisboa	Pensões	-	Ok	-
Portalegre	Parental	Doença e RSI	Ok	Nok
Porto	TI	ID-GR	Ok	Ok
Santarém	Parental e RSI	PF	Ok	Nok
Setúbal	Doença e Parental	RSI	Ok	Nok
Viana do Castelo	RTI	EE	Ok	Ok
Vila Real	TI	EE	Ok	Ok
Viseu	Pensões	CSI	Ok	Ok
CNP	-	CSI	-	Nok

Em resumo, foi evidenciada vantagem da implementação da reorganização das campanhas, através do aumento da taxa de atendimento e do equilíbrio dos recursos afetos às campanhas e das taxas de atendimentos entre campanhas.

Quadro 39 - Atendimento Centro de Contacto

Ano	Cham. Recebidas	Cham. Atendidas	% Cham. Atendidas
2013	3.341.456	1.975.019	59,1%
2014	2.353.873	1.925.682	81,8%

Fonte: Indicadores de Gestão

Tratamento de e-mails

Durante o ano 2014 foi disponibilizada a possibilidade de emitir Ordens de Serviço (OS) no canal e-mail sempre que o contacto não fosse resolvido e se tratasse de uma reclamação, denúncia, não conformidade ou alteração à prova escolar. Estas OS são automaticamente direcionadas para os Centros Distritais competentes, de acordo com o NISS do cliente, ficando o CDist responsável por responder à solicitação do mesmo.

Esta funcionalidade permite uma articulação mais eficaz da Linha Segurança Social com os respetivos Serviços que podem atuar na resolução de situações não resolvidas no 1º contacto, sendo geradoras de maior eficiência operacional e, acima de tudo, melhor resposta ao cidadão/cliente, visando o aumento da sua satisfação.

Tratamento de Reclamações

Foi definido um novo procedimento de gestão de reclamações na Linha Segurança Social, com envio diário das reclamações, para os respetivos Serviços Competentes para a sua resolução. A articulação da Linha com os CDist é efetuada através dos NGC dos CDist.

Esta nova prática levou a um natural aumento do registo de reclamações, por parte dos agentes da Linha, por se aperceberem de que era dada uma sequência da mesma junto dos CDist capazes de uma resposta mais célere ao cliente.

Recursos Humanos

A flutuação permanente de entrada e saída de RH manteve-se, tendo tido maior incidência nos meses de Janeiro e Dezembro, sendo muito negativa numa perspetiva de gestão e satisfação das necessidades de resposta ao cidadão.

Esta situação é ainda mais agravada num canal que se pretende incentivar a utilização, pois apresenta menores custos associados e elevado índice de satisfação por parte do Cliente (cómodo, seguro e rápido).

3.3.3 Segurança Social Direta

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

Este canal não presencial teve início em novembro de 2005 e tem sofrido ao longo destes 10 anos melhorias que permitem disponibilizar mais funcionalidades e acréscimo de facilidade no seu

manuseamento. Tem-se verificado um aumento de utilizações deste canal, ainda que a tendência seja de estabilidade: entre 13 milhões e 12,5 milhões de acessos por ano.

Quadro 40 - Acessos à Segurança Social Direta

Unidades: n.º e %

	2013	2014	Variação (2013-2014)	
			N.º	%
N.º de acessos à SSD	12.601.186	12.959.945	358.759	2,8%

Fonte: DCGC

Os serviços na SSD com maior procura em 2014 e respetivos números de acessos foram os seguintes:

Comunicação de Admissão de Trabalhador	1.345.441
Impressão de Declaração de Situação Contributiva (DSC)	1.294.326
Comunicação de cessação de vínculo	1.256.919
Pedido de DSC	679.251
Declaração de Situação - Prestações Familiares	581.638
Gerar documento de pagamento.....	419.407
Prova Escolar	306.551
Envio de documentos	137.173
Alteração de Dados de Registo	121.578
Pedido de Esclarecimentos	113.499
Declaração de Situação - Desemprego.....	93.962
Pedido CESD.....	72.014
Alteração NIB para pagamento de prestações	65.771
Autorização a entidade pública para consulta situação contributiva.....	49.008

As alterações verificadas durante 2014 foram as seguintes:

- Nova imagem da Linha Segurança Social
- Prova escolar
- Trabalhadores independentes
 - Reposicionamento
 - Pedidos de alteração de escalão
- Área Única de Pagamentos em Euros (SEPA - *Single Euro Payments Area*)
 - Passagem de NIB para IBAN
- Gestão de declaração de serviços - Entidades contratantes
- Entrada eletrónica de documentos de prova
 - Comunicação de admissão de trabalhadores

3.4. Sistemas de Controlo Interno

3.4.1 Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

Enquadramento

O ISS, IP dispõe de um Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, (designado Plano) aprovado e publicado. A elaboração e divulgação deste Plano cumpriram o estipulado na Recomendação n.º 1/2010, de 7 de abril, nos termos da qual os órgãos dirigentes máximos das entidades gestoras de dinheiros, valores ou patrimónios públicos, devem publicar no sítio da respetiva entidade o Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

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

- | | | |
|---------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Áreas operacionais | } | <ul style="list-style-type: none"> • Prestações e Contribuições • Comunicação e Gestão do Cliente • Desenvolvimento Social e Programas • Proteção contra os Riscos Profissionais |
| 2. Áreas de administração geral | } | <ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Gestão e Controlo Financeiro • Administração, Património e Obras |
| 3. Áreas de apoio especializado | } | <ul style="list-style-type: none"> • Planeamento e Estratégia • Análise e Gestão da informação • Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco • Assuntos Jurídicos e Contencioso |
| 4. Pensões | | |

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

Em 2012, iniciaram-se os trabalhos de revisão e atualização do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas no que se refere a áreas, atividades, riscos e medidas preventivas previstas para implementação. Também o processo de acompanhamento e monitorização do Plano foi objeto de revisão.

O novo Plano, atualmente em vigor, foi aprovado em abril de 2013 e encontra-se disponível no sítio da segurança social, conforme legalmente determinado.

Entretanto, foi iniciado no final de 2014, o novo processo de revisão do Plano, que engloba a revisão do modelo e respetivos suportes, ação de sensibilização para o Plano e reuniões entre equipas do GAQGR e os restantes Serviços Centrais e recolha de contributos dos Centros Distritais.

A nova proposta de Plano, que estará concluída em 2015, incluirá os contributos de todas as áreas de intervenção do Instituto, centrais, CNP e distritais.

Medidas/objetivos

As medidas preventivas a desenvolver face aos riscos de corrupção identificados por áreas de atuação da organização, foram identificadas de acordo com os seguintes parâmetros:

1. Competência/atividade/função;
2. Identificação do risco associado;
3. Graduação do risco;
4. Medidas preventivas a implementar pelo ISS, IP⁵ -

Do Plano aprovado em 2013, encontrava-se prevista a implementação de 209 medidas em 2014, distribuídas da seguinte forma pelas diferentes áreas funcionais:

Quadro 41 - PPRCIC - Medidas previstas por Área Funcional

Área Funcional	N.º de Medidas previstas	N.º medidas aplicáveis em 2014
AGI Análise e Gestão da Informação	11	11
APO Administração, Património e Obras	30	30
AQGR Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco	11	11
CGC Comunicação e Gestão do Cliente	7	7
DSP Desenvolvimento Social e Programas	9	7
FISC Fiscalização	14	13
GCF Gestão e Controlo Financeiro	63	51
JC Jurídico e Contencioso	7	7
PC Prestações e Contribuições	35	30
PD Prestações Diferidas	10	10
PE Planeamento e Estratégia	6	3
RH Recursos Humanos	23	17
RP Riscos Profissionais	12	12
Total	238	209

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

Resultados

Em termos médios, verifica-se uma evolução positiva quanto ao total de medidas implementadas. Das 150 medidas consideradas implementadas, 73% respeitam aos Serviços Centrais, enquanto 76% dizem respeito aos Centros Distritais. Estes dados traduzem um aumento significativo face ao ano anterior, em que se registaram níveis de implementação de 46% nos Serviços Centrais e 37% nos Centros Distritais

Verificou-se, inversamente, uma redução das medidas por implementar ou sem resposta: 8% em 2014, face a 13% verificado em 2013

⁵ De referir que a implementação de medidas relacionadas com as melhorias nas aplicações informáticas do ISS, IP, estão dependentes do Instituto de Informática, IP (II, IP), em articulação como ISS, IP.

Quadro 42 - Resultados por Área Funcional

Área Funcional		Resultados			Avaliação Global
		Em curso	Implementado	Não implementado	
AGI	Análise e Gestão da Informação		11		100%
APO	Administração, Património e Obras	2	25	3	83%
AQGR	Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco		11		100%
CGC	Comunicação e Gestão do Cliente	3	3	1	43%
DSP	Desenvolvimento Social e Programas		4	3	57%
FISC	Fiscalização	3	10		77%
GCF	Gestão e Controlo Financeiro	27	19	5	37%
JC	Jurídico e Contencioso	3	4		57%
PC	Prestações e Contribuições	3	22	5	73%
PD	Prestações Diferidas		10		100%
PE	Planeamento e Estratégia	1	2		67%
RH	Recursos Humanos		17		100%
RP	Riscos Profissionais		12		100%
Total		42	150	17	72%

Fonte: GAQGR

3.4.2. Sistemas de Informação

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

Implementação de Sistemas e Tecnologias de Informação

No final de cada ano é feito o levantamento das necessidades de alterações aplicacionais ou novos sistemas, junto das áreas de negócio, dando origem ao Mapa de Prioridades de Tecnologias de Informação e Comunicação para o ano seguinte. Estas necessidades são 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.
- A concretização de projetos prioritários, identificados pela Tutela e pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

Todos os anos se tem verificado que, por elevada escassez de recursos (financeiros e morosidade de processos aquisitivos) por parte do principal fornecedor do ISS (II,IP) e do próprio ISS, IP, só aproximadamente 1/4 dos projetos são inscritos em PAF, face ao grau de priorização atribuída pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

A constante escassez de recursos e o surgimento permanente de alterações legislativas, obriga a frequentemente suspender projetos em curso, desenvolver e implementar novos projetos e ao adiamento de muitos deles para os anos seguintes.

Tendo presente estes condicionalismos, o Mapa de Prioridades 2014 contém cerca de **114 projetos/alterações aplicacionais**, assentes nos seguintes critérios:

- O cumprimento legislativo
- A correção de erros aplicacionais que estão a resultar em pagamentos indevidos, ou na suspensão/cessação indevida de benefícios
- A arrecadação elevada de receitas
- A celeridade no tratamento dos processos de negócio
- O aumento significativo da eficiência dos Serviços

Os projetos/alterações aplicacionais priorizados tiveram em atenção o Risco, Criticidade, Importância e Relevância dos mesmos.

Assim, em 2014 foram geridos e monitorizados 114 projetos/alterações, dos quais foram concluídos 44, suspensos/adiados 31, não executados apenas 2 (um deles por integração noutros projetos de âmbito mais abrangente e outro por ter havido decisão do Tribunal Constitucional anulando a necessidade identificada), ficando em curso, no final do ano, 39 projetos/alterações aplicacionais, conforme sistematizado no quadro abaixo:

Quadro 43 - Projetos/alterações aplicacionais geridos em 2014

	Concluídos	Em curso	Suspensão/ adiado	Não executado
Lista de projetos para 2014	5	16	23	2
Outros projetos/alterações planeados em 2014	39	23	8	0
Total	44	39	31	2
Total de projetos/alterações geridos e monitorizados em 2014	114			

Fonte: GAGI

Em síntese, podemos referir que todos os projetos/alterações aplicacionais desenvolvidos e concluídos durante o ano 2014 foram planeados conjuntamente com as áreas de negócio, o II, IP e aprovados pelo Conselho Diretivo do ISS, IP.

Podemos salientar que, do total dos projetos/alterações aplicacionais implementados e concluídos, 22 são da Área de Prestações e Contribuições.

Todos os meses foi elaborada a monitorização dos objetivos inscritos no Plano de Ação, com o detalhe dos projetos/alterações aplicacionais implementados.

Manutenção evolutiva e corretiva das aplicações informáticas

Para além dos projetos/alterações aplicacionais priorizados no Mapa de Prioridades 2014, aprovado pelo Conselho Diretivo do ISS, IP, foram também desenvolvidas alterações aplicacionais resultantes da atividade diária dos serviços, que careciam de intervenção imediata para correção de anomalias e/ou alterações aos sistemas aplicacionais.

Estas foram negociadas e planeadas com o II,IP, tendo sido disponibilizadas 119 novas versões aplicacionais dentro dos prazos planeados aprovados.

- **Agendamento de Atendimento Presencial**

Em 2014, no Portal da SS, foi disponibilizada a funcionalidade de marcação de Atendimento presencial (VMP). Este projeto teve por finalidade a marcação de atendimento através da internet, permitindo ao Cidadão o agendamento antecipado de atendimentos presenciais nos Serviços Locais da Segurança Social. Para além de ser mais cómodo para o Cidadão, permite ainda um atendimento sem filas de espera, com maior rentabilização de recursos existentes. Trata-se de um tipo de atendimento inovador com uma solução tecnológica desenhada à medida das necessidades.

- **Disponibilização de questionários On-Line**

Foram desenvolvidos e implementados pelo GAGI vários questionários On-Line que permitiram aferir vários indicadores de gestão ao longo do ano em várias áreas, nomeadamente DRH e DCGC. O desenvolvimento dos referidos questionários deixou de estar dependente da disponibilidade de recursos do II, IP uma vez que o GAGI passou a ser autónomo nesta matéria.

- **Implementação da Versão SIGA Muti-Instituição**

Esta versão SIGA foi implementada em cerca de 300 serviços de atendimento. Para além de outras mais-valias, esta versão permite a coexistência de várias instituições, cada uma delas com gestão autónoma.

- **Sistema de Comunicações VoIP (Voz sobre IP)**

O ISS, IP deteve, até final do ano de 2014, uma rede telefónica analógica suportada em acessos primários/básicos, centrais telefónicas e outros recursos tradicionais para permitir este tipo de comunicação.

Atenta a necessidade de ser revista esta rede de telecomunicações, não só devido à antiguidade da tecnologia existente, como em relação aos enormes custos de exploração associados, desenvolveu-se um projeto para implementação de uma rede de telecomunicações suportada em tecnologia VoIP.

A alteração para esta tecnologia VoIP verificou-se no final do ano de 2014, tendo-se simultaneamente contratualizado um novo tarifário de voz para rede fixa, mais vantajoso para o ISS, IP, permitindo enormes poupanças nesta rubrica afeta às telecomunicações.

Esta tecnologia VoIP é suportada na rede de dados da Segurança Social, possibilitando que todas as chamadas realizadas entre números do ISS, IP da Rede Fixa, sejam efetuadas sem quaisquer custos.

Todas as outras chamadas que necessitam de ligação à rede externa são disponibilizadas através de um operador de telecomunicações, de acordo com o tarifário negociado.

Foi também alterada toda a numeração existente no ISS, IP, passando a ter a nomenclatura 300 xxx xxx, designada por numeração nómada, sem qualquer conotação geográfica, permitindo a mobilidade dos funcionários sem alteração do número que lhe está atribuído.

Dos trabalhos que foram necessários efetuar, enumeram-se alguns que foram fundamentais à realização deste projeto:

- Levantamento de toda a infraestrutura de rede telefónica existente (telefones, centrais telefónicas, linhas de rede e acessos);
- Identificação de todos os colaboradores do ISS, IP e atribuição de novos perfis de comunicações;
- Instalação de novos telefones VOIP em todos os postos de trabalho;
- Atribuição de nova numeração telefónica em todos os telefones, faxes, centrais de alarme e elevadores;
- Ligação de infraestrutura de comunicações do novo operador aos Data Center da Segurança Social;
- Elaboração de Manuais de Utilização dos novos telefones;
- Disponibilização da formação em e-Learning com conteúdos dirigidos à utilização dos novos telefones;
- Formação dos telefonistas invisuais e elaboração de documentação específica que lhes permitisse a leitura dos números e extensões telefónicas;
- Atualização dos suportes de informação (modelos de utilização comum, na Intranet e na Internet) onde constavam telefones de contactos;
- Elaboração e distribuição de Listas Telefónicas a todos os Centros Distritais e Serviços Centrais com a nova numeração;
- Elaboração de novos procedimentos para a manutenção da nova infraestrutura;
- Contactos com organismos externos para validar a compatibilidade das suas redes telefónicas com a nova numeração do ISS, IP;
- Configurações e parametrizações nos novos terminais, para adaptação às diversas necessidades do ISS,IP, nomeadamente Secretariado, acesso por Login/Logout e Software Cisco Jabber;
- Catalogação e recolha da infraestrutura antiga (telefones e centrais telefónicas) para posterior abate e alienação.

Alguns números associados a esta mudança:

- Operadores de telecomunicações envolvidos: PT; Vodafone; ONI
- Nº de funcionários do GAGI envolvidos no projeto: 5
- Nº de funcionários do ISS, IP diretamente envolvidos no projeto: 19
- Nº de funcionários do II, IP diretamente envolvidos no projeto: 60
- Nº de telefones instalados: 9.000
- Nº de funcionários abrangidos: todos os colaboradores do ISS, IP
- Nº de telefones substituídos: 6.000
- Nº de centrais de telefone desativadas: 200
- Nº de linhas de telefone desativadas: 1.000

Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas

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

Os pedidos internos, devido à sua complexidade são tratados pelos gestores de infraestruturas e comunicações. Estão incluídos nos pedidos internos todos os pedidos de atribuição de telemóveis, placas de banda larga, telefones fixos, alteração de perfis de comunicações fixas, participação como elementos de júri em concursos públicos, colaboração nos requisitos técnicos para cadernos de encargos, atribuição de portáteis, acompanhamento de projetos de infraestruturas e comunicações, distribuição de novos equipamentos, identificação de renovação do parque informático, resolução de problemas de infraestruturas, distribuição de equipamentos informáticos, renovação e elaboração de contratos.

Quadro 44 - Apoio Aplicacional e Pedidos Internos de Comunicações e Infraestruturas

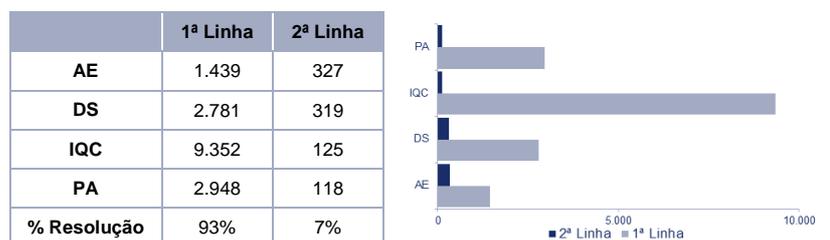
	Total Pedidos Entrados	Total Pedidos Fechados	Tempo médio resposta (dias)	% resolução
1. Pedidos Internos	2.563	2.390	5	93%
2. Pedidos de Suporte Aplicacional	18.775	17.409	21 *	93%
2.1 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de IQC – Identificação e Qualificação e Contribuições	10.537	9.477	29 *	90%
2.2 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de PA – Prestações e Atendimento	3.251	3.066	13 *	94%
2.3 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de DS – Desenvolvimento Social	3.154	3.100	13 *	98%
2.4 Resposta a pedidos de apoio Aplicacional de AE – Apoio Especializado	1.833	1.766	7 *	96%

Fonte: GAGI

Notas:

*Inclui tempos de resposta do II,IP

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



Qualidade de Dados

Neste ano não foram implementados projetos de Qualidade de Dados, nem elaborados estudos prévios.

Embora subsistam grandes problemas de Qualidade de Dados no SISS, na maioria dos subsistemas, a falta de recursos dedicados a esta matéria por parte do II, IP, implica que o investimento nesta área por parte do GAGI tenha igualmente vindo a reduzir-se, pois os resultados possíveis de atingir são normalmente muito limitados.

No entanto, destaca-se o esforço efetuado em 2014, tendo em vista a introdução de melhorias no processo de atualização de datas de óbito, com base nos dados recebidos mensalmente da Justiça.

Com efeito, introduziram-se diversas melhorias neste processo, em articulação com o II, IP tendo-se alterado a forma de tratar alguns dos erros detetados pelo processo automático de atualização de dados. Algumas situações de erro, que anteriormente impediam o registo da data de óbito em IDQ, com impactos negativos a diversos níveis, passaram a permitir o seu registo, apesar do erro detetado.

Foi implementado um processo de correção dos diversos erros detetados, em articulação com o DPC e as áreas de Identificação dos Centros Distritais. Todos os erros detetados são divulgados mensalmente através do Sharepoint, tendo em vista a sua correção.

Foi também elaborado um Pedido de Alteração (PA) para registo de suspensões de obrigação contributiva em qualificações de TI, tendo em vista a correção da Conta Corrente das Pessoas Singulares abrangidas por este processo. Este PA aguarda desenvolvimento da parte do II, IP.

Em termos de Migração de Dados, destaca-se a participação desta área na componente de migração de dados do projeto SIP (Sistema Integrado de Pensões) em articulação com diversos intervenientes (II, IP; DPC; CNP), quer a nível de definição de regras de migração, quer de implementação de processos de correção e verificação de dados, no que concerne a Identificação de PS e Gestão de Remunerações. Para o efeito, foram elaborados diversos PA de Qualidade de Dados, cuja implementação por parte do II, IP se encontra planeada no âmbito do projeto SIP.

Todos os PA acima referidos foram elaborados em articulação com a área de negócio (DPC) e em colaboração direta com a área de IQC do NAGP.

Para além do que já foi referido, verificou-se neste ano um aumento considerável de atividades de análise e extração de dados, a pedido dos mais diversos serviços do ISS, IP.

Segurança de Dados

No ano de 2014 foram implementados dois projetos de Segurança de Dados:

- Revisão do Mapa de Perfis por Área Funcional
- Regularização dos Acessos de Utilizadores Externos

Em relação ao primeiro projeto, após realização de reuniões com a maioria dos Serviços Centrais, foi apresentada uma nova versão do Mapa de Perfis por Área Funcional, a qual foi aprovada pelo Conselho Diretivo.

Este documento assume uma grande importância em termos de Segurança de Dados, sendo um dos componentes da Política de Gestão de Acessos do ISS, IP que mais contribui para uma definição clara e regularização dos perfis de acesso atribuídos aos diferentes utilizadores.

Quanto ao projeto de Regularização dos Acessos de Utilizadores Externos, não foi possível abranger o universo inicialmente definido, pelo que teve de ser convertido num projeto bienal, ficando a parte referente aos utilizadores externos do Desenvolvimento Social (Protocolos, Parcerias, RLIS) para conclusão em 2015.

Este projeto assume igualmente grande importância em termos de Segurança de Dados, tendo-se concluído a regularização de acessos dos restantes utilizadores externos em 2014.

Quanto aos utilizadores externos do Desenvolvimento Social, embora não tenha sido possível concluir esta parte em 2014, procedeu-se à alteração das regras de atribuição de acessos por ASIP (acessos à aplicação de Ação Social pela Internet), introduzindo desta forma melhorias numa área extremamente crítica.

No início do ano, a área de Segurança de Dados implementou ações de formação sobre Segurança e Política de Gestão de Acessos, quer presenciais, quer por videoconferência, dirigidas aos dirigentes do ISS, IP.

Continuou a desenvolver-se o processo de transferência de competências das Equipas de Gestão de Acessos Distritais para a Equipa de Gestão de Acessos Nacional (EGA), mantendo-se neste momento as equipas distritais apenas para atribuição de acessos da aplicação PCAAC, por constrangimentos aplicacionais. Como se prevê que esta aplicação deixe de ser utilizada em 2015, nesse ano a EGA irá assumir a 100% a atribuição de acessos a utilizadores internos e externos do ISS, IP bem como de outros organismos que utilizam o SISS e outras aplicações extra-SISS, nomeadamente o IEFPP, DGSS e AMA.

A atribuição de acessos alcançou resultados bastante favoráveis, quer em termos de tempos de resposta aos pedidos recebidos, quer relativamente à taxa de resolução de pedidos, que atingiu valores muito próximos dos 100%.

Destaca-se ainda a participação da área de segurança de dados no projeto desenvolvido pelo II, IP, de implementação de uma solução de Gestão de Identidades, projeto que continuará a decorrer ao longo de 2015, e que representará um avanço muito significativo em termos de Segurança de Informação.

Suporte à Decisão

Neste ano não foram implementados novos temas SESS-WEB, pois não se verificou essa necessidade, por não terem entrado em produção novas aplicações ou subsistemas SISS.

A única exceção foi a fase de especificação de requisitos do futuro *datamart* de SIP, que ficou concluída ultrapassando os prazos previstos para esta atividade no planeamento deste projeto. A equipa de Suporte à Decisão teve um papel fundamental nesta atividade, que foi desenvolvida em colaboração com o CNP, GPE, DPC e II, IP.

Verificou-se um aumento considerável de pedidos de estatísticas e listagens por parte dos diversos serviços do ISS, IP os quais foram assegurados pela equipa, com tempos de resposta que superaram os objetivos definidos.

No que concerne a pedidos de estatísticas, o grau de autonomia da equipa atingiu igualmente valores muito positivos. Com efeito, utilizando as ferramentas de *software* que lhes foram disponibilizadas, a equipa conseguiu, numa percentagem elevada dos pedidos recebidos, desenvolver novos relatórios que lhes possibilitaram a extração da informação pretendida dos *datamarts* disponíveis, sem ter que recorrer sistematicamente aos serviços do II, IP.

Quadro 45 - Projetos desenvolvidos em 2014

	Projeto	Início	Conclusão
Grupo I	DPC - Módulo de Gestão de TI - Aplicação Access "Notificações TI"	nov/13	fev/14
	DPC - IDQ - QLF: Reposicionamento de TI's 2013 (execução Batch)	jan/13	fev/14
	DPC - GDS-Integração eletrónica com a AT para a comunicação dos dados provenientes do Anexo SS do Modelo 3 - Ano de Rendimentos 2012	jan/13	fev/14
	DPC - SSD - criação de um novo item "Comunicação Admissão Trabalhadores	jan/14	fev/14
	DPC - GDS - Alterações ao cálculo no apuramento da entidade contratante para 2012	jan/14	fev/14
	DPC - GTE - solução de contingência no tratamento da cessação das medidas no âmbito da Cessação por acordo de revogação nos termos do n.º 4 do art.º 10º do DL 220/2006 de 3 de novembro com produção de efeito à data do facto.	jan/14	fev/14
	DPC - EESSI/WebIC - Trocas eletrónicas de dados com instituições da UE, EEE e Suíça Atribuição dos fluxos do setor de Doenças Profissionais e Acidentes de Trabalho ao DPRP e ao DGCF	out/13	mar/14
	DPC - GDS - PA n.º 3 - modelo de Notificação em GDS (modelo de 2012 e 2013 e modelo de 2014)	jan/14	mar/14
	DPC - SSD Alteração na SSD da funcionalidade "pedidos de alteração de escalão - TI"	mar/14	abr/14
	DPC - PA para GR com as medidas do OE para 2014	mar/14	abr/14
	DPC - IDQ - QGEN: Vínculos em SSD (LOE de 2014)	jan/14	mai/14
	DPC - GC - REGEX - Extinção de juros em sede de GC	jan/14	jul/14
Grupo II	DPC - IDQ - LOE- 2014: Pedido de escolha da Base de Incidência Contributiva (artigo 164.º, n.ºs 1 e 2 CRC) (Prioridade ME02)	jan/14	ago/14
	DPC - GDS - Integração eletrónica com a AT para a comunicação dos dados provenientes do Anexo SS do Modelo 3 - Ano de Rendimentos 2013	jan/14	ago/14
	DPC - IDQ - Suspensão da obrigação contributiva por acumulação de enquadramentos (Prioridade ME16)	fev/14	out/14
	DPC - GDS - Integração eletrónica com a AT para a comunicação dos dados provenientes do Anexo SS do Modelo 3 - Ano de Rendimentos 2013	jan/14	out/14
	DPC - Medida de redução de 0,75% - DL 154/2014 de 20 de outubro - 1ª fase (Inclui notificação ao universo EE, atribuição Oficiosa e registo de informação em GME e QLF	out/14	out/14
	DPC - Reposicionamento de TI's 2014	nov/14	jan/14
	DPC - PA de Alteração à funcionalidade de registo de Pedidos de Alteração de Escalão efetuados pelos trabalhadores independentes na SSD (OE 2014)	jul/14	dez/14
	DPC - DES DL65/2012 - Prestações Sociais DES/TI's - Implementação dos webservices com o IEFP	set/14	jul/14
	DPC - PF_PA08_2014 - envio de emails aos recebedores de abono cuja prestação irá ficar suspensa por falta de apuramento de rendimentos de 2013	nov/14	nov/14
	DPC - DES: LOE2014 - Alteração às regras RN_036 e 037, passando dos 65 para os 66 anos.	jan/14	mar/14
	DCGC - SIGA - Nova Versão Multi-Empresa	mar/14	out/13
	DCGC - GERA - Revisão da estrutura/níveis de informação para adequação à Matriz de Prod&Ser	out/13	mar/14
	DCGC – Disponibilização de marcação de atendimento pela Internet (VMP)	Jan/14	Abr/14
	DCGC – Desenvolvimento de inquérito de satisfação relativo ao atendimento	jun/14	jun/14
	DCGC – Integração de serviços do ISS em instalações do IEFP	jun/14	dez/14
	DCGC – Implementação do SIGA Multi-Instituição	mar/14	nov/14
	DDSP - Cooperação - Controlo de Frequências Mensais: Coop_Contingência_Pacotes Urgentes: Pacote 5	fev/14	dez/14
	DDSP - CASA - Atualização 2013	jan/14	fev/14
DDSP - PA_LNES-1405: Pedido de Alteração a efetuar no Âmbito da Aplicação de LNES: alteração do perfil LNES02, indisponibilizar o botão "Registar" a todos os utilizadores.	mai/14	jun/14	
DDSP - PIEF - Alterações à atual Base dados Excel para 2014	fev/14	jul/14	
DDSP - CPCJ - Alterações aplicacionais	mai/14	jul/14	
Grupo III			
Grupo IV	GAJC - Simulador para 2º semestre de 2014 no sítio da Internet da Segurança Social (com base na atualização da taxa média a 6 meses da Euribor).	jun/14	jul/14
	GAJC - Inclusão de CNP em CO	out/14	jul/14
	GAJC - Proteção Jurídica (versão 2013.02): Apensação de Processos (alteração de Webservice)	mar/14	dez/14
Grupo V	GAGI - Implementação do Smartdocs no Departamento de Fiscalização	mai/14	jun/14
	GAGI – Disponibilização de comunicações de voz pela ONI	ago/14	set/14
	GAGI - Implementação de VOIP	Jan/14	nov/14
	GAGI – Migração da BD do Contencioso	jan/13	dez/14
	DGCF - CDM - 1ª fase	jul/13	fev/14
	DGCF - Processo de participação de SICC a SEF: Participação automática das prestações sociais indevidamente pagas (Sol. Contingência)	fev/14	mar/14
	CNP - CSI - Decreto-Lei 13/2013 - Reversão do recálculo das prestações com redução superior a 15€, para posterior faseamento do recálculo	fev/14	fev/14
	CNP - CSI - Decreto-Lei 13/2013 - Atualização do montante de CSI atribuído - 2ª fase e Restantes cenários	out/13	jun/14
	DPRP - Gesrisp - Implementação da Remuneração de Referência vs Natureza de Remuneração / PB	jan/14	abr/14
DPRP - PA: Pedido de Alteração da Aplicação GESRISP- atualização das pensões por incapacidade permanente para o trabalho e as pensões por morte decorrentes de doença profissional.	mai/14	jun/14	

Projeto	Início	Conclusão
DAPO - PCIRPC - TaskForce Cdist Porto	set/13	abr/14
DRH – GesvenGRH – UpGrade	set/13	jan/14
DRH – GesvenGRH – Módulo de Self-Service	abr/14	out/14
DRH – Desenvolvimento de Inquérito para avaliação de Assédio moral no trabalho	Jun/14	Jun/14
DRH – Desenvolvimento de Inquérito para avaliação de Fontes de Stress	Jun/14	Jun/14
DRH – Desenvolvimento de Inquérito para avaliação de do processo de melhoria continua	out/14	out/14

Fonte: GAGI

Notas:

Grupo I - Identificação Qualificação e Contribuições

Grupo II - Prestações e Atendimento

Grupo III - Desenvolvimento Social

Grupo IV - Fiscalização, Assuntos Jurídicos, Apoio a Programas

Grupo V - Outros

3.4.3. Planeamento

O ISS, IP dispõe de um sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho referentes a todos os processos, a todas as áreas funcionais e a todos os níveis da organização.

A metodologia de planeamento implementada decorre do projeto GOISS – Gestão por Objetivos no ISS, IP, que decorreu nos anos de 2010 e 2011, e que visou formar e apoiar os dirigentes do Instituto na implementação de um sistema de gestão por objetivos.

A metodologia aplicada e testada no âmbito do projeto baseia-se na elaboração de Planos de Atividades por Área Funcional (PAF) enquanto instrumentos de suporte à avaliação de desempenho das Áreas contemplando, de forma geral, objetivos, atividades e projetos concorrentes, indicadores de avaliação (qualidade, eficácia e eficiência), metas globais e parciais, responsáveis e intervenientes, os quais:

- Refletem as orientações estratégicas pela definição de objetivos e indicadores operacionais derivados de requisitos de negócio ou vertentes de atuação do ISS, IP para o período em avaliação;
- Permitem a definição de objetivos para todas as Áreas e Serviços Centrais e Distritais, e com cobertura significativa da sua atividade (considerando, não só orientações estratégicas mas também atividades correntes, da competência das Áreas, que se consideram críticas para assegurar a missão do ISS, IP);
- Promovem a identificação de dependências entre AF (a nível central e distrital) enquanto mecanismo de responsabilização/compromisso pelo cumprimento de objetivos de AF dependentes.

O processo desenvolve-se em 4 etapas essenciais, realizadas ao longo de um ano de calendário, enquanto período normal de avaliação:

- **Etapas de Planeamento Estratégico:**

- (1) Reflexão estratégica -redefinição da visão, missão e objetivos e indicadores estratégicos; identificação de requisitos de negócio, respetivas áreas de atuação e responsáveis; definição de metas estratégicas/subsidiárias; elaboração do Plano Estratégico;
- (2) Apresentação/ comunicação das decisões estratégicas

- **Etapa de Planejamento Operacional:**

- (1) Preparação dos PA a nível central - produção de versão preliminar dos PA por AF a enviar aos Centros Distritais;
- (2) Revisão dos PA pelos Centros Distritais - análise das alterações efetuadas nos PA; definição e revisão de atividades/projetos;
- (3) Discussão de objetivos, indicadores e metas operacionais pela realização de reuniões por AF;
- (4) Discussão de dependências identificadas e transposição em objetivos;
- (5) Formalização de objetivos, projetos/atividades - apresentação dos resultados dos PA ao CD; articulação com os RH para identificação de necessidades de formação e para início do processo de avaliação de desempenho dos trabalhadores; apresentação do Plano Global do ISS, IP

- **Etapa de Monitorização:**

- (1) Avaliação mensal dos resultados - recolha de informação para cálculo de indicadores de gestão; análise de resultados /desvios e proposta de ações corretivas/de melhoria;
- (2) Avaliação bimestral dos resultados - realização de reuniões entre Dirigentes de 1º nível e CD, enquanto mecanismo de reporte regular

- **Etapa de Avaliação:**

- (1) Apresentação dos resultados anuais - elo de ligação entre a conclusão de cada ano e o início do seguinte. Em setembro, realiza-se de uma reunião com Conselho Diretivo, Diretores e Diretores Adjuntos de Segurança Social dos Diretores de Departamento e Gabinete dos Serviços Centrais, com vista ao início do processo de planeamento do ano seguinte (avaliação dos resultados, proposta de melhoria, identificação de objetivos para o ano seguintes e (re)validação do Plano Estratégico)

O ISS, IP entende a Gestão por Objetivos como um processo participado, através do qual trabalhadores e dirigentes identificam em conjunto, objetivos partilhados e individuais, definem áreas críticas de atuação e resultados a alcançar, usando em cada momento indicadores dos processos como guias de orientação. Os pilares desta filosofia de gestão são o planeamento, a participação, a motivação e o autocontrolo.

Deste modo, todos os produtos de planeamento, Plano de Ação do ISS, IP e Relatórios de Monitorização mensal são construídos em equipa e disponibilizados aos serviços na intranet. O QUAR, Plano e Relatório de Atividades são ainda disponibilizados ao cidadão, na internet, após homologação da Tutela.

Em Setembro de 2013, deu-se início aos trabalhos de planeamento para 2014, com a revalidação do Plano Estratégico do ISS, IP 2013-2015 e subseqüentemente a preparação da versão 0.0 dos Planos de Atividades das áreas funcionais para 2014.

As sessões de videoconferência entre os responsáveis dos serviços centrais e os centros distritais para revisão das v0.0 dos PAF e definição de metas distritais, realizaram-se entre 2 de outubro e 6 de novembro de 2013.

Entre 4 e 13 de novembro, realizaram-se as reuniões entre os responsáveis pelas áreas funcionais a nível central e os membros do Conselho Diretivo, com vista a identificar, os objetivos e atividades a integrar no Plano de Ação e no Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP para 2014.

O QUAR para 2014 foi aprovado pelo Conselho Diretivo em reunião de 19 de novembro e o Plano de Ação foi aprovado em 20 de dezembro de 2013.

No último trimestre de 2014, deu-se início ao processo de planeamento para 2015, seguindo as mesmas etapas em conformidade com o definido no processo “Planear e Controlar a Gestão no ISS, IP”.

Paralelamente, o ISS,IP dispõe ainda de um sistema de indicadores de gestão que com periodicidade mensal, acompanha outros indicadores tidos como relevantes para a atividade desenvolvida.

3.4.4. Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade no ISS, IP está a ser desenvolvido de acordo com os critérios definidos nos modelos de gestão pela qualidade total – CAF (Common Assesment Framework) e Modelo de Excelência da EFQM (European Foundation for Quality Management).

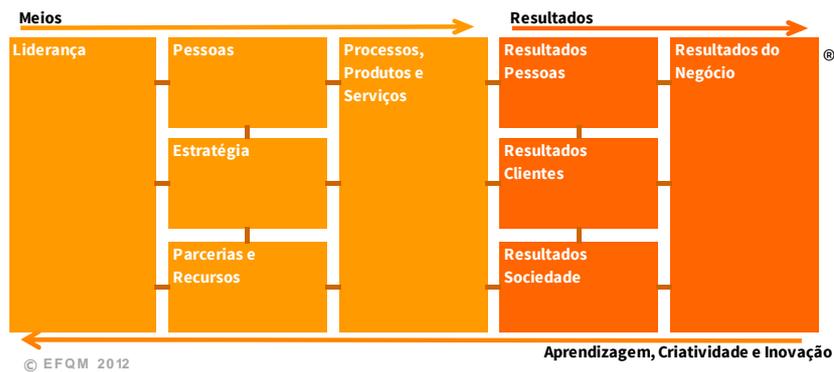
No âmbito do projeto CompromISS – Compromisso com a Excelência, em 2012, o ISS, IP obteve o reconhecimento “Effective CAF User” pela DGAEP e o Nível de Excelência “Committed to Excellence” (C2E), pela APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade.

O Committed to Excellence é o 1º nível do Esquema de Níveis de Excelência da EFQM e tem a validade de 2 anos (no presente caso, até 2014). Neste âmbito o referencial foi a CAF – Common Assesment Framework.

Este esquema é constituído por vários níveis, que correspondem a patamares num caminho que conduz ao mais alto nível de excelência.

Em 2013 iniciou-se a 2ª etapa do projeto – “CompromISS II – Progresso na Excelência”, com vista ao reconhecimento no 2º Nível de Excelência – Recognised for Excellence (R4E).

Para obtenção do reconhecimento R4E, o referencial foi o Modelo de Excelência da EFQM, que é mais completo que o modelo já utilizado (CAF) ao nível dos subcritérios e na metodologia de pontuação RADAR (resultados, abordagens, desdobramento, avaliação e refinamento).



Esta etapa é constituída pelas seguintes fases:



Neste contexto, foi realizada a autoavaliação de acordo com este Modelo, envolvendo todos os serviços (constituídas 20 equipas - 1 Serviços Centrais, 1 CNP e 18 Centros Distritais).

O âmbito incidiu sobre os critérios Meios, tendo sido elaborados o Relatório de Autoavaliação Global e Plano de Melhorias a implementar em 2014.

Foram priorizadas 5 ações de melhoria (AM 1, 2, 3, 4, 5) organizadas de acordo com as dimensões: Gestão de Processos (AM1, 2, 4) Gestão de Competências (AM 3) e Gestão da Comunicação (AM5).

Em 2014 foi efetuado o acompanhamento e monitorização da implementação das ações de melhoria e elaborados os relatórios de monitorização previstos (24 Jul, 23 Out).

Para a implementação das AM foi efetuada uma formação/ação inicial, “Recognized for Excellence – Implementação das ações de Melhoria”, desenvolvida em 10 módulos e abrangeu todos os serviços do ISS, IP envolvidos, direta ou indiretamente, na implementação da AM, nomeadamente: DRH, DCGC, GPE e GAQGR.

Os resultados são apresentados no Capítulo 2 – Autoavaliação, no ponto 6. Resultados da implementação do Modelo de Excelência.

3.4.5. Plano de Auditorias

Auditorias internas

Paralelamente ao conjunto de medidas preventivas estabelecidas no Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, o Conselho Diretivo do ISS,IP define anualmente o **plano de auditorias internas** a realizar, que abrange os vários serviços e respetivas áreas de atuação da organização e que completam o conjunto de mecanismos de controlo interno implementados pela organização no âmbito da gestão do risco de corrupção, neste caso.

O plano de auditorias abrange todas as áreas de atuação deste Instituto, bem como todos os seus serviços e é desenvolvido através da realização de ações de auditoria e/ou acompanhamento efetivadas por equipas multidisciplinares que se norteiam pelos princípios e normas internacionais para a prática de auditoria interna, bem como pelo respetivo manual de procedimentos.

A equipa de auditores é constituída por colaboradores com formação multidisciplinar mas também com formação específica e os procedimentos levados a cabo em cada auditoria, inserem-se na Carta de Auditoria Interna e no Manual de Procedimentos já existentes e onde estão definidos padrões de qualidade mínimos considerados nas ações levadas a cabo.

Em 2014, foram realizadas ações de diferente natureza, num total de 77 intervenções/avaliações em todos os serviços do ISS, IP (Serviços Centrais, CNP e Centros Distritais):

- 45 Serviços auditados;
- 12 Ações de averiguação;
- 3 Auditorias de acompanhamento (follow-up);
- 17 Processos de inquérito/disciplinares/outros (5 ainda em curso).

Foram iniciadas, no último trimestre de 2014, outras 5 ações de auditoria, cujo término está previsto apenas para final do 1.º trimestre de 2015, as quais abrangem 24 serviços do ISS, IP.

As ações de auditoria realizadas tiveram como principais objetivos a verificação da conformidade de procedimentos e atividades desenvolvidas face à legislação e orientações/manuais internos em vigor; a avaliação da eficácia e eficiência dos sistemas de controlo interno implementados, a análise da fiabilidade e integridade da informação apresentada e a avaliação do risco associado às atividades exercidas.

O quadro seguinte mostra as auditorias internas em curso durante 2014 e respetiva fase do processo:

Quadro 46 - Ações de Auditoria Interna em curso em 2014

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2015	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria aos acordos cooperação - Lisboa			X
Acompanhamento da auditoria à pensão social - Coimbra			X
Acompanhamento da auditoria à pensão social - Lisboa			X
Acompanhamento da auditoria à pensão social - Santarém			X
Auditoria ao SVI - Castelo Branco			X
Auditoria ao SVI - Faro			X
Auditoria ao SVI - Guarda			X
Auditoria ao SVI - Portalegre			X
Auditoria ao pagamento de avenças SVI			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Aveiro			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Beja			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Braga			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Bragança			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - C. Branco			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Coimbra			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio- Évora			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Faro			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Guarda			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Leiria			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio- Lisboa			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Portalegre			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Porto			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Santarém			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Setúbal			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - V. Castelo			X
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Vila Real			X

Ação de Auditoria	Fases da ação		
	Em curso para 2015	Projeto de relatório (contraditório)	Relatório Final
Auditoria ao sistema de atribuição de produtos de apoio - Viseu			X
Auditoria às prestações de desemprego - Braga			X
Auditoria às prestações de desemprego - Évora			X
Auditoria às prestações de desemprego - Vila Real			X
Auditoria às pensões por morte e sobrevivência - Braga			X
Auditoria às pensões por morte e sobrevivência - V. Castelo			X
Auditoria às pensões por morte e sobrevivência - Viseu			X
Auditoria ao Serviço Local de Espinho			X
Auditoria ao Rendimentos Social de Inserção - Bragança	X		
Auditoria ao Rendimentos Social de Inserção - Coimbra	X		
Auditoria ao Rendimentos Social de Inserção - Guarda	X		
Auditoria ao Rendimentos Social de Inserção - Portalegre	X		
Auditoria ao Rendimentos Social de Inserção - V. Castelo	X		
Auditoria à Gestão de Contribuições - Braga	X		
Auditoria à Gestão de Contribuições - Leiria	X		
Auditoria à Gestão de Contribuições - Lisboa	X		
Auditoria à Gestão de Contribuições - Porto	X		
Auditoria à Gestão de Contribuições - Santarém	X		
Auditoria à Gestão de Contribuições - Setúbal	X		
Auditoria à Gestão de Tesourarias - Setúbal	X		
Auditoria ao sistema de atendimento e acompanhamento social - Aveiro	X		X
Auditoria ao sistema de atendimento e acompanhamento social - Guarda			X
Auditoria ao sistema de atendimento e acompanhamento social - Vila Real			X
Auditoria ao sistema de licenciamento das respostas sociais - Évora			X
Auditoria ao sistema de licenciamento das respostas sociais - Faro			X
Auditoria ao sistema de licenciamento das respostas sociais - Setúbal			X
Auditoria ao sistema de atribuição de ajudas de custo - Serviços Centrais	X		
Auditoria ao sistema de atribuição de ajudas de custo - Aveiro	X		
Auditoria ao sistema de atribuição de ajudas de custo - Porto	X		
Auditoria ao sistema de atribuição de ajudas de custo - Viseu	X		
Auditoria ao processo de ATT - promoção e tutelar cível - Bragança		X	
Auditoria ao processo de ATT - promoção e tutelar cível - C. Branco		X	
Auditoria ao processo de ATT - promoção e tutelar cível - Leiria		X	
Auditoria ao sistema de pagamento corrente de faturas	X		

Fonte: GAQGR

Auditorias externas

O ISS, IP é auditado também por entidades de controlo externo, de acordo com os seus próprios planos de ação.

Em 2014, o ISS, IP foi objeto de ações de auditoria externa promovidas pelo Tribunal de Contas, Inspeção-Geral de Finanças e Inspeção Geral do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, as quais se traduziram na apresentação de:

- 15 relatórios preliminares, para exercício de contraditório;
- 15 relatórios finais, 6 dos quais relativos a ações de 2013.

As entidades inspetivas externas também solicitaram pedidos de atualização de informação anteriormente prestada no âmbito das respetivas ações de auditoria, ou outros elementos adicionais, relativos a ações realizadas em 2012 (3 pedidos), 2013 (8 pedidos) e 13 pedidos em 2014.

Ainda no que se refere a pedidos de informação, no âmbito do controlo interno, registaram-se, em 2014, pedidos de informação/articulação no âmbito de ações em investigação na Inspeção Geral de

Atividades em Saúde e na Polícia Judiciária, decorrentes de participações do próprio ISS, IP ou de outros processos em curso. Ainda neste âmbito, também foram realizadas 2 ações pelo GAQGR, para recolha de informação solicitada pela Polícia Judiciária.

Quadro 47 - Ações de Auditoria Externa em curso em 2014

Ação de Auditoria	Entidade Auditora	Fases da ação		
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros
Auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação – VReal	IGMSESS			Atualiz inf
Auditoria ao sistema de atribuição da pensão de invalidez	IGMSESS		X	
Auditoria a 3 estabelecimentos integrados na área da população idosa	IGMSESS			Atualiz inf
Auditoria financeira à APPACDM de Viana do Castelo	IGMSESS			Atualiz inf
Auditoria ao RSI, no CDist de Braga	IGMSESS			Atualiz inf
Auditoria ao RSI, no CDist de Lisboa	IGMSESS			Atualiz inf
Auditoria ao RSI, no CDist do Porto	IGMSESS			Atualiz inf
Auditoria ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação – Porto	IGMSESS		X	
Auditoria ao sistema de gestão das contribuições das EE	IGMSESS			Atualiz inf
Auditoria aos apoios concedidos pela segurança social no âmbito da RNCCI	IGMSESS		X	
Auditoria ao Fundo de Garantia Salarial	IGMSESS			
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Caritas Diocesana de Coimbra	IGMSESS			Atualiz inf
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à SCM de Cascais	IGMSESS			Atualiz inf
Auditoria ao sistema social de desemprego	IGF		X	
Auditoria orientada aos fundos de maneio do CDist de Setúbal	TC			Atualiz inf
Auditoria aos apoios concedidos à Fundação Bissaya Barreto	IGMSESS			Atualiz inf
PCGE - Conta da segurança social 2012	TC		X	
Auditoria ao sistema de gestão e controlo das tesourarias da segurança social	IGMSESS		X	
Auditoria ao processo de aquisição de bens e serviços	IGMSESS	X		
Auditoria ao CASCDS e CCD de Faro	IGMSESS	X		
Auditoria ao Fundo Socorro Social	IGF	X		
Auditoria às Contraordenações no âmbito das contribuições das EE	IGMSESS		X	
Auditoria à gestão de contribuições dos TI	IGMSESS		X	
Auditoria ao RSI - Setúbal	IGMSESS		X	
Auditoria ao RSI - Leiria	IGMSESS		X	
Auditoria ao RSI - Aveiro	IGMSESS		X	
Auditoria ao sistema gestão de tesourarias	IGMSESS		X	
Auditoria ao sistema de gestão de pensões de sobrevivência no âmbito do regime geral	IGMSESS		X	Atualiz inf
Acomp da execução do OSS (jan-jun2013)	TC			Pedido inf
Acomp da execução do OSS (jan-dez2013)	TC			Pedido inf
Monitorização das recomendações do Tribunal de Contas - IGFSS	IGFSS, I.P			Pedido inf
Fundação Mariana Seixas	TC			Pedido inf
Informação semestral Fundação Abreu Callado - Portalegre	TC			Atualiz inf
Auditoria do TC orientada às prestações de desemprego	TC – via IGFSS, I.P			Pedido inf
Auditoria às despesas de capital na Segurança Social	IGF	X		
Auditoria ao RSI - Coimbra	IGMSESS		X	
Averig mensagens publicadas na net	IGMSESS		X	
Acomp audit ao sistema e procedimentos de controlo dos acordos de cooperação com as IPSS - Coimbra	IGMSESS		X	
Auditoria às prestações de desemprego	IGMSESS		X	
Auditoria para apuramento de responsabilidades financeiras indiciadas no decurso da apreciação do processo de fiscalização prévia 851/2013	TC			Pedido inf

Ação de Auditoria	Entidade Auditada	Fases da ação		
		Projeto Relatório (contraditório)	Relatório Final	Outros
Auditoria orientada às prestações de desemprego	TC			Pedido inf
Auditoria ao CSI - Santarém	IGMSESS	X		
Auditoria à Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa	TC		X	
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Casa de Pessoal da SS e ao centro desportivo do pessoal da SS no distrito de Aveiro	IGMSESS	X		
Auditoria aos apoios concedidos pela SS à Obra Diocesana de Promoção Social - Porto	IGMSESS	X		
PGCE – CSS 2013	TC	X		Pedido inf
Auditoria aos apoios concedidos pela SS ao CCDSSLVT, à Coop Consumo Trabalhadores da SS e Centro Comunitário de Desenvolvimento Social de Lisboa	IGMSESS		X	
Averiguação à eventual existência de irregularidades no processo de verificação de incapacidades permanente do beneficiário	IGMSESS		X	
Auditoria orientada ao regime excepcional de regularização de dívida à segurança social	IGF			Pedido inf
Auditoria ao CSI - Porto	IGMSESS	X		
Auditoria ao Departamento de Fiscalização	IGMSESS	X		
Auditoria orientada à transferência de responsabilidades para a CGA	TC			Pedido inf
Auditoria ao CSI - Viseu	IGMSESS	X		
Acompanhamento da recomendação n.º 63 - PCGE 2011	TC			Pedido inf
Auditoria ao controlo de compromissos e encargos plurianuais do ISS	IGF	X		
Auditoria para apuramento de responsabilidades financeiras indiciadas no decurso dos processos de fiscalização prévia n.ºs 903 e 948/2013 e 34/2014	TC	X		
Auditoria às pensões de sobrevivência do regime especial dos trabalhadores agrícolas	IGMSESS	X		
Auditoria ao sistema remuneratório e à observância das medidas de contenção da despesa pública na área de pessoal	IGF	X		
Auditoria ao CSI - Santarém	IGMSESS		X	
Auditoria à inserção de beneficiários RSI	IGMSESS	X		

Fonte: GAQGR

3.4.6. Gestão Financeira

O ano de 2014 deu continuidade ao projeto de Implementação da Reestruturação Operacional da Área de Gestão Financeira, que teve a sua origem na sequência do Projeto SCORE, o qual visou a uniformização, simplificação e automatização de processos financeiros.

No decurso do ano de 2014, foram desenvolvidas um conjunto de atividades específicas que incidiram nos seguintes projetos:

Projeto Home Deposit

Decorrente da necessidade premente de garantir a segurança de pessoas e valores, o ISS, IP, em parceria com o IGFSS, IP iniciou, em 2010, um projeto de implementação de serviço de Home Deposit nas Tesourarias afetas aos Centros Distritais, visando uma recolha atempada e segura dos valores cobrados nas mesmas.

Dada a relevância do projeto, foi previsto no decorrer do ano de 2014 o alargamento do sistema de Home Deposit, implementado em 2013 em 20 tesourarias da Segurança Social, a outras tesourarias, visando uma recolha atempada e segura dos valores cobrados nas mesmas. Tendo por finalidade a sua operacionalização, foi efetuada a seleção de 10 tesourarias, sendo adotado como critério, o volume de valores cobrados por tesouraria.

Foram efetuadas as diligências junto da entidade bancária de apoio, juntamente com as outras entidades intervenientes, para a verificação da adequação dos espaços, em termos de condições de segurança e requisitos tecnológicos, onde está prevista a instalação dos equipamentos de recolha de valores.

Apesar dos trabalhos desenvolvidos, não foi possível a sua implementação durante este ano, sendo expectável a sua operacionalização em 2015.

Implementação de novas modalidades de pagamento no âmbito das prestações

A implementação da modalidade de pagamento “transferência bancária”(TB) no benefício de Rendimento Social de Inserção (RSI) teve por objetivo a redução dos custos subjacentes às modalidades de pagamento em vigor para as prestações sociais imediatas.

Visando a sua operacionalização, foi efetuada a articulação com o IGFSS, IP, para inclusão da prestação de serviço de pagamento por TB nas condições contratuais, bem como com o Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente para o desenvolvimento do projeto de divulgação junto dos beneficiários do benefício de RSI desta nova modalidade de pagamento, operacionalizada com carácter automático para os beneficiários que tivessem registado no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS) um número de identificação bancária.

Todas as atividades referentes a este projeto foram desenvolvidas em 2014, no entanto, considerando os prazos constantes na prévia notificação para os beneficiários se pronunciarem sobre a modalidade de pagamento e, face ao prazo para os testes realizados pelo II, IP, a modalidade de pagamento por TB, no âmbito da prestação RSI foi efetivada no processamento de fevereiro de 2015.

Diversificação dos canais de recebimentos

O alargamento de novos canais de recebimento teve como principal desenvolvimento a introdução do multibanco associado ao recebimento das prestações sociais que ocorreu em 2013. Assim, decorrente da avaliação prévia efetuada a esta atividade no decurso de 2014, em que foi considerado como canal de recebimento o serviço *payshop*, verificou-se que este canal de recebimento apresentava um conjunto de características que, exigiam não só elevado desenvolvimento informático como também um custo variável associado ao valor médio cobrado, do volume de recebimentos, não existindo um custo fixo.

Decorrente da avaliação prévia efetuada a este projeto, em que foi considerado como canal de recebimento o serviço *payshop*, o mesmo foi suspenso, tendo em consideração, por um lado, os constrangimentos a nível de custos e de desenvolvimentos informáticos inerentes à sua operacionalização, e por outro, à prioridade em 2014, face aos recursos atuais, quer na implementação do novo interface SICC-SIF que permitirá de forma automática a participação das dívidas para processo executivo, bem como, na definição e parametrização dos processos contabilísticos para a implementação do projeto SIP, projetos que beneficiam extraordinariamente a recuperação de dívidas por via da participação executiva.

3.4.7. Recursos Humanos

Conforme planeado, foi dado seguimento ao projeto de implementação do Portal do Colaborador, com o intuito de imprimir uma maior ligação dos trabalhadores com as áreas funcionais de recursos humanos. Nesta fase, já é possível consultar os recibos de vencimento e os dados pessoais. Foi ministrada formação às áreas de recursos humanos dos Centros Distritais.

Em cumprimento do legalmente disposto, foi revista a esquematização na elaboração do mapa de pessoal, bem como de outros mapas.

3.4.8. Assuntos Jurídicos e Contencioso

Quanto à atividade do GAJC ao longo do ano, importa salientar que estando em causa um serviço de apoio jurídico e contencioso especializado, transversal a todas as áreas de intervenção do ISS, IP, a tipologia de processos sobre os quais foi chamado a pronunciar-se foram de índole muito diversificada como de seguida sumariamente se indica: emissão de pareceres e de informações, análise de recursos hierárquicos e preparação de propostas de decisão, acompanhamento e intervenção em ações judiciais instauradas contra o Instituto, elaboração das respetivas peças processuais e requerimentos vários, bem como a intervenção em audiências de julgamento e noutras diligências judiciais, colaboração e apresentação de propostas de orientação técnica para definição e uniformização de procedimentos e a coordenação, a nível nacional, das áreas de contraordenações e de proteção jurídica.

Recursos Hierárquicos

Nesta matéria registaram-se em 2014, 1.422 novos processos de impugnações gratuitas de atos praticados pelos Centros Distritais e pelos Serviços Centrais, o que se traduziu num aumento de 141 processos, face a 2013 (1.281).

Através da Deliberação n.º 160/2013, de 1 de outubro, foi criada a Equipa de Recuperação de Pendências de Recursos Hierárquicos, a qual se encontra adstrita, sem caráter de exclusividade, à análise de recursos hierárquicos classificados como pendentes.

No âmbito do trabalho desenvolvido pela Equipa, no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2014 foram analisados um total de 686 recursos hierárquicos pendentes.

Para além dos processos trabalhados e concluídos no âmbito da Equipa de Recuperação de Pendências, foram igualmente instruídos, analisados e decididos 440 recursos hierárquicos novos, entrados e registados em 2014.

Contencioso

Verifica-se, por comparação com o ano de 2013, um aumento de 18 novos processos judiciais, já que em 2014 deram entrada 327 processos e em 2013 o número registado foi de 309.

Refira-se que por força das pendências judiciais que consabidamente atrasam o desejável andamento dos processos nos tribunais, e com exceção da natureza urgente inerente a algumas tipologias processuais, no decurso do ano de 2014 estavam ainda pendentes, na sua grande maioria,

os processos judiciais do ano de 2013, também de 2012, e ainda outros de anos anteriores, aos quais acresce naturalmente o volume de processos novos entrados em 2014.

Assim, é neste quadro que no ano de 2014 o GAJC rececionou e analisou 272 decisões judiciais, entre acórdãos, sentenças e saneadores-sentença, das quais apenas 24 respeitaram a processos registados no ano transato, proferidas no âmbito de processos cuja natureza urgente, na sua grande maioria, determinou assim uma tramitação mais célere.

As restantes 248 decisões foram proferidas no âmbito de processos autuados em anos anteriores, concretamente, 38 no ano de 2013, 88 para o ano de 2012, 89 para 2011, 14 relativas a processos de 2010, sendo que as restantes 19 decisões respeitam a processos do ano de 2009 e de anos anteriores.

As 272 decisões notificadas no ano de 2014, no âmbito de outros tantos processos, na sua grande maioria de sentido favorável ao ISS, IP, não espelham a totalidade da pendência processual judicial do GAJC, pois que o Gabinete acompanha presentemente, e descontados os processos findos por via das decisões referidas, 627 ações, da mais variada natureza e tipologia.

Contraordenações

A coordenação nacional desta matéria é da responsabilidade do GAJC, que faz um acompanhamento muito próximo do desempenho da respetiva aplicação informática (CO), que entrou em produção em maio de 2008, e que desde então tem vindo a ser melhorada.

No início de 2014 foram levantados e validados todos os requisitos necessários à implementação, na aplicação, de uma nova funcionalidade de relevância muito significativa, que permitirá a integração automática do atraso ou da falta de pagamento das declarações de remuneração, dando-se, assim, cumprimento à recomendação emitida pela Provedoria de Justiça nesse sentido.

Nesta área, a atuação do GAJC situou-se também ao nível do esclarecimento de dúvidas e emissão de pareceres aos instrutores dos processos e da definição de procedimentos e orientações, especialmente em matérias relacionadas com os estabelecimentos de apoio social.

CAPÍTULO 2

Autoavaliação

1. Plano de Ação do ISS, IP
 - 1.1. Objetivos
 - 1.2. Resultados
2. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP
 - 2.1. QUAR 2014
 - 2.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR
 - 2.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR
 - 2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho
 - 2.4.1. Objetivos de Eficácia
 - 2.4.2. Objetivos de Eficiência
 - 2.4.3. Objetivos de qualidade
3. Comparação de unidades de produção homogéneas
4. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores
5. Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes
6. Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM - Autoavaliação
7. Comparação com o desempenho de Serviços idênticos: Reconhecimento Externo

CAPÍTULO 2

Autoavaliação

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no seu Capítulo II, 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 ao segundo item (avaliação do sistema de controlo interno), foi o mesmo considerado no Capítulo 1, no ponto 3.4. (Sistemas de Controlo Interno). Refere-se ainda, em consonância com o ponto seguinte e com o referido no Capítulo 1 a propósito do Planeamento e Estratégia, que a 69% dos responsáveis por projetos e objetivos preencheram, em fase de avaliação, a autoavaliação dos seus Planos de Atividades por Área Funcional efetuando a apreciação global sobre o desempenho dos indicadores e referindo as causas de incumprimento (no caso de resultado não alcançado ou insuficiente), as ações corretivas introduzidas e as sugestões de melhoria.

Este segundo capítulo do Relatório de Atividades 2014, 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 avaliação de outros objetivos não previstos em QUAR, bem como, à comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional.

Passam a estar incluídos também neste capítulo os resultados do inquérito de satisfação aos clientes e aos colaboradores, bem como a autoavaliação efetuada tendo por base a Estrutura Comum de Avaliação (CAF).

1. Plano de Ação do ISS, IP

1.1. Objetivos

A atividade do ISS, IP em 2014 deu continuidade aos objetivos estratégicos estabelecidos para o triênio 2013-2015.

Para o Plano de Ação do ISS, IP para 2014 (PAISS 2014), que seguiu a metodologia de planejamento implementada (descrita no ponto 3.4.3), foram identificados pelas 13 áreas funcionais, em articulação com o Conselho Diretivo, 228 indicadores (agregado das várias versões), dando resposta a 21 requisitos de negócio, organizados em 5 objetivos estratégicos. (ver Anexos 1 e 3)

Os indicadores considerados no PAISS 2014 podem agregar-se num dos seguintes tipos: Execução, Produtividade e Projeto. O primeiro tipo de indicador (P1) visa principalmente aumentar a eficácia do ISS, IP nos serviços prestados aos beneficiários e contribuintes, o segundo (P2) visa aumentar a eficiência dos serviços, através do aumento da produtividade dos recursos utilizados e o terceiro (P3) avaliar o desenvolvimento de iniciativas com vista a melhorar os processos internos e a qualidade no relacionamento com os cidadãos.

O quadro que se apresenta a seguir resume as principais características do PAISS 2014 no que se refere a Objetivos, Projetos e Indicadores por Objetivo Estratégico.

Quadro 48 - Objetivos, Projetos e Indicadores por Objetivo Estratégico

Objetivos Estratégicos	N.º de Objetivos Funcionais	N.º Total Indicadores	Tipo Indicador		
			P1 Execução	P2 Produtividade	P3 Projeto
1 Assegurar a proteção e inclusão social	44	85	75		10
2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional	16	26	17	1	8
3 Assegurar a satisfação dos e das clientes	8	15	7		8
4 Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores	6	15	12	3	
5 Aumentar a eficiência dos serviços	54	87	36	27	24
Total	128	228	147	31	50

Fonte: RMPAISS, 2014

No objetivo estratégico 5, em vários requisitos de negócio foram integrados, face à monitorização efetuada em cada mês nos relatórios mensais, resultados de 4 indicadores de atividade, correspondentes à desagregação por meta de cumprimento e de superação, para aferir o grau de cumprimento do indicador.

1.2. Resultados

O objetivo estratégico 5 (Assegurar a proteção e inclusão social) teve o maior número de indicadores (87), seguido do objetivo estratégico 1 (Aumentar a eficiência dos serviços) com 85 indicadores.

Em 31 de dezembro de 2014 encontravam-se ativos 212 indicadores dos quais 105 superaram a meta, 57 cumpriram e 33 não a alcançaram.

Quadro 49 - Resultados por Objetivo Estratégico e Requisito de Negócio

Objetivo Estratégico/ Requisito de Negócio		Resultados			Ativos 31 dez	Total	n.a.*	n.d.	eliminados	
		Superados	Cumpridos	Não atingidos						
1	1.1	Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais	6	5	3	14	17		3	
	1.2	Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais	8	7		20	27	4	1	7
	1.3	Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social			1	1	4			3
	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	16	10	11	37	37			
	Total		30	22	15	72	85	4	1	13
2	2.1	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva	4	2		6	6			
	2.2	Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional	3		4	7	9			2
	2.3	Reduzir a atribuição de prestações indevidas								
	2.4	Recuperar as prestações indevidamente pagas			1	1	1			
	2.5	Controlar a gestão de contribuições	2	1	1	4	4			
	2.6	Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições	1	1	1	4	4	1		
	2.7	Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação	2			2	2			
	2.8	Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo								
Total		12	4	7	24	26	1	0	2	
3	3.1	Assegurar a qualidade do atendimento	3	2	3	8	8			
	3.2	Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente	4	2	1	7	7			
	3.3	Aumentar a resolução ao primeiro contacto								
Total		7	4	4	15	15	0	0	0	
4	4.1	Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização	1	1		2	2			
	4.2	Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização	2			2	2			
	4.3	Melhorar as condições de trabalho	3	1		4	4			
	4.4	Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras	7			7	7			
Total		13	2	0	15	15	0	0	0	
5	5.1	Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	14	4	1	19	19			
	5.2	Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras								
	5.3	Controlar a execução do Orçamento	3			5	5	1		
	5.4	Assegurar os níveis de serviço internos	19	10	2	35	35	3	1	
	5.5	Otimizar os processos do ISS,IP	6	9	3	22	23	3		1
	5.6	Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	1	4		5	5			
	5.7	Racionalização de recursos								
Total		43	27	6	86	87	7	1	1	
Total Geral		105	59	32	212	228	12	2	16	

Fonte: RMPAISS, 2014

* inclui indicadores eliminados na reformulação do PAISS 2014

Por diversas razões não foi aplicável (n.a.) a monitorização de 12 dos indicadores e para outros 2 indicadores a informação de monitorização esteve “não disponível” (n.d.) ao longo de todos os meses de 2014, não tendo sido dado *feedback* em tempo, pelo Responsável Nacional.

Não obstante, e apesar dos enormes constrangimentos que surgiram ao longo do ano, o resultado alcançado apresenta-se satisfatório, registando-se que 77% dos indicadores ativos foram superados ou cumpridos contra 15 % não atingidos.

No que se refere ao Grau de Concretização global do PAISS 2014 do ISS, IP o resultado alcançado foi de 115%, o que corresponde a um desvio positivo de 15%.

Desagregando por objetivo estratégico, verifica-se que o grau de concretização foi positivo e oscilou entre os 105% no OE3 (Assegurar a satisfação dos e das clientes) e os 164% do OE4 (Promover a motivação das trabalhadoras e trabalhadores):

- OE1 Assegurar a proteção e inclusão social 105%
- OE2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional 131%
- OE3 Assegurar a satisfação dos e das clientes: 105%
- OE4 Promover a motivação das trabalhadoras e trabalhadores 164%
- OE5 Aumentar a eficiência dos serviços 115%

Relativamente ao tipo de Indicador verifica-se que todos apresentam desvio positivo, sendo que o tipo P2 (Produtividade) registou um resultado superior ao Total Geral.

Quadro 50 - Grau de Concretização por Objetivo Estratégico e Tipo de Indicador

Objetivo Estratégico	Ativos 31 dez	Agregam para Resultado Global	Grau de Concretização			
			Tipo Indicador			Total
			P1 Execução	P2 Produtividade	P3 Projeto	
1 Assegurar a proteção e inclusão social	72	44	105			105
2 Garantir o cumprimento contributivo e prestacional	24	16	131			131
3 Assegurar a satisfação dos e das clientes	15	8	100		113	105
4 Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores	15	6	142	275		164
5 Aumentar a eficiência dos serviços	86	54	112	126	100	115
Total	212	128	112	134	104	115

Fonte: RMPAISS, 2014

2. Quadro de Avaliação e Responsabilização do ISS, IP

2.1. QUAR 2014

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.

O QUAR do ISS, IP 2014, que se anexa, é constituído por 15 objetivos operacionais que foram 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.

Os objetivos de eficácia: aferem o impacto, o resultado ou o realizado. Expressam efeitos imediatos para os beneficiários da atuação do serviço (eficácia aferida pelo resultado) ou o cumprimento dos objetivos propostos na produção de bens e serviços (eficácia aferida pelo realizado medida em unidades físicas ou monetárias).

Quadro 51 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2014

Objetivos operacionais			Ano 2014		
			Meta	Tolerância	Valor Crítico
EFICÁCIA					
OB 1		Ponderação de 100% / 5			
Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais	Ind 1.1	% de aumento do nº de acordos/revisões/protocolos no âmbito da Intervenção Precoce	13%		17%
	Peso	50%			
	Ind 1.2	% de Protocolos celebrados ou renovados no âmbito do Programa de Emergência Alimentar	90%		95%
	Peso	50%			
OB 2		Ponderação de 100% / 5			
Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento	Ind 2.1	% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias de SERE+ e que foram alvo de 4 ações de acompanhamento de acordo com o modelo de acompanhamento definido	80%		90%
	Peso	100%			
OB 3		Ponderação de 100% / 5			
Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	Ind 3.1	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	55%		60%
	Peso	88%			
	Ind 3.2	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	50%		60%
	Peso	12%			
OB 4		Ponderação de 100% / 5			
Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários	Ind 4.1	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	4.200		4.620
	Peso	33,3%			
	Ind 4.2	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	21		23
	Peso	33,4%			
	Ind 4.3	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a prestações sociais	19.680		21.648
Peso	33,3%				
OB 5		Ponderação de 100% / 5			
Aumentar a implementação do atendimento por marcação	Ind 5	N.º de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação	30		33
	Peso	100%			

Fonte: QUAR 2014 v2.0

Os objetivos de eficiência: têm por finalidade otimizar a utilização dos fundos públicos – produzir a mesma atividade com menos recursos ou os mesmos recursos produzirem mais atividade. Traduzem a relação entre os bens e os serviços prestados (resultados e impactos) e os recursos utilizados para os produzir, sendo por isso, designados, por vezes de indicadores de produtividade. São expressos em rácios que conjugam indicadores de meios com indicadores de realização.

Quadro 52 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2014

Objetivos operacionais			Ano 2014		
			Meta	Tolerância	Valor Crítico
EFICIÊNCIA					
OB 6		Ponderação de 100% / 4			
Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	Ind 6	% de contribuintes acompanhados pelo gestor no quadrimestre	45%		50%
	Peso	100%			
OB 7		Ponderação de 100% / 4			
Assegurar a produtividade média nas prestações	Ind 7.1	N.º de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	17,8		19,6
	Peso	14%			
	Ind 7.2	N.º de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho	149,2		165,8
	Peso	70%			
	Ind 7.3	N.º de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	12,0		13,3
	Peso	11%			
	Ind 7.4	N.º de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho	15,9		17,5
	Peso	1%			
Ind 7.5	N.º de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	12,1		13,3	
Peso	2%				
Ind 7.6	N.º de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho	9,9		10,9	
Peso	1%				
OB 8		Ponderação de 100% / 4			
Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação	Ind 8	N.º total de registos realizados em IDQ e GTE por pessoa dia de trabalho	52,5		57,7
	Peso	100%			
OB 9		Ponderação de 100% / 4			
Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	Ind 9	% de atividades relacionadas com a gestão e controlo do orçamento anual de despesas e receitas concluídas no prazo	100%		119%
	Peso	100%			

Fonte: QUAR 2014 v2.0

Por fim, os objetivos de qualidade: aferem a perceção dos utilizadores (internos ou externos) ou a qualidade técnica (previamente foram definidos os parâmetros respetivos a considerar para o produto ou serviço). No primeiro caso temos indicadores que medem a satisfação dos utentes e no segundo os que medem a qualidade dos processos.

Quadro 53 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2014

Objetivos operacionais		Ano 2014		
		Meta	Tolerância	Valor Crítico
QUALIDADE				
OB 10				
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 10.1	Ponderação de 100% / 6 % de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	85%	90%
	Peso	16%		
	Ind 10.2	% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	95%	98%
	Peso	73%		
	Ind 10.3	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	70%	75%
	Peso	11%		
OB 11				
Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões	Ind 11.1	Ponderação de 100% / 6 Tempo médio de deferimento dos processos de velhice	50	45
	Peso	67%		
	Ind 11.2	Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte	70	62
	Peso	33%		
OB 12				
Assegurar o tempo de deferimento das pensões sociais e complementos	Ind 12.1	Ponderação de 100% / 6 % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80%	88%
	Peso	100%		
	Ind 12.2	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice	-	-
	Peso	INDICADOR ELIMINADO NA REFORMULAÇÃO		
OB 13				
Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	Ind 13.1	Ponderação de 100% / 6 % de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95%	99%
	Peso	100%		
OB 14				
Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação	Ind 14.1	Ponderação de 100% / 6 % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (5 d.u.)	80%	85%
	Peso	30%		
	Ind 14.2	% de trabalhadores com formação	40%	45%
	Peso	40%		
	Ind 14.3	Grau de Execução do Plano de formação	55%	65%
Peso	30%			
OB 15				
Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	Ind 15	Ponderação de 100% / 6 Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	4,0
	Peso	100%		

Para além de agrupados em cada uma das três perspetivas descritas acima, os objetivos/indicadores identificam a área funcional responsável e a codificação do objetivo e da atividade no referido Plano de Atividades por Área Funcional, bem como, no PAISS, pelo primeiro, segundo e terceiro grupo de caracteres, respetivamente. Ver Anexo 1.

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 54 - QUAR do ISS, IP 2014: Principais Características

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação (%)
Eficácia	5	8	30%
Eficiência	4	9	30%
Qualidade	6	12	40%
Total	15	29	100%

Fonte: QUAR 2014 v2.0

2.2. Grau de concretização dos objetivos operacionais do QUAR

A monitorização com periodicidade mensal permitiu o acompanhamento do comportamento dos indicadores de medida e, atempadamente foram introduzidas as medidas corretivas ou de melhoria consideradas necessárias.

No que se refere ao grau de cumprimento global do QUAR do ISS, IP 2014, regista-se que foram atingidos os resultados fixados em todos os 15 objetivos operacionais.

No entanto, no OB1 (Assegurar a proteção e inclusão social) um dos indicadores definidos não foi possível de alcançar: indicador 1.1. % de aumento do n.º de acordos/protocolos no âmbito da Intervenção precoce.

Este indicador não foi atingido devido a causas externas e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISS, IP, como se poderá ver em detalhe no ponto 3.3., pelo que se propõe a anulação do indicador 1.1., que não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR. No OB1 Foi considerado apenas um indicador - % de Protocolos celebrados no âmbito do Programa de Emergência Alimentar - com uma ponderação de 100%.

O grau de concretização global foi de 123%, apresentando um desvio positivo de 23%. No que se refere ao grau de concretização por parâmetros, verifica-se que todos os parâmetros apresentam um grau de concretização superior ao esperado.

Quadro 55 - QUAR do ISS, IP 2014: Síntese da Concretização por Parâmetros

Parâmetros/ Perspetivas	N.º de Objetivos				N.º de Indicadores	Ponderação (%)	Execução
	Total	Superados	Atingidos	Não Atingidos			
Eficácia	5	5	-	-	8	30%	38%
Eficiência	4	2	2	-	9	30%	39%
Qualidade	6	5	1	-	12	40%	46%
Total	15	11	3	1	29	100%	123%

Fonte: RMQUAR 2014

Considerando a seguinte sinalética, os quadros seguintes apresentam os resultados de cada um dos objetivos inscritos em QUAR no ano 2014:

 Não alcançado
  Alcançado
  Superado

A Eficácia, com uma ponderação de 30%, agrega 5 objetivos e apresenta, no seu conjunto, um grau de concretização de 129%. Regista-se a superação de todos os objetivos operacionais.

Quadro 56 - Objetivos de eficácia – QUAR do ISS, IP 2014 – Avaliação

Objetivo Operacional		Indicadores	2014 (Meta)	2014	Aval.
OB 1	Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais	% de Protocolos celebrados ou renovados no âmbito do Programa de Emergência Alimentar	90%	100%	★
OB 2	Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento	% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias de SERE+ e que foram alvo de 4 ações de acompanhamento de acordo com o modelo de acompanhamento definido	80%	100%	★
OB 3	Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	55%	61%	★
		% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	50%	61%	
OB 4	Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	4.200	5.637	★
		Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	21	44	
		N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a prestações sociais	19.680	25.549	
OB 5	Aumentar a implementação do atendimento por marcação	N.º de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação	30	37	★

Fonte: RMQUAR 2014

A Eficiência, com uma ponderação de 30%, é constituída por 4 objetivos e apresenta um grau de concretização de 130%, com todos dois objetivos operacionais superados e dois cumpridos.

Quadro 57 - Objetivos de eficiência – QUAR do ISS, IP 2014 – Avaliação

Objetivo Operacional		Indicadores	2014 (Meta)	2014	Aval.
OB 6	Assegurar que o Gestor do Contribuinte garanta o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	% de contribuintes acompanhados pelo gestor no quadrimestre	45%	76%	★
OB 7	Assegurar a produtividade média nas prestações	N.º de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	17,8	21,6	★
		N.º de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho	149,2	198,7	
		N.º de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	12	16,8	
		N.º de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho	15,9	17,3	
		N.º de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	12,1	14	
		N.º de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho	9,9	11,2	
OB 8	Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação	N.º total de registos realizados em IDQ e GTE por pessoa dia de trabalho	52,5	55,3	●
OB 9	Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	% de atividades relacionadas com a gestão e controlo do orçamento anual de despesas e receitas concluídas no prazo	100%	115%	●

Fonte: RMQUAR 2014

A Qualidade, com uma ponderação de 40%, suportada por 6 objetivos operacionais, apresenta um grau de realização de 114%. Os objetivos foram todos alcançados, tendo sido superados 5 dos 6.

Quadro 58 - Objetivos de qualidade – QUAR do ISS, IP 2014 – Avaliação

Objetivo Operacional		Indicadores	2014 (Meta)	2014	Aval.
OB 10	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	85%	97%	★
		% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	95%	98%	
		% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	70%	83%	
OB 11	Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões	Tempo médio de deferimento dos processos de velhice	50	36	★
		Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte	70	51	
OB 12	Assegurar o tempo de deferimento das pensões sociais e complementos	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80%	80%	●
		INDICADOR ELIMINADO NA REFORMULAÇÃO	n.a.	n.a.	

Objetivo Operacional		Indicadores	2014 (Meta)	2014	Aval.
OB 13	Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	95%	100%	★
OB 14	Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação	% de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (5 d.u.)	80%	97%	★
		% de trabalhadores com formação	40%	40%	
		Grau de Execução do Plano de formação	55%	94%	
OB 15	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,6	4,1	★

Fonte: RMQUAR 2014

2.3. Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos do QUAR

Em 2014 foram alcançados todos os objetivos operacionais do QUAR de um total de 15 objetivos programados. No entanto, no OB1 (Assegurar a proteção e inclusão social) um dos indicadores definidos não foi possível de alcançar devido a causas externas: indicador 1.1. - % de aumento do n.º de acordos/protocolos no âmbito da Intervenção precoce.

Quando o indicador 1.1. - % de aumento do n.º de acordos/protocolos no âmbito da Intervenção Precoce, foi definido em novembro de 2013, estava subjacente o recurso ao financiamento comunitário com o do Programa de Apoio e Qualificação do SNIPI (PAQSNIP), o que não se veio a concretizar por ausência de condições para a operacionalização do mesmo: não foi disponibilizada verba para a concretização deste Programa.

Porém, por forma a obstar esta realidade, e com o intuito de reforçar a rede de intervenção precoce na região Norte, zona prioritária segundo mapeamento aprovado pela Comissão de Coordenação do SNIPI, foram celebrados, por via do Orçamento Programa 2014, 8 novos acordos de cooperação, abrangendo mais 600 crianças, sem que, contudo, tenha sido possível atingir a meta prevista, de mais 31 acordos de cooperação para esta zona.

Estando os acordos de cooperação sujeitos a inclusão em Orçamento Programa, o incumprimento da meta traçada teve como fator crítico, a não priorização da totalidade dos acordos na dotação disponível

Assim, o incumprimento do referido indicador ficou a dever-se a causas externas e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISS, IP, pelo que se propõe a anulação do indicador 1.1., que não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR.

2.4. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Ao longo do ano 2014 os projetos inscritos em PAISS foram alvo de monitorização mensal. A monitorização informa sobre o grau e ritmo a que a meta fixada vai sendo alcançada, identifica desvios, define as ações corretivas introduzidas/ a introduzir no caso de desempenhos desfavoráveis e aponta sugestões de melhoria, sempre que se julguem necessárias, mesmo que o desempenho seja favorável.

Assim, considerando a informação mensal de monitorização recolhida ao longo do ano 2014 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 2014. A análise que se segue constitui um extrato da existente, que cobre 128 objetivos e 212 indicadores inscritos em PAISS14, para os projetos do QUAR do ISS, IP.

2.4.1. Objetivos de Eficácia

OB 1 Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais

OB 1			Grau de concretização ponderado dos indicadores que concorrem para potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais												
Ind 1.2.			% de Protocolos celebrados no âmbito do Programa de Emergência Alimentar												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
90%	0%	95%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Resultado			97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	100%	100%	100%
Concretização			108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	111	111	111
Semáforo															

Ainda que com um aumento das metas face a 2013 (80% / 90%), este objetivo regista um desempenho positivo superior ao esperado e superior à execução do ano anterior.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

OB 2 Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento

OB 2			Grau de concretização ponderado dos indicadores no âmbito da qualificação do sistema de acolhimento												
Ind 2.1.			% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias de SERE+ e que foram alvo de 4 ações de acompanhamento de acordo com o modelo de acompanhamento definido												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
80%	0%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	40%	40%	40%	40%	40%	80%	80%
Resultado			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Concretização			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	250	250	250	250	250	250	125
Semáforo															

Na sequência do bom desempenho do indicador, em 2013, para 2014 foram propostas metas mais ambiciosas, que se consubstanciaram no aumento das ações de acompanhamento junto das instituições: de 2 ações de acompanhamento em 2013, para 4 ações de acompanhamento, em 2014. Ainda assim, mantém-se o desempenho positivo, tendo sido superadas as metas propostas.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

OB 3 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais

OB 3			Grau de concretização ponderado dos indicadores no âmbito do acompanhamento técnico das respostas sociais												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
100		118	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Concretização			125	125	125	125	125	125	121	115	114	109	110	113	113
Semáforo															
Ind 3.1			% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
55%	0%	60%	1%	2%	8%	11%	17%	21%	26%	30%	34%	42%	48%	55%	55%
Resultado			2%	5%	11%	16%	20%	26%	30%	34%	38%	45%	52%	61%	61%
Concretização			190	267	138	144	120	122	117	112	112	106	108	112	112
Semáforo															
Ind 3.2			% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
50%	0%	60%	1%	3%	9%	12%	15%	20%	24%	30%	35%	40%	45%	50%	50%
Resultado			3%	8%	13%	19%	26%	31%	37%	40%	45%	51%	56%	61%	61%
Concretização			303	273	149	156	171	155	153	133	128	127	125	123	123
Semáforo															

O Objetivo 3 - Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais, apresenta um desempenho positivo, superior ao verificado em 2013 (110%). Integra dois indicadores do mesmo tipo relativos a respostas sociais com acordo de cooperação e lucrativas e com uma ponderação de 88% e 12%, respetivamente.

No que se refere ao acompanhamento técnico das respostas sociais com acordo de cooperação, o indicador, mantém as metas estabelecidas no ano anterior, e apresenta um resultado de 61% (2% acima da execução de 2013).

No que se refere ao acompanhamento técnico das respostas sociais licenciadas (lucrativas), o indicador, mantém igualmente as metas definidas para 2013, apresentando uma execução 3% inferior face ao período homólogo, em que se atingiu um resultado de 64%

Globalmente o resultado do objetivo foi superado.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

OB 4 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários

OB 4			Grau de concretização ponderado dos indicadores no âmbito da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários												2014	
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014	
100		110	n.a.	n.a.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Concretização			n.a.	n.a.	112	112	112	90	90	90	89	89	89	157	157	
Semáforo																
Ind 4.1			N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes												2014	
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014	
4.200	0	4.620	n.a.	n.a.	1.050	n.a.	n.a.	2.100	n.a.	n.a.	3.150	n.a.	n.a.	4.200	4.200	
Resultado			n.a.	n.a.	1.174	1.174	1.174	2.475	2.475	2.475	3.660	3.660	3.660	5.637	5.637	
Concretização			n.a.	n.a.	112	112	112	118	118	118	116	116	116	134	134	
Semáforo																
Ind 4.2			Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)												2014	
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014	
21	0	23	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	11	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	21	21	
Resultado			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	4	4	4	4	4	4	44	44	
Concretização			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	38	38	38	38	38	38	208	208	
Semáforo																
Ind 4.3			N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a prestações sociais												2014	
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014	
19.680	0	21.648	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	9.840	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	19.680	19.680	
Resultado			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	11.180	11.180	11.180	11.180	11.180	11.180	25.549	25.549	
Concretização			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	114	114	114	114	114	114	130	130	
Semáforo																

Este objetivo foi incluído em QUAR pela primeira vez em 2013, tendo sido superado com uma concretização de 111%.

Em 2014, procedeu-se a um ajustamento das metas face à previsível realidade do Instituto para o ano. Foi obtido um resultado global positivo, com o objetivo superado

No que respeita ao indicador 4.1 - N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes - a meta foi superada por recurso à realização de maior número de ações em Entidades

Empregadoras (EE) de menor dimensão em particular em zonas/distritos onde o DF não tem processos pendentes, de forma a compensar o esforço em processos de maior complexidade, que são mais morosos de instruir/investigar, mas nos quais é possível apurar montantes mais elevados. Por outro lado, alguns inspetores que tinham processo de aposentação em curso, requerido há mais de um ano (em 2012), aposentaram-se, afinal, algum tempo mais tarde do que o previsto, razão pela qual se mantiveram a colaborar com o serviço mais algum tempo do que a perspectiva efetuada aquando da fixação de metas.

Quanto ao indicador 4.2 valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros), o resultado atingido é sempre bastante aleatório, dado que depende do nível de irregularidade detetado e não diretamente do esforço desenvolvido, visto que se pode fiscalizar muitas EE e não se detetar irregularidades, geradoras de apuramentos de contribuições, do mesmo modo que se pode fiscalizar um número reduzido de EE e detetar-se montantes elevados de contribuições não declaradas perante a SS.

O Indicador 4.3. - N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a prestações sociais - consta em QUAR pela primeira vez em 2014 e apresenta uma superação excessiva, com uma concretização de 130%.

Este resultado advém de fiscalização realizada, na sua grande maioria, em ações nacionais massivas. Por outro lado, sendo as equipas comuns a fiscalização de beneficiários e contribuintes, também nesta área, alguns inspetores que tinham processo de aposentação em curso, requerido há mais de um ano se aposentaram, afinal, algum tempo mais tarde do que o previsto, razão pela qual se mantiveram a colaborar com o serviço até algum tempo depois do que a data perspectivada aquando da fixação de metas.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, é indicada pela área funcional a alteração/ajustamentos ao indicador 4.3 e respetiva meta.

OB 5 Implementar o atendimento por marcação

OB 5			Aumentar a implementação do atendimento por marcação												2014
VO	ToI.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
30	0	33	8	8	8	8	8	15	15	15	23	23	23	30	30
<i>Resultado</i>			24	24	26	27	31	35	35	35	36	36	36	36	37
<i>Concretização</i>			320	320	347	360	413	233	233	233	160	160	160	120	123
<i>Semáforo</i>															

Dando seguimento ao projeto iniciado em 2012, este objetivo volta a apresentar um resultado positivo, tendo sido superado com uma concretização de 123%, que representa 36 serviços de atendimento por marcação implementados em 2014.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

2.4.2. Objetivos de Eficiência

OB 6 Assegurar que o Gestor do Contribuinte garanta o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira

OB 6			Assegurar que o Gestor do Contribuinte garanta o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
45%	0	50%	n.a.	n.a.	n.a.	45%	n.a.	n.a.	n.a.	45%	n.a.	n.a.	n.a.	45%	45%
Resultado			n.a.	n.a.	n.a.	78%	78%	78%	78%	73%	73%	73%	73%	77%	76%
Concretização			n.a.	n.a.	n.a.	173	173	173	173	162	162	162	162	171	169
Semáforo															

Este objetivo surgiu pela primeira vez no QUAR 2013, tendo sido cumprido com uma concretização de 105%. Em 2014, foram revistas as metas, considerando o grau de exigência dos critérios de apuramento (tem ação registada, não tem DSC ativa há mais de 10 dias; não tem PAD pendente há mais de 45 dias).

Os resultados excederam largamente as expectativas, tendo sido obtido um resultado positivo com uma concretização de 169%, em 2014.

O objetivo foi definido para 2014 ainda com base na carteira de contribuintes existente por cada Gestor em 2013.

No início do ano, houve necessidade de cada Gestor reanalisar a sua carteira, refinando os critérios para manter o contribuinte com acompanhamento, pois detetaram-se situações em que os mesmos já haviam cessado atividade, encerrado ou se encontravam em situação de falência. Este expurgo teve como consequência a diminuição dos contribuintes em carteira, o que veio contribuir para a superação do objetivo.

Acresce referir que o resultado alcançado, de acompanhamento global de 76% por quadrimestre, apesar de representar uma superação excessiva face à meta definida para o ano, revela-se bastante favorável tendo em conta o grau de exigência do objetivo em causa.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

OB 7 Assegurar a produtividade média nas prestações

O objetivo integra seis indicadores relacionados com as seguintes prestações (1) Desemprego, (2) Doença, (3) Prestações Familiares, (4) Pensão Velhice, (5) Pensão Invalidez e (6) Pensão Sobrevivência/ Subsídio Morte. Globalmente o resultado do objetivo foi superado (131%).

OB 7			Grau de concretização ponderado dos indicadores no âmbito da produtividade média nas prestações												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
100		111	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Concretização			115	120	125	128	120	129	129	155	134	125	155	164	131
Semáforo															
Ind 7.1			N.º de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
17,8	0,0	19,6	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8
Resultado			20,8	18,6	16,9	18,5	17,0	20,7	22,0	26,6	25,2	21,1	27,3	28,2	21,6
Concretização			117	105	95	104	96	116	124	150	142	119	153	159	121
Semáforo															

Ind 7.2			N.º de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
149,2	0,0	165,8	149,2	149,2	149,2	149,2	149,2	149,2	149,2	149,2	149,2	149,2	149,2	149,2	149,2
Resultado			174,2	186,2	197,9	196,2	181,9	196,2	195,5	237,5	194,1	182,2	234,4	244,4	198,7
Concretização			117	125	133	131	122	132	131	159	130	122	157	164	133
Semáforo															
Ind 7.3			N.º de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
12,0	0,0	13,3	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0
Resultado			13,9	14,6	15,6	16,8	17,5	15,9	16,1	17,1	19,1	18,0	18,4	21,1	16,8
Concretização			116	122	130	140	146	132	134	142	159	150	153	176	140
Semáforo															
Ind 7.4			N.º de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
15,9	0,0	17,5	15,9	15,9	15,9	15,9	15,9	15,9	15,9	15,9	15,9	15,9	15,9	15,9	15,9
Resultado			12,3	13,6	15,5	21,8	18,2	18,8	16,8	21,6	15,7	20,3	18,5	22,5	17,3
Concretização			77	86	97	137	115	118	106	136	99	128	116	142	109
Semáforo															
Ind 7.5			N.º de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
12,1	0,0	13,3	12,1	12,1	12,1	12,1	12,1	12,1	12,1	12,1	12,1	12,1	12,1	12,1	12,1
Resultado			10,4	9,3	11,3	16,8	13,2	15,4	13,2	17,6	13,1	15,8	17,6	20,9	14,0
Concretização			86	77	93	139	109	128	109	145	108	130	146	173	116
Semáforo															
Ind 7.6			N.º de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
9,9	0,0	10,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9
Resultado			10,4	11,1	10,2	9,8	11,2	10,4	12,2	11,8	12,8	11,5	11,7	13,1	11,2
Concretização			105	112	103	99	114	105	123	119	129	116	119	133	113
Semáforo															

Globalmente o objetivo apresenta uma superação excessiva, que resulta essencialmente das superações excessivas dos indicadores 7.2 - N.º de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho e 7.3 - N.º de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho.

Os resultados obtidos nestes indicadores ficam a dever-se à saída generalizada de recursos humanos, transversal a todas as áreas, com impacto direto nos níveis de produtividade assinalados.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

OB 8 Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação

OB 8			Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
52,5	0,0	57,7	52,5	52,5	52,5	52,5	52,5	52,5	52,5	52,5	52,5	52,5	52,5	52,5	52,5
Resultado			56,8	51,8	50,3	51,3	54,2	54,6	56,9	64,3	59,2	60,0	53,0	54,6	55,3
Concretização			108	99	96	98	103	104	108	122	113	114	101	104	105
Semáforo															

Face à estabilização do indicador em 2013, em 2014, as metas foram revistas em alta, verificando-se um resultado positivo, com o cumprimento das metas fixadas.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros

OB 9			Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
100%	0%	119%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	100	100	100	100	100	100	100	100
Concretização			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	36	31	80	113	102	92	115	115
Semáforo															

Este objetivo dá continuidade ao projeto iniciado em 2013, tendo sido cumprido com uma concretização de 115%.

Foram consideradas duas atividades para a contabilização deste objetivo, tendo sido ambas concluídas no final de 2014, o que representa um desempenho positivo do indicador, a saber:

1. Assegurar a implementação do Home Deposit nas Tesourarias da Segurança Social
2. Implementação de novas modalidades de pagamento no âmbito das prestações

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

2.4.3. Objetivos de qualidade**OB 10 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas**

O objetivo integra três indicadores relacionados com as seguintes prestações: (1) desemprego, (2) doença e (3) abono de família. Globalmente o resultado do objetivo foi superado (107%), tendo sido superados todos 4 indicadores.

OB 10			Grau de concretização ponderado dos indicadores no âmbito do tempo máximo de deferimento das prestações imediatas												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
100		104	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Concretização			107	107	108	107	107	108	107	105	106	106	106	106	107
Semáforo															
Ind 10.1			% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
85%	0%	90%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Resultado			95,4%	96%	97%	97%	96%	98%	98%	97%	97%	96%	98%	97%	97%
Concretização			112	113	114	114	113	116	115	115	114	112	115	114	114
Semáforo															
Ind 10.2			% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
95%	0%	98%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Resultado			99%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
Concretização			104	103	103	103	103	103	103	103	103	103	104	103	103
Semáforo															
Ind 10.3			% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
70%	0%	75%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
Resultado			85%	86%	90%	87%	86%	89%	84%	73%	77%	78%	77%	82%	83%
Concretização			122	123	128	124	123	127	120	104	110	112	110	116	118
Semáforo															

A estabilização dos indicadores e a monitorização permitiram o acompanhamento do comportamento dos distritos, o que facilitou a superação da meta estabelecida.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

OB 11 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões

O objetivo integra dois indicadores relacionados com as seguintes prestações: (1) velhice e (2) sobrevivência/ morte. Globalmente o resultado do objetivo foi superado (128%) verificando-se a superação dos dois indicadores.

OB 11			Grau de concretização ponderado dos indicadores no âmbito do tempo médio de deferimento das pensões												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
100		110	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Concretização			116	112	119	116	122	122	138	133	136	136	135	140	128
Semáforo															
Ind 11.1			Tempo médio de deferimento dos processos de velhice												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
50	0	45	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Resultado			44	49	44	48	41	37	29	34	32	27	27	28	36
Concretização			113	102	112	105	119	125	142	132	137	146	146	144	128
Semáforo															
Ind 11.2			Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
70	0	62	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Resultado			54	49	47	44	51	60	49	45	47	59	62	49	51
Concretização			123	131	133	138	127	114	130	136	133	116	112	130	127
Semáforo															

No que respeita ao primeiro indicador - Tempo médio de deferimento dos processos de velhice - verificou-se um aumento do tempo médio de deferimento face a 2013, porque, apesar de terem entrado menos requerimentos, a complexidade de análise dos mesmos aumentou, conforme explicado no ponto 3.1.2..

Ainda assim, e apesar da redução das metas face a 2013, o indicador apresenta uma superação excessiva o que poderá ficar a dever-se à entrada em vigor do Decreto-lei n.º 167-E/2013, de 31 de dezembro, que altera a idade legal de acesso à pensão de velhice dos 65 para os 66 anos.

Além das restrições de acesso a esta prestação imposta pelo Decreto-lei n.º 85-A/2012, de 5 de abril, que suspende o regime de flexibilização da idade da pensão de velhice por antecipação, foram introduzidas novas restrições a partir de 2014, o que não foi possível de ponderar no momento de definição das metas para o QUAR 2014. Os dois fatores conjugados levaram a uma redução de 38% nos requerimentos de pensão de velhice entrados em 2014.

No que respeita ao segundo indicador - Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte - verificou-se uma recuperação face a 2013, ano em que se verificou um incumprimento do indicador.

Em 2014, as metas foram revistas em alta, face aos resultados obtidos no ano anterior e acabou por se verificar um resultado positivo, com superação excessiva do indicador.

A diminuição do tempo médio de deferimento da pensão de sobrevivência/subsídio por morte (-24%), e a consequente superação do indicador definido, resultam da recuperação do passivo de processos com tempos médios elevados durante o ano de 2013, permitindo que em 2014 fosse efetuada a análise maioritariamente de processos entrados no ano.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

OB 12 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões sociais e complementos

OB 12			Grau de concretização ponderado dos indicadores no âmbito do tempo de deferimento das pensões sociais e complementos												
Ind 12.1.			% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
80%	0%	88%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Resultado			62%	83%	83%	76%	81%	84%	80%	78%	80%	85%	92%	92%	80%
Concretização			77	104	104	95	101	105	100	97	99	106	116	115	100
Semáforo															

O resultado do objetivo foi cumprido, com uma concretização de 100%, verificando-se uma diminuição face a 2013, em que se verificou uma concretização de 105%, com 84% dos requerimentos deferidos em 30 dias. Esta situação poderá ficar a dever-se ao recálculo das prestações de CSI, estipulado pelo Decreto-lei n.º 13/2013, de 25 de janeiro, que teve uma maior incidência nos primeiros meses de 2014.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

OB 13 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

OB 13			Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes												
Ind 13.1.			% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
95%	0%	99%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Resultado			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%
Concretização			105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	103	105
Semáforo															

O objetivo foi alcançado, com uma concretização de 105%, verificando-se um aumento global dos resultados face a 2013.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

OB 14 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores

OB 14			Grau de concretização ponderado dos indicadores no âmbito do desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
100%	0%	112%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Concretização			87	132	129	132	144	138	132	125	124	124	126	131	138
Semáforo															
Ind 14.1			% de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (5 d.u.)												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
80%	0%	85%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Resultado			96%	95%	96%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	n.a.	97%
Concretização			120	118	120	121	121	121	121	121	121	121	121	n.a.	121
Semáforo															
Ind 14.2			% de trabalhadores com formação												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
40%	0%	45%	5%	10%	15%	20%	25%	25%	25%	25%	30%	35%	35%	40%	40%
Resultado			4%	11%	15%	19%	25%	25%	25%	25%	31%	34%	34%	40%	40%
Concretização			85	108	99	94	100	100	100	100	103	97	97	101	101
Semáforo															
Ind 14.3			Grau de Execução do Plano de formação												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
55%	0%	65%	5%	9%	14%	18%	23%	28%	32%	37%	41%	46%	50%	55%	55%
Resultado			3%	16%	25%	35%	52%	57%	60%	60%	65%	74%	86%	94%	94%
Concretização			56	176	179	193	227	206	187	164	157	162	171	171	187
Semáforo															

Este objetivo é novo no QUAR 2014, tendo sido superados todos os indicadores.

No que respeita ao indicador 14.1 - % de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (5 d.u.) - os resultados obtidos ficam a dever-se à implementação de novos procedimentos e à revisão em alta das metas para 2014, efetuada na reformulação do QUAR, em julho de 2014.

Quanto ao indicador 14.3 - Grau de Execução do Plano de formação - a superação excessiva apresentada resulta da revisão do Plano de Formação, que ocorreu em meados de 2014. Não se tendo reunido as condições necessárias para a implementação do Plano de Formação conforme inicialmente previsto, o mesmo foi revisto durante o ano, tendo sido reformulada parte significativa das suas ações.

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

OB 15 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social

OB 15			Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social												
VO	ToI.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
3,6	0,0	4,0	n.a.	n.a.	3,6	n.a.	n.a.	3,6	n.a.	n.a.	3,6	n.a.	n.a.	3,6	3,6
Resultado			n.a.	n.a.	4,1	4,1	4,1	4,3	4,3	4,3	4,0	n.a.	n.a.	n.a.	4,1
Concretização			n.a.	n.a.	114	114	114	118	118	118	111	n.a.	n.a.	n.a.	114
Semáforo															

Em 2014, verificou-se uma ligeira redução nos resultados face a 2013, em que se obteve um resultado positivo de 4,2

Quanto a medidas corretivas e sugestões de melhoria, nada a assinalar pela área funcional.

3. Comparação de unidades de produção homogêneas

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.

Quadro 59 - Unidades de produção homogêneas – objetivos e ponderações

Objetivos	ISS, IP	CDist
Objetivos de Eficácia		
OB 1 Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais	20,00%	-
OB 2 Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento	20,00%	33,33%
OB 3 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	20,00%	33,33%
OB 4 Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários	20,00%	-
OB 5 Implementar o atendimento por marcação	20,00%	33,33%
Objetivos de Eficiência		
OB 6 Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	25,00%	33,33%
OB 7 Assegurar a produtividade média nas prestações	25,00%	33,33%
OB 8 Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação	25,00%	33,33%
OB 9 Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	25,00%	-
Objetivos de Qualidade		
OB 10 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	16,67%	20,00%
OB 11 Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões	16,67%	20,00%
OB 12 Assegurar o tempo de deferimento das pensões sociais e complementos	16,67%	20,00%
OB 13 Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	16,67%	20,00%
OB 14 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores	16,67%	20,00%
OB 15 Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	16,67%	-

Fonte: QUAR 2014 v2.0

A comparação foi efetuada considerando-se os mesmos objetivos previstos no QUAR do ISS, IP, com exceção dos objetivos 1, 4, 9 e 15, uma vez que não eram desdobráveis para os Centros Distritais. No objetivo 14, também existe um indicador (14.3 Grau de Execução do Plano de formação) que não desdobra para os Centros Distritais

O quadro seguinte resume as principais características do quadro de comparação das unidades de produção homogénea do ISS, IP, no que se refere ao número de objetivos, de indicadores e à ponderação atribuída por parâmetros.

Quadro 60 - Quadro de comparação das unidades de produção homogéneas do ISS, IP - 2014
Principais Características

Parâmetros/Perspetivas	N.º de Objetivos	N.º de Indicadores	Ponderação
Eficácia	3	4	30%
Eficiência	3	9	30%
Qualidade	5	15	40%
Total	11	28	100%

Fonte: QUAR 2014 v2.0

Os quadros infra permitem a análise comparativa entre os 18 Centros Distritais, quer no grau de concretização global quer por parâmetro.

Quadro 61 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital

Centros Distritais	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Global
Aveiro	109%	112%	106%	109%
Beja	114%	116%	105%	111%
Braga	117%	116%	114%	115%
Bragança	118%	122%	102%	113%
Castelo Branco	125%	115%	116%	118%
Coimbra	121%	113%	107%	113%
Évora	120%	116%	113%	116%
Faro	122%	114%	113%	116%
Guarda	119%	114%	110%	114%
Leiria	120%	122%	107%	115%
Lisboa	117%	115%	101%	110%
Portalegre	117%	111%	102%	110%
Porto	124%	121%	100%	113%
Santarém	118%	124%	105%	114%
Setúbal	125%	125%	113%	120%
Viana do Castelo	78%	117%	102%	99%
Vila Real	125%	116%	114%	118%
Viseu	115%	119%	110%	114%

Fonte: RMQUAR 2014

As concretizações excessivas foram harmonizadas seguindo a regra do Conselho Coordenador Avaliação de Serviços, sendo a taxa de realização limitada ao valor máximo de 125.

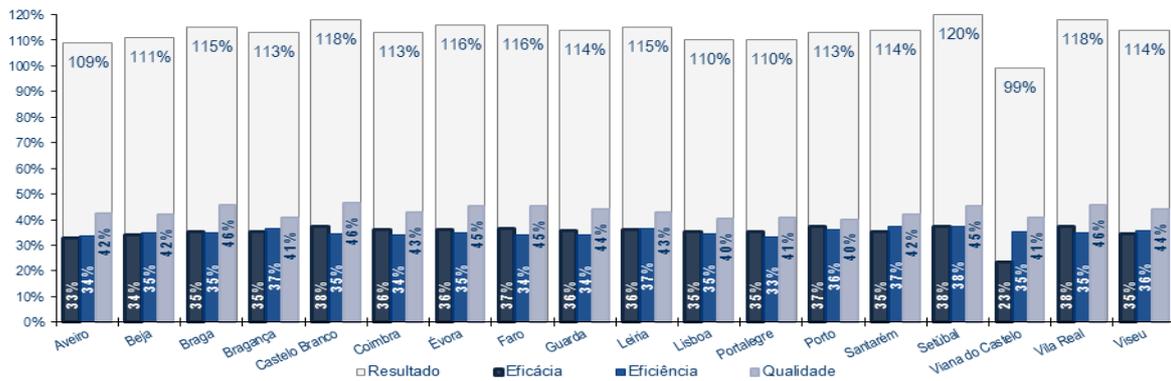
No que diz respeito ao parâmetro eficácia o grau de concretização oscilou entre 125% nos centros Distritais de Castelo Branco, Setúbal e Vila Real e 78% em Viana do Castelo.

Quanto à eficiência, a concretização oscilou entre 111% em Portalegre e 125% em Setúbal.

A Qualidade variou entre um máximo de 116% em Castelo Branco e um mínimo de 100% no Porto.

Globalmente, o grau de concretização variou entre 120% em Setúbal e 99% em Viana do Castelo.

Figura 6 - Grau de concretização global e por parâmetro, por Centro Distrital



Quadro 62 - Ranking global e por parâmetro

Eficácia		Eficiência		Qualidade		Global	
CDist	%	CDist	%	CDist	%	CDist	%
Coimbra	121%	Setúbal	125%	Castelo Branco	116%	Setúbal	120%
Faro	122%	Santarém	124%	Vila Real	114%	Castelo Branco	118%
Porto	124%	Bragança	122%	Braga	114%	Vila Real	118%
Bragança	118%	Leiria	122%	Setúbal	113%	Évora	116%
Castelo Branco	125%	Porto	121%	Faro	113%	Faro	116%
Évora	120%	Viseu	119%	Évora	113%	Braga	115%
Guarda	119%	Viana do Castelo	117%	Viseu	110%	Santarém	114%
Setúbal	125%	Beja	116%	Guarda	110%	Leiria	115%
Vila Real	125%	Vila Real	116%	Leiria	107%	Viseu	114%
Leiria	120%	Évora	116%	Coimbra	107%	Bragança	113%
Santarém	118%	Braga	116%	Santarém	105%	Guarda	114%
Lisboa	117%	Castelo Branco	115%	Portalegre	102%	Coimbra	113%
Braga	117%	Lisboa	115%	Aveiro	106%	Beja	111%
Portalegre	117%	Faro	114%	Beja	105%	Porto	113%
Viseu	115%	Guarda	114%	Bragança	102%	Lisboa	110%
Beja	114%	Coimbra	113%	Lisboa	101%	Portalegre	110%
Aveiro	109%	Aveiro	112%	Viana do Castelo	102%	Aveiro	109%
Viana do Castelo	78%	Portalegre	111%	Porto	100%	Viana do Castelo	99%

4. Resultados do Inquérito de Satisfação dos Colaboradores

O último inquérito de satisfação dos colaboradores foi realizado em 2008.

O inquérito considerou o Observatório Nacional de Recursos Humanos e o modelo estrutural de satisfação que utiliza. Este modelo considera como determinantes do Índice de Satisfação as dimensões consideradas no Quadro 70. Para além da satisfação o modelo prevê ainda a avaliação da Lealdade e do Envolvimento.

Quadro 63 - Dimensões e n.º de indicadores do inquérito à satisfação dos colaboradores

Dimensão	N.º de Indicadores
Contexto organizacional	10
Posto de trabalho	7
Reconhecimento e recompensa	5
Cooperação e comunicação	5
Política e estratégia	2
Mudança e inovação	3
Qualidade	7
Relações com as chefias	2
Expectativas	1
Satisfação	3
Lealdade	2
Envolvimento	2

A avaliação da satisfação dos colaboradores no ISS, IP evidencia um nível de satisfação mais elevado na dimensão de envolvimento, em particular no que respeita o indicador “Dedicação e Empenho que tenho pelo ISS, IP” e um nível mais baixo na de “Reconhecimento e Recompensa”, nomeadamente no indicador “Sentimento de que estou a ser bem pago”.

Da avaliação dos resultados, é possível apontar as dimensões prioritárias de atuação para aumentar os níveis de “satisfação”, “lealdade” e “envolvimento” dos colaboradores do ISS, IP.

Do ponto de vista da melhoria da Satisfação, as dimensões a priorizar correspondem ao Reconhecimento e Recompensa e ao Contexto Organizacional; ao nível da Lealdade há que dar maior atenção ao Contexto Organizacional, à Qualidade e ao Reconhecimento e Recompensa e no que respeita o Envolvimento serão prioritárias as dimensões da Qualidade e do Contexto Organizacional.

Quadro 64 - Características e resultados do inquérito à satisfação dos colaboradores

Inquérito à Satisfação dos Colaboradores do ISS, IP	
Metodologia utilizada	Inquérito por questionário via postal
Período de realização do inquérito/questionário	Setembro/outubro de 2008
Dimensão da amostra	12.890 Colaboradores
Taxa de respostas	43,8%
Dimensão	Resultado*
Satisfação	45,2 (45,1; 57,2; 66,2)
Envolvimento	65,1 (64,2; 73,8; 83,6)
Lealdade	52,5 (49,4; 64,3; 75,1)
Contexto organizacional	48,7 (42,9;58,0;64,0)
Posto de trabalho	45,4 (43,2; 55,3; 62,8)
Reconhecimento e recompensa	32,2 (32,2; 44,7; 60,8)
Cooperação e comunicação	46,6 (42,3; 54,5; 61,0)
Política e estratégia	60,8 (51,0; 63,8; 78,8)
Mudança e inovação	39,9 (39,9; 52,6; 60,6)
Qualidade	56,0 (56,0; 67,3; 77,6)
Relações com as chefias	50,3 (41,0; 58,4; 66,6)
Expectativas	49,5 (49,5; 57,6; 63,3)

* Entre parênteses constam os valores: mínimo, média e máximo, do Observatório Nacional de Recursos Humanos.

5. Resultados do Inquérito de satisfação dos Utentes

Ciente que a avaliação da satisfação dos clientes é um exercício fundamental para qualquer organização, o ISS tem implementado um processo de aferição da satisfação do cliente que envolve os diferentes canais de atendimento: telefónico, correio eletrónico e presencial. Para o canal telefónico foram aplicados três momentos de avaliação (março, junho e setembro), sendo que relativamente ao canal correio eletrónico e canal presencial a avaliação foi feita num único momento (junho).

Atendimento telefónico

Para a avaliação da satisfação do Cliente com o atendimento telefónico prestado pelo Centro de Contacto, recorreu-se à aplicação de um questionário telefónico, junto dos contactos recebidos.

Os principais objetivos foram a aferição do grau de satisfação com o esclarecimento, com o tempo de atendimento, a amabilidade, disponibilidade do operador e o conhecimento do operador sobre os assuntos inquiridos.

Os itens aferidos foram os seguintes:

- Motivo da chamada;
- Esclarecimento;
- Satisfação com os principais drivers de avaliação do Assistente;
- Satisfação com o Centro de Contacto Segurança Social;
- Cenário alternativo para esclarecimento;
- Meio de conhecimento do Centro de Contacto da Segurança Social;
- Probabilidade de recomendar o Centro de Contacto da Segurança Social;
- Índice de Satisfação.

Quadro 65 - Resultado do inquérito à satisfação dos clientes-Centro de Contacto

2014	Satisfação com os principais Drivers						Índice de Satisfação Global
	Tempo de espera até ser atendido pelo assistente	Amabilidade e disponibilidade do assistente	Clareza e objetividade na informação disponibilizada	Conhecimentos demonstrados pelo assistente	Compreensão da questão colocada	Resolução dada ao motivo da chamada	
março	3,8	4,5	4,4	4,4	4,5	4,2	4,1
junho	4,0	4,6	4,4	4,4	4,6	4,3	4,3
setembro	3,6	4,6	4,4	4,5	4,5	4,4	4,0

Fonte: DCGC

Notas:

Escala utilizada 1 - Completamente Insatisfeito a 5 - Completamente Satisfeito

Figura 7 - Evolução da satisfação com o serviço

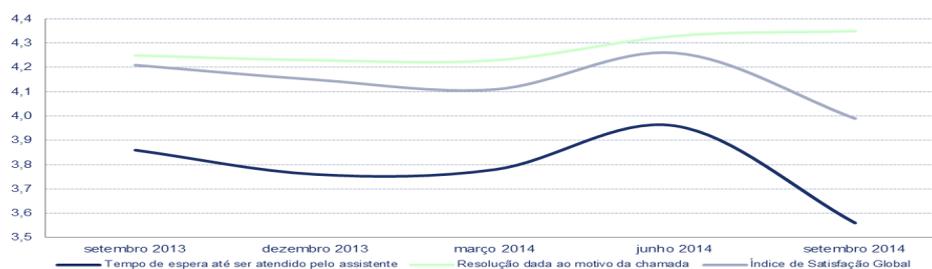
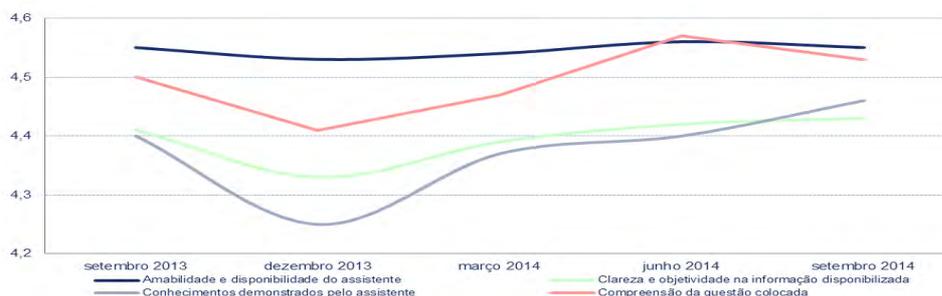


Figura 8 - Principais drivers de avaliação do assistente



Da informação obtida salienta-se o seguinte:

- O índice de satisfação global, numa escala de 1 a 5, foi sempre superior a 4 ou muito próximo deste valor (3,99).
- Os temas *desemprego, prestações familiares e rendimento social de inserção* foram os produtos mais procurados.
- Cerca de 51% dos assuntos foram resolvidos no próprio contacto.
- A *amabilidade e disponibilidade do assistente* foi o item mais valorizado, sempre acima dos 4,5.
- O *tempo de espera até ser atendido pelo assistente* foi o item que gerou menor satisfação, com um valor abaixo de 4, mas acima de 3,55.
- A probabilidade de recomendar o Centro de Contacto ronda os 4,5, numa escala de 1 a 5.

Se compararmos os resultados obtidos em 2014 com os que foram obtidos em 2013 podemos concluir que os resultados são muito semelhantes.

Quadro 66 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes-Correio Eletrónico

OB 15			Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social												
VO	Tol.	VC	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2014
3,6	0,0	4,0	n.a.	n.a.	3,6	n.a.	n.a.	3,6	n.a.	n.a.	3,6	n.a.	n.a.	3,6	3,6
Resultado			n.a.	n.a.	4,1	4,1	4,1	4,3	4,3	4,3	4,0	n.a.	n.a.	n.a.	4,1
Concretização			n.a.	n.a.	114	114	114	118	118	118	111	n.a.	n.a.	n.a.	114
Semáforo															

Fonte: RMQUAR 2014

Atendimento por correio eletrónico

Por “atendimento por correio eletrónico” entende-se as respostas prestadas aos pedidos de informação formulados via e-mail, através da Segurança Social Direta. Para avaliação deste canal foi adotada a metodologia de envio de um questionário estruturado, para os emails dos clientes que utilizaram este meio de comunicação para questionar a segurança social.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a qualidade do atendimento por correio eletrónico da Segurança Social Direta, através da análise de desempenho dos assistentes e satisfação dos utilizadores.

Este objetivo Central desdobra-se nos seguintes objetivos principais:

- Grau de Satisfação com o Esclarecimento
- Tempo de Resposta

- Cordialidade na Resposta
- Clareza e Objetividade na informação dada

Principais resultados:

- 57% dos contactos através da Segurança Social Direta ficaram esclarecidos, sendo que nos casos de necessidade de resolução, 32% dos contactos conseguiram resolver o seu assunto através desta forma de relacionamento com os serviços.

Quadro 67 - Resultados do inquérito à satisfação dos clientes - Correio Eletrónico

2014	Satisfação com os principais <i>Drivers</i>					Índice de Satisfação Global
	Facilidade de acesso ao contacto	Tempo de resposta	Cordialidade na resposta	Clareza e objetividade na informação dada	Satisfação com o esclarecimento prestado	
junho	4,0	3,7	3,8	3,3	3,2	3,5

Fonte:
DCGC

Tal como se pode verificar no gráfico seguinte, comparativamente a 2013 houve uma melhoria em todos os itens.

Figura 9 - Satisfação com o serviço de email da Segurança Social Direta



Atendimento presencial

A avaliação do desempenho do atendimento presencial implica uma dispersão geográfica, que foi ultrapassada com o recurso às ferramentas que a tecnologia nos facultava. Assim, de forma a permitir uma aferição a nível nacional da satisfação dos clientes dos serviços de atendimento da segurança social, optou-se por recorrer ao registo do endereço eletrónico que se encontra no sistema de informação da segurança social, por forma a identificar os destinatários. Desta forma, foi enviado um questionário estruturado, por email, aos clientes que tendo sido atendidos presencialmente num determinado período temporal, dispunham de endereço eletrónico no sistema.

O objetivo deste inquérito foi monitorizar a qualidade do atendimento presencial da Segurança Social, através da análise de desempenho dos colaboradores e satisfação dos clientes com as condições e serviços disponibilizados.

Principais resultados:

Satisfação com o atendimento

Com exceção do tempo de espera até ser atendido, que regista um maior grau de insatisfação (sendo, mesmo assim, mais aqueles que estão satisfeitos dos que os que estão insatisfeitos – 75% encontra-se satisfeito ou muito satisfeito), todos os itens demonstram que a esmagadora maioria dos

clientes se encontra satisfeita ou muito satisfeita com o atendimento prestado na segurança social, nos vários itens que este envolve.

Os valores mais elevados são os relacionados com a simpatia e cortesia dos funcionários e o tempo que demorou o atendimento (88% e 89% respetivamente ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos).

De referir também que é reconhecida por uma esmagadora maioria, a competência e conhecimentos técnicos dos colaboradores que se encontram a atender, bem como a clareza e rigor da informação prestada (83% e 80% respetivamente, encontra-se satisfeito ou muito satisfeito).

Satisfação com a informação

No que respeita ao grau de **satisfação com a informação**, todos os tópicos apresentaram resultados muito bons, com a maioria dos clientes a estar satisfeito ou muito satisfeito. Nesta vertente foram aferidos os aspetos relacionados com a informação disponível, se era de fácil compreensão, a clareza das cartas, a visibilidade da existência de livro de reclamações e de caixa de sugestões, bem como, a simplicidade dos impressos.

Satisfação com as instalações

Relativamente à satisfação com as instalações, também aqui os resultados são francamente positivos, sobretudo no que toca à arrumação/organização e limpeza (88% assume estar satisfeito ou muito satisfeito) e à identificação exterior do edifício (84% refere estar satisfeito ou muito satisfeito).

Satisfação com a proximidade e horário

A satisfação com a proximidade e horário é visível nos resultados obtidos. 90% dos clientes encontra-se satisfeito ou muito satisfeito com a localização dos serviços de atendimento e 85% está satisfeito ou muito satisfeito com o horário de funcionamento.

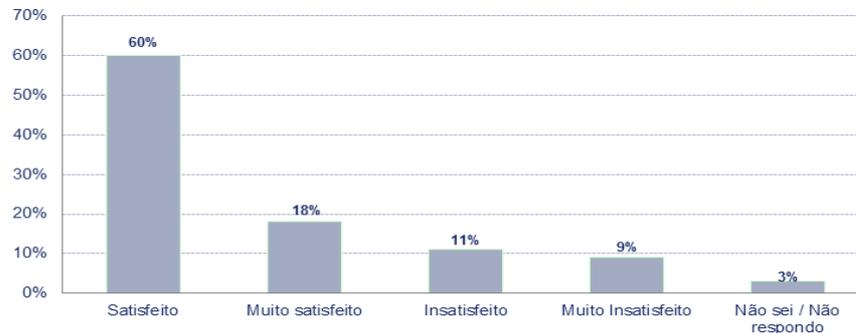
A avaliação global do serviço prestado nos atendimentos da segurança social é muito positiva, sendo de registar que 83% dos clientes consideram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com este serviço.

Figura 10 - Avaliação Global do Serviço Prestado



Relativamente à avaliação global, 78% dos clientes consideram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a segurança social.

Figura 11 - Grau de Satisfação com a Segurança Social



6. Resultados da implementação do Modelo de Excelência da EFQM - Autoavaliação

O ISS, IP, atento ao contexto organizacional e às exigências de mudança, tem desenvolvido vários projetos e ações setoriais orientados para a melhoria dos seus serviços.

Neste contexto, inserido num contexto global de melhoria contínua dos serviços que se pretende com o envolvimento e participação de todos (colaboradores, parceiros, clientes) e de reconhecimento externo da qualidade dos serviços pelo ISS,IP surge o Projeto COMPROMISS – Compromisso com a Excelência.

Assente em princípios da Gestão da Qualidade Total e no Modelo de Excelência da EFQM (European Foundation for Quality Management), o projeto assumiu uma estratégia de gestão holística, integrada e sistémica, que comprometeu todos os colaboradores e envolveu parceiros, clientes e outras partes interessadas na melhoria contínua do ISS, IP. Abrangeu todos os seus processos, projetos e iniciativas, num exercício reflexivo de autoavaliação e melhoria.

Constituíram objetivos gerais do projeto: “Desenvolver um Sistema de Melhoria Contínua e de Gestão da Qualidade no ISS, IP” utilizando o Modelo CAF – Estrutura Comum de Avaliação:

- Aprofundar o conhecimento do instituto através da Autoavaliação;
- Identificar os Pontos Fortes e as Oportunidades de Melhoria;
- Definir o Plano de Melhoria;
- Implementar as Ações de Melhoria;
- Integrar as Ações de Melhoria no Plano Estratégico;
- Integrar os resultados da Autoavaliação no SIADAP1;
- Motivar e envolver os colaboradores neste processo, revelando as suas perceções em relação à sua própria organização;
- Obter o reconhecimento por entidade externa do nível de excelência Committed to Excellence.

Na continuidade do processo iniciado em 2010, que conduziu ao reconhecimento no 1.º Nível de Excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM), o Committed to Excellence, o ISS, IP desenvolveu um novo exercício de autoavaliação em 2013, baseado nos princípios da Gestão da Qualidade Total e no Modelo de Excelência, com vista à candidatura ao R4E.

Este processo de autoavaliação tem como objetivo:

- Conhecer pontos fortes e áreas de melhoria do ISS, IP;
- Promover uma análise participada da organização, envolvendo os colaboradores;
- Identificar e disseminar as boas práticas dos serviços do ISS, IP;
- Promover a inovação e modernização dos serviços;
- Desenvolver o modelo de melhoria contínua e gestão da qualidade no ISS, IP (Modelo de Excelência da EFQM);
- Obter o reconhecimento no Nível de Excelência – Recognised for Excellence em 2015

O seu desenvolvimento estrutura-se em três fases temporalmente distintas e complementares:

- Autoavaliação (2013)
- Implementar Ações de Melhoria (2014);
- Autoavaliação e Candidatura R4E (2015)

O modelo de referência para a autoavaliação de 2013 baseia-se em nove critérios, cinco dos quais referentes a “Meios” e que abrangem o que uma organização faz e como o faz. Os restantes quatro critérios referem-se aos “Resultados” e abrangem o que a organização alcança. Estes critérios relacionam-se entre si, uma vez que os “Resultados” são consequência dos “Meios”, e estes são melhorados pelos “Resultados”.

A equipa de autoavaliação envolveu 179 colaboradores do ISS, IP, dos Serviços Centrais (SC), Centro Nacional de Pensões (CNP) e dos Centros Distritais, de diferentes áreas, funções, experiências e níveis hierárquicos.

O exercício de autoavaliação decorreu em contexto de formação, dinamizado pela Associação Portuguesa para a Qualidade, de acordo com o modelo o Business Excellence Matrix (BEM) que estabelece relativamente aos critérios “Meios” o que uma organização necessita:

- Planear e desenvolver um conjunto integrado de abordagens sólidas para alcançar os resultados requeridos;
- Desdobrar as abordagens de uma forma planeada para garantir a sua implementação nos serviços;
- Avaliar e refinar as abordagens e desdobramentos implementados, através da monitorização e análise dos resultados alcançados.

Em conformidade com este modelo, as equipas dos Serviços Centrais e do CNP identificaram as abordagens, o seu desdobramento e áreas de melhoria para cada critério. As equipas dos Centros Distritais, com base nas abordagens identificadas pelos SC e CNP, avaliaram a implementação das mesmas a nível distrital, identificando áreas de melhoria.

Todo este trabalho foi desenvolvido numa Plataforma de Autoavaliação para o Reconhecimento (PAR), de apoio à comunicação. Foi também criada uma caixa de correio para resposta a dúvidas e questões.

O exercício de autoavaliação baseado no Modelo de Excelência da EFQM, foi concluído em Setembro de 2013 com a elaboração do relatório de autoavaliação que sistematizou os principais pontos fortes e oportunidades de melhoria a implementar durante os anos 2014 e 2015:

Ação de Melhoria (AM)	Objetivos específicos	Intervenientes	Outputs
AM1 Rever a cadeia de valor e rede de processos do ISS	Definir a cadeia de valor Caracterizar os processos (entradas, saídas e responsáveis)	GAQGR/NQGR	Cadeia de valor e identificação dos processos
AM2 Definir objetivos, indicadores e metas dos processos e seu desdobramento	Definir indicadores para os processos Enquadrar na estratégia objetivos, indicadores e metas dos processos Desdobrar objetivos e metas dos processos para as áreas	GPE GAQGR/NQGR	Cadeia de valor: identificação e caracterização dos processos
AM3 Implementar ciclo de desenvolvimento individual	Rever os perfis de competências Alinhar SIADAP com perfis de competências Definir e implementar metodologia de avaliação de competências Levantar necessidades de formação Elaborar plano de formação Avaliar a eficácia (SIADAP)	DRH	Alinhamento do SIADAP com os perfis de competência Auditoria e Qualidade
AM4 Identificar, divulgar e implementar, na organização, as melhores práticas	Identificar as melhores práticas no ISS Promover benchmarking interno e externo	GAQGR/NQGR	Instrução de Trabalho "Metodologia de Benchmarking – identificar, divulgar e implementar as melhores práticas"
AM5 Rever a estratégia e processo de comunicação do ISS	Rever a estratégia de comunicação do ISS Definir conteúdos e meios de comunicação	DCGC	Plano de implementação: <ul style="list-style-type: none"> • Criação da estrutura de suporte à comunicação na intranet; • Gestão do arquivo da intranet; • Reorganização dos conteúdos da intranet

Para a implementação das ações de melhoria foram realizadas várias sessões de formação-ação com os técnicos das áreas responsáveis pela respetiva implementação, destacando-se os seguintes aspetos quanto aos trabalhos desenvolvidos:

- **AM1 - Rever a cadeia de valor e rede de processos do ISS, IP**
Foi revista a cadeia de valor do instituto e foram identificados os principais stakeholders que justificam e influenciam o desempenho e resultados da organização: beneficiários, contribuintes e clientes. Assumindo o foco de que o que a organização faz deve criar valor para os seus stakeholders, foram identificados os processos que estruturam a atividade do ISS, IP: processos de negócio, processos de gestão e processos de suporte. A conceção da rede de processos implicou ainda a análise da interação entre os mesmos, (entradas e saídas), bem como a identificação dos respetivos indicadores.
- **AM2 - Definir objetivos, indicadores e metas dos processos e seu desdobramento**
O alinhamento da metodologia de planeamento e controlo de gestão com uma abordagem por processos implica a análise dos objetivos estratégicos e operacionais, metas e indicadores. A este nível, o exercício incidiu na identificação dos indicadores dos processos com as áreas funcionais intervenientes e na análise de alguns instrumentos de controlo de gestão internos, PAISS, PAF e Indicadores de Gestão.
Este primeiro apuramento será submetido à apreciação e validação dos dirigentes e técnicos das áreas de gestão, negócio e suporte, de acordo com os objetivos definidos para 2015.
- **AM3 - Implementar ciclo de desenvolvimento individual**
Assumindo o modelo de gestão de competências como referência, ficou estabelecido definir portfólios de competências-chave (técnicas e comportamentais) no ISS, IP. Com base nos perfis de competências já definidos no âmbito do projeto PERFISS (em que foram desenvolvidos perfis de competências para 90 funções e enquadradas nas áreas organizacionais e áreas de atuação

do ISS, IP), efetuou-se uma revisão dos perfis de competência do Técnico de Auditoria, Qualidade e Assistente Operacional de Recursos Humanos, de modo a alinhar a avaliação de desempenho (SIADAP) com os perfis de competências existentes. O desenvolvimento do modelo de gestão de competências exigirá ainda o alinhamento dos diagnósticos das necessidades de formação com o sistema de avaliação de desempenho.

- **AM4 - Identificar, divulgar e implementar, na organização, as melhores práticas**
A partir da compreensão dos conceitos subjacentes ao benchmarking (interno e externo), foi possível efetuar uma reflexão sobre os processos e resultados do ISS e a sua relação com o desempenho, com o objetivo de definir uma metodologia de benchmarking. O benchmarking no ISS tem como finalidade identificar os processos que devem ser melhorados, encontrar as melhores formas de fazer as coisas (identificar práticas, processos, medidas ou projetos) e disseminá-las na organização tendo em vista a melhoria do desempenho. Foi sistematizada a Metodologia de Benchmarking de suporte à identificação divulgação e implementação às melhores práticas no ISS, IP (IT – Gestão do reconhecimento Externo e Interno).
- **AM5 - Rever a estratégia e processo de comunicação do ISS, IP**
A comunicação constitui uma ferramenta estratégica para o ISS, IP ao reforçar o envolvimento de todos os colaboradores com a missão, visão e valores e ao potenciar a produtividade e o desempenho. A intranet foi considerada a principal oportunidade de melhoria para a comunicação interna no ISS, IP salientando-se os seguintes aspetos: a necessidade de normalizar a edição de conteúdos nos “espaços” destinados às diferentes estruturas orgânicas (centrais e desconcentradas); a necessidade de garantir o apoio técnico para edição/atualização de conteúdos; a necessidade de dinamizar e aproximar os conteúdos em toda a organização. Estas atividades serão desenvolvidas em 2015.

7. Comparação com o desempenho de Serviços idênticos: Reconhecimento Externo

A candidatura do ISS, IP a prémios de reconhecimento externo, constitui-se por um lado como uma poderosa ferramenta de melhoria contínua, e por outro, como um instrumento para a motivação e satisfação dos colaboradores, através do reconhecimento externo das boas práticas desenvolvidas no instituto.

Para a definição do âmbito do reconhecimento externo, foi realizado um levantamento dos prémios de reconhecimento externo, promovida a dinamização de candidaturas e divulgação dos Prémios nos suportes comunicação existentes no ISS, IP e atualização de conteúdos no espaço da Intranet Qualidade e Inovação – Reconhecimento Externo.

Durante o ano de 2014 são de destacar os seguintes prémios de reconhecimento externo atribuídos ao ISS, IP:

- **Menção honrosa no âmbito do concurso Masters do Capital Humano 2013, promovido pelo Grupo IFE – International Faculty for Executives (março de 2014)**
O ISS, IP, participou no concurso Masters do Capital Humano 2013, promovido pelo Grupo IFE – International Faculty for Executives, nas categorias “Melhor estratégia de formação e

desenvolvimento pessoal e profissional” e “Melhor política de integração e promoção do bem-estar”, tendo sido distinguido com uma Menção Honrosa.

A distinção foi feita no primeiro dia da EXPO RH – Salão Profissional de Recursos Humanos, realizada no Centro de Congressos do Estoril, entre 13 e 14 de março.

- Grande Prémio APCE - Boas Práticas de Comunicação (julho de 2014)

A APCE premeia as entidades que se diferenciam a nível da Comunicação, promovendo a excelência na Comunicação Organizacional, estimulando, reconhecendo e divulgando as iniciativas dos profissionais desta área.

O ISS, IP foi distinguido pelas Boas Práticas de Comunicação ao serviço da Administração Pública em Portugal, sendo assim reconhecido publicamente o seu desempenho no âmbito da Comunicação.

- Prémio para Equipas de Melhoria 2014 (novembro de 2014)

O Prémio para Equipas de Melhoria tem por objetivo distinguir ações desenvolvidas por Equipas de Melhoria e contribuir para a divulgação, junto da comunidade de profissionais da qualidade, de boas práticas de melhoria contínua das organizações.

O projeto "Processo de Confirmação da Informação de Remunerações e Períodos Contributivos do Centro Distrital do Porto" apresentado pelo DAPO foi o Vencedor na edição de 2014 no âmbito do 39º Colóquio da Qualidade - Prémio para Equipas de Melhoria.

CAPÍTULO 3

Balanço Social

O Balanço Social do ISS, IP é apresentado em anexo (Anexo 7).

CAPÍTULO 4

Avaliação Final

1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social
2. Breve Análise dos Resultados
3. Autoavaliação
4. Menção qualitativa proposta

CAPÍTULO 4

Avaliação Final

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no seu Capítulo II, artigo 18.º, prevê que o dirigente máximo do serviço proponha, na sequência da autoavaliação, a menção qualitativa do desempenho do serviço.

Neste capítulo, proceder-se-á à síntese dos aspetos abordados nos capítulos anteriores e à proposta da menção qualitativa do desempenho do serviço. Refere-se que a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados consta do ponto 3.2 do Capítulo 2 e as sugestões de melhorias do ponto 3.4 do mesmo capítulo.

1. Breve Análise conjuntural: Indicadores do Sistema de Segurança Social

Figura 12 - Evolução da Despesa

A despesa global registou uma tendência crescente a partir de 2010.

A despesa global sem transferências e subsídios mostrou um claro decréscimo de 2010 para 2012, devido em grande parte à redução das despesas com pessoal. Após um ligeiro aumento em 2013, devido ao pagamento de subsídios de férias e de natal (e respetivas contribuições), decorrente do cumprimento do acórdão do Tribunal Constitucional n.º 187/2013, de 5 de Abril, a despesa global sem transferências e subsídios voltou a diminuir em 2014 (-2,9%).



Figura 13 - Evolução do número de beneficiários ativos

O número de beneficiários ativos registou entre 2005 e 2010 um ligeiro aumento médio anual de 0,6%, seguido de um decréscimo mais significativo nos anos mais recentes.

Comparando os dois últimos anos, verifica-se uma diminuição de 0,9% no número de beneficiários ativos, tendo, no entanto, aumentado o número de trabalhadores por conta de outrem cerca de 1,7%. Os trabalhadores independentes e os desempregados seguem a tendência do número global de beneficiários.

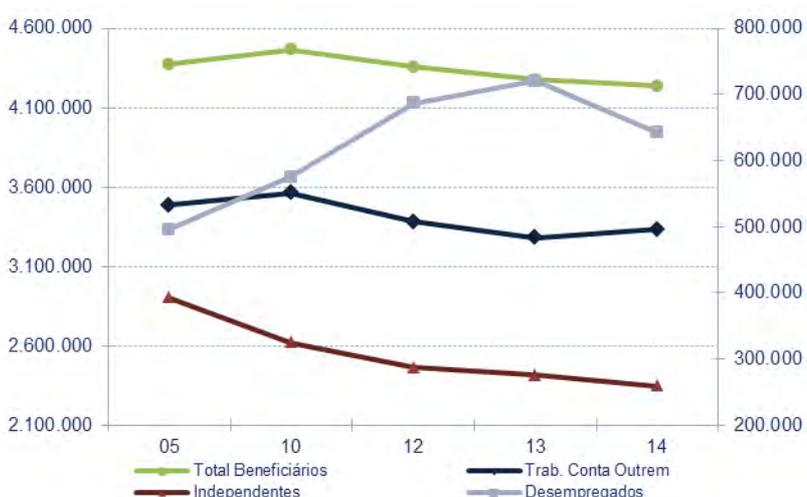


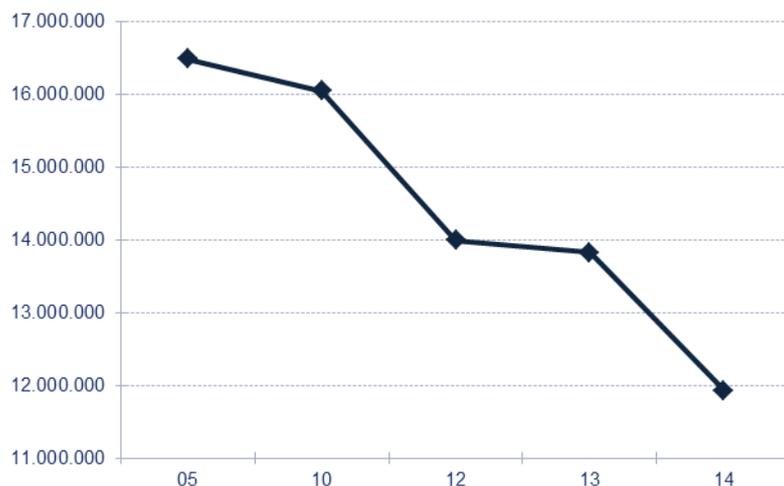
Figura 14 - Evolução do número de pensionistas



Entre 2005 e 2012 registou-se um crescimento médio anual de 1,3% no número pensionistas, com o crescimento do número de pensionistas por velhice e por sobrevivência, acompanhado de um decréscimo no número de pensionistas por invalidez.

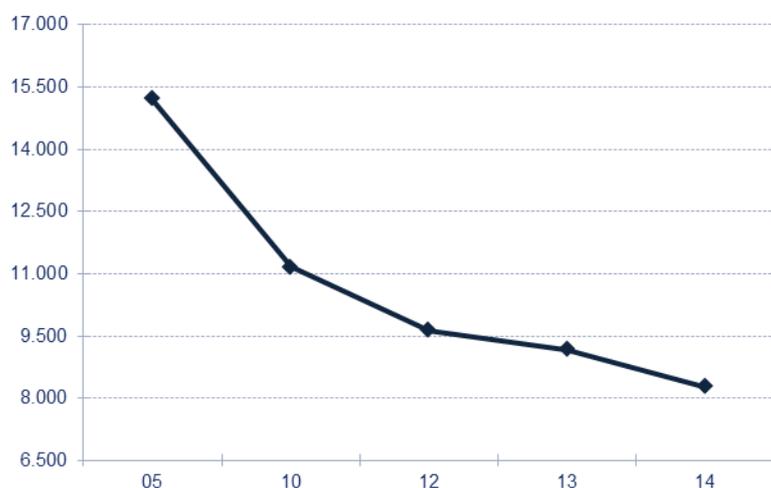
Em 2014, verifica-se a tendência oposta, com uma ligeira diminuição (0,5%) do número de pensionistas face a 2013, em resultado da continuidade da suspensão da flexibilização da idade da reforma e do aumento da idade de acesso à pensão de velhice dos 65 para os 66 anos de idade.

Figura 15 - Evolução do número de atendimentos



O número de atendimentos em 2014 acompanhou a tendência decrescente dos últimos anos, com uma diminuição de 13,7% no número total de atendimentos, tendo sido efetuados 11.932.507 atendimentos.

Figura 16 - Evolução do número de Recursos Humanos



Desde 2005, que o número de recursos humanos vem verificando uma tendência decrescente, tendo reduzido 54% entre 2005 e 2014.

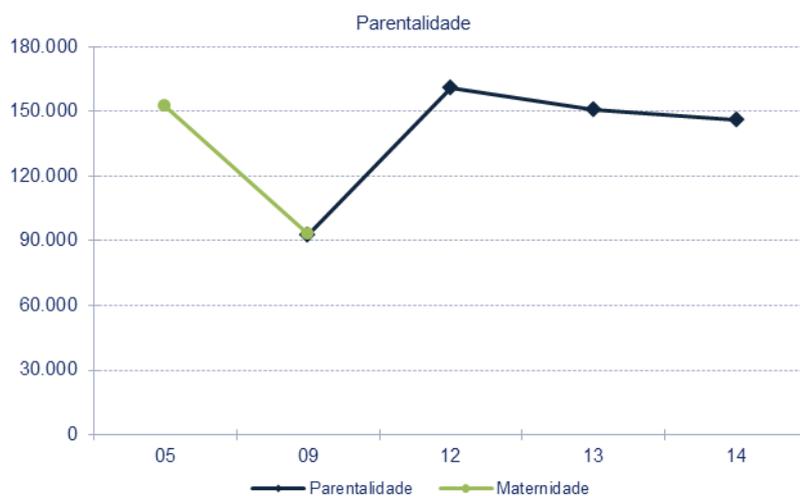
Os anos de decréscimo mais acentuado verificaram-se em 2006 (-7%), 2007 (-9%) e 2011 (-11%).

Em 2014, o ISS, IP conta com 8.285 trabalhadores, menos 887 do que em 2013.

Figura 17 - Evolução do número dos beneficiários das prestações

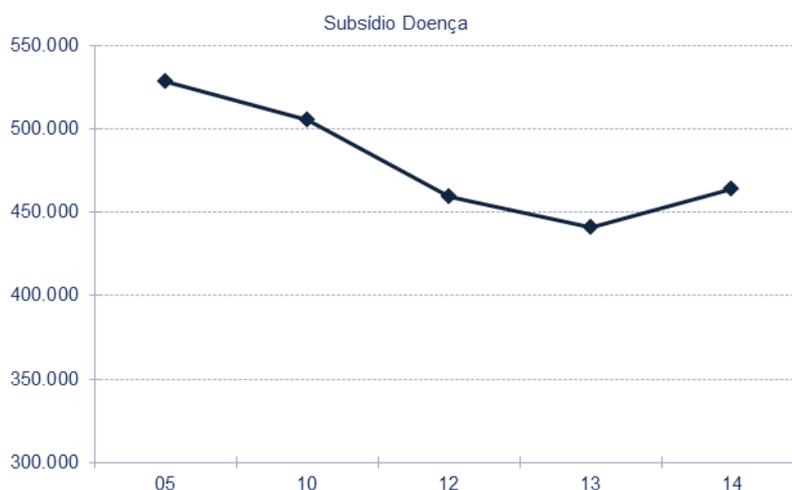
O regime de proteção na maternidade, paternidade e adoção terminou em 2009, com a publicação do Decreto-lei n.º 91/2009, que aprovou o novo regime de proteção na parentalidade. Nesse ano, estiveram ativos os dois regimes.

O número de beneficiários com prestações de parentalidade apresenta uma tendência decrescente. 2014 segue a mesma tendência, com uma descida de 3,1% face a 2013



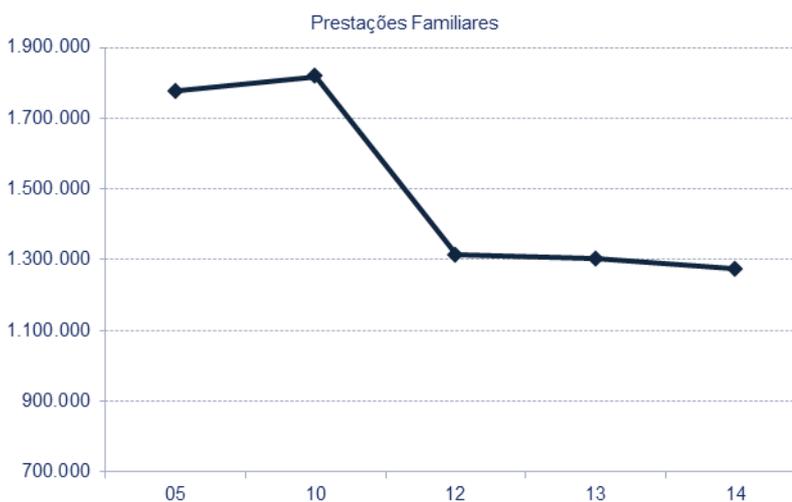
Com diversas oscilações entre 2005 e 2010, o subsídio de doença apresenta uma tendência decrescente entre 2011 e 2013.

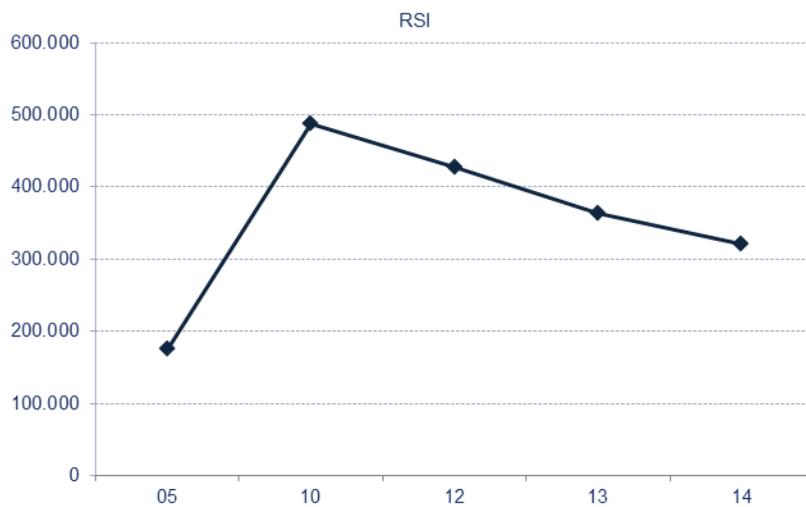
Em 2014 verifica-se nova inversão do ciclo, com um aumento de 5,3% face a 2013



Entre 2005 e 2010 a tendência destas prestações mostrava-se ascendente, invertendo-se a situação nesse último ano. No período 2010-2013 verificou-se um decréscimo acumulado de 30,2% no número de beneficiários com prestações familiares.

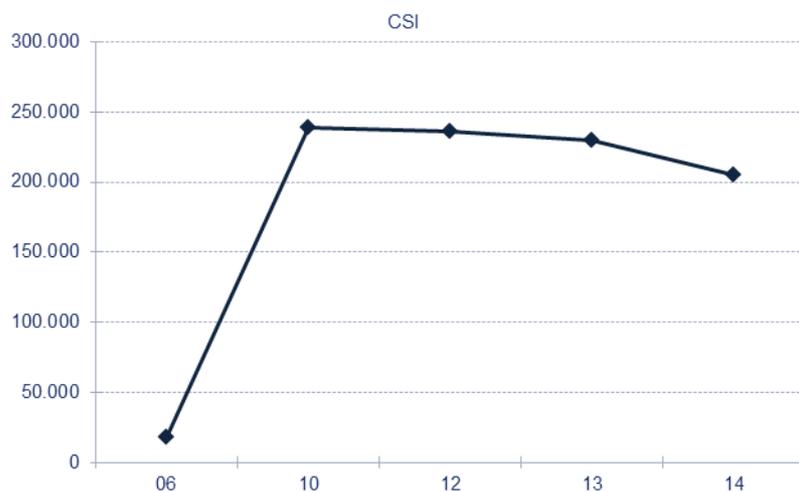
Em 2014, mantém-se a tendência decrescente no número de beneficiários, com uma redução de 2,2% face a 2013.





Entre 2005 e 2010, verificou-se uma tendência crescente do número de beneficiários do Rendimento Social de Inserção. A partir daí, verificamos uma tendência decrescente, com exceção do ano de 2012, em que se verificou um aumento de 3,1% face ao ano anterior.

Em 2014, mantém-se a tendência decrescente do número de beneficiários da prestação, verificando-se uma redução de 11,9% face a 2013



Criado pelo Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro, o Complemento Solidário para Idosos registou até 2009 um crescimento significativo, seguindo-se uma tendência para estabilizar.

Em 2014 o número de beneficiários foi de 205.189, registando-se uma variação de -10,6% face a 2013.

Figura 18 - Evolução dos tempos médios de deferimento das prestações imediatas

Entre 2005 e 2010 verificou-se uma acentuada descida no tempo médio de deferimento das prestações imediatas, fruto de diversas alterações de procedimento e circuitos e melhoria das aplicações informáticas.

A partir daí verifica-se uma tendência de estabilidade, com ligeiras oscilações no período.

Em 2014 verificou-se uma redução do tempo médio de deferimento da generalidade das prestações, exceção para o subsídio parental inicial e para o abono de família, que registaram mais um dia que em 2013.

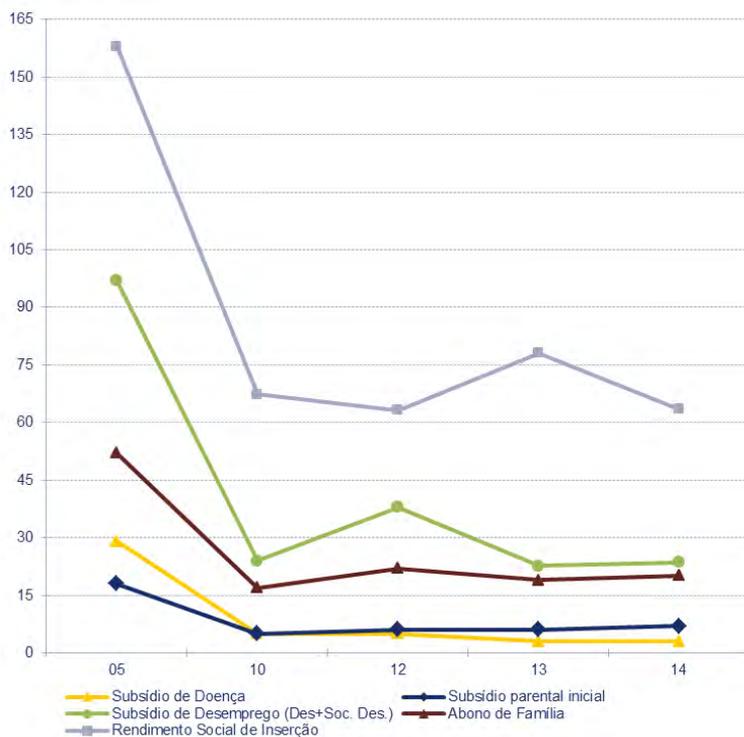


Figura 19 - Evolução do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias

Entre 2005 e 2008, a variação do número de exames marcados no âmbito do Sistema de Verificação de Incapacidades Temporárias verificou uma tendência crescente, atingindo o seu valor mais elevado em 2008 (327.528).

A partir desta data, evidencia uma tendência descendente, em média 5,7% ano. Em 2014 o número de exames marcados foi de 227.774, menos 6,1% face a 2013.

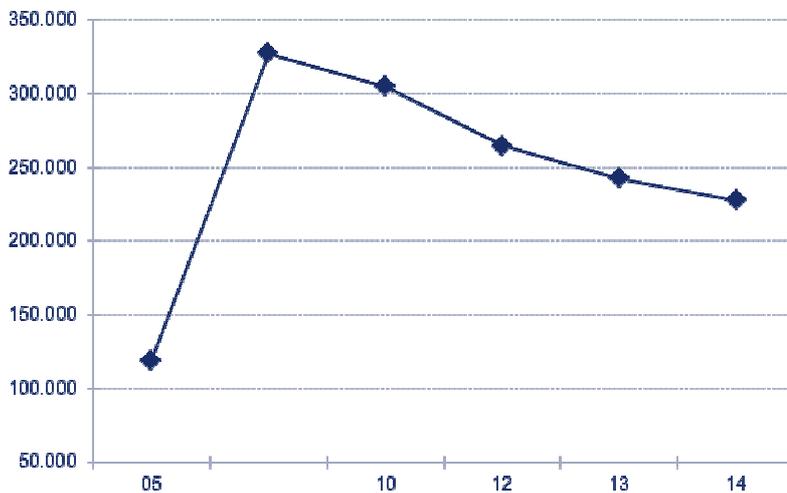
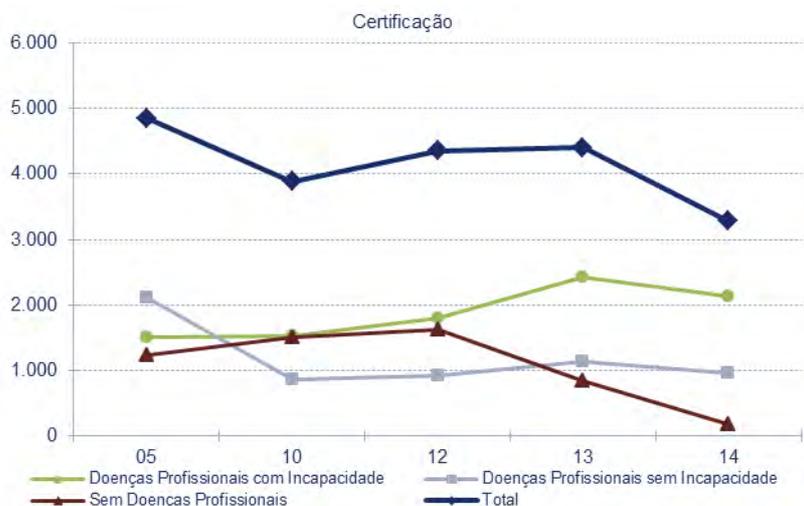
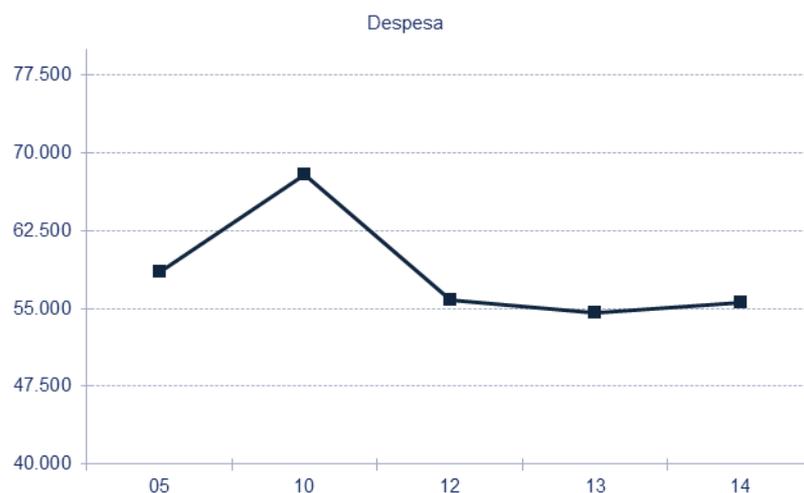


Figura 20 - Evolução do número de processos de certificação de doenças profissionais e da despesa



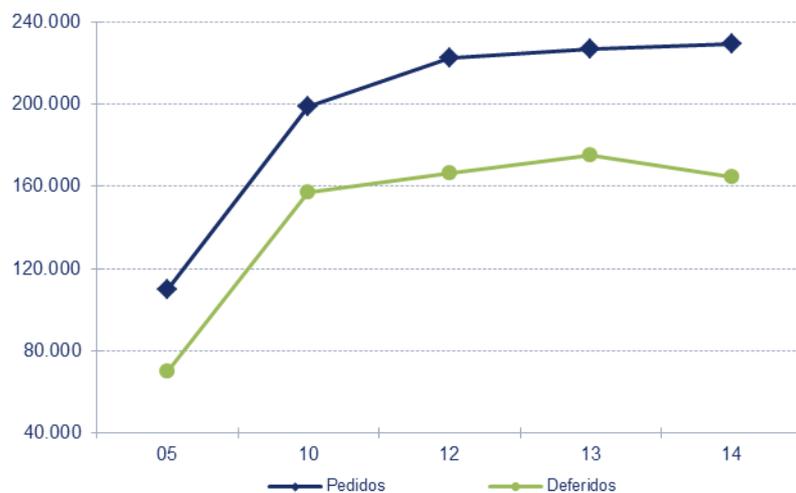
Após um ciclo decrescente, o número de processos de Certificação de Doenças Profissionais registou em 2011 um aumento significativo (42%) seguido de uma estabilização.

Em 2014, verificou-se nova descida no número de processos de Certificação de Doenças Profissionais, registando-se uma redução de 25,7%, face a 2013.



Em 2014 a despesa com as doenças profissionais apresenta um ligeiro crescimento face a 2013.

Figura 21 - Evolução do número de processos no âmbito da Proteção Jurídica



O número de processos no âmbito da Proteção Jurídica expressa uma subida do número de pedidos no período em análise, embora menos acentuada nos últimos quatro anos, em que o crescimento médio foi de 5%.

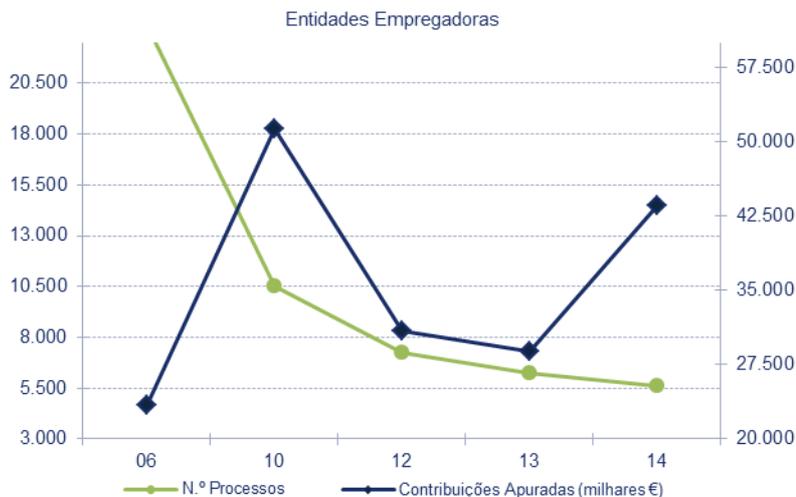
Quanto aos requerimentos deferidos, têm vindo a acompanhar a linha do número de pedidos entrados, com exceção deste último ano, em que se verifica um ligeiro aumento dos pedidos entrados e uma redução dos deferimentos. Menos 6% do que em 2013. Em 2014 a taxa de deferimento representou 71,8%.

Figura 22 - Evolução do número de ações de Fiscalização e apuramentos

Em 2014 a fiscalização a entidades empregadoras acompanhou a tendência de descida verificada desde 2010.

O número de processos de fiscalização a entidades empregadoras diminuiu 9.3% face a 2013. No entanto, e inversamente, aumentou o volume de contribuições apuradas, representando mais 51,4% do que em 2013.

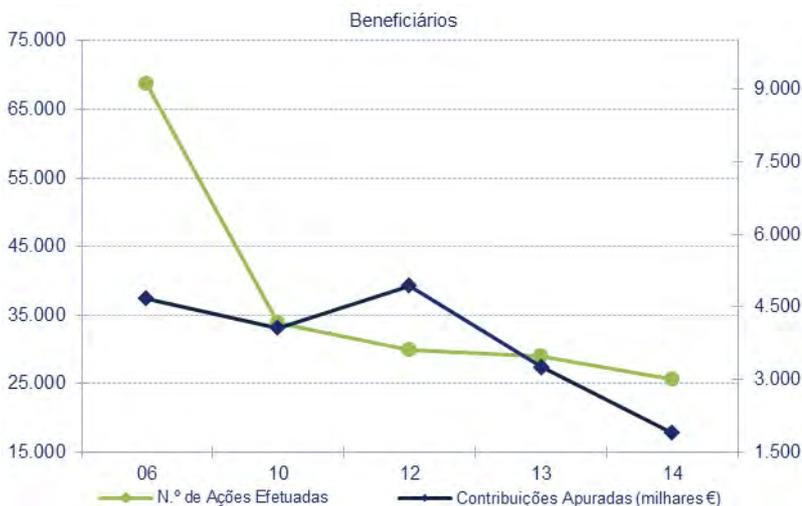
Em 2014 foram apuradas contribuições, na sequência de processos de fiscalização, no valor de (43.579 milhares €).



Nos últimos quatro anos o número de ações de fiscalização a beneficiários diminuiu.

Em 2014, realizaram-se menos 3.483 ações de fiscalização a beneficiários, comparativamente com o ano anterior.

Também o montante das contribuições apuradas apresenta uma linha descendente nos últimos anos e 2014 não foi exceção. Neste último ano foram apuradas contribuições, na sequência de ações de fiscalização a beneficiários, no valor de 1.880 milhares €



2. Breve Análise dos Resultados

Indicadores de Avaliação e Responsabilização

Quadro 68 - Tendência dos indicadores de avaliação e responsabilização

Indicadores	2012	2013	2014	Tendência
EFICÁCIA				
% de Protocolos celebrados ou renovados no âmbito do Programa de Emergência Alimentar	n.a.	85%	100%	↑
% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias de SERE+ e que foram alvo de 4 ações de acompanhamento de acordo com o modelo de acompanhamento definido	n.a.	n.a.	100%	●
% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	58%	59%	61%	↑
% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	53%	64%	61%	↓
N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	n.a.	6.216	5.637	↓
Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	n.a.	29	44	↑
N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a prestações sociais	n.a.	n.a.	25.549	●
N.º de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação	n.a.	23	37	↑
EFICIÊNCIA				
% de contribuintes acompanhados pelo gestor no quadrimestre	n.a.	74%	76%	↑
N.º de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	20,5	19,2	21,6	↑
N.º de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho	151,1	163,8	198,7	↑
N.º de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	12,2	13,3	16,8	↑
N.º de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho	12,7	13,0	17,3	↑
N.º de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	9,9	10,0	14	↑
N.º de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho	8	9	11,2	↑
N.º total de registos realizados em IDQ e GTE por pessoa dia de trabalho	59	56	55	↓
% de atividades relacionadas com a gestão e controlo do orçamento anual de despesas e receitas concluídas no prazo	n.a.	125%	115%	↓
QUALIDADE				
% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	88%	97%	97%	→
% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	98%	99%	98%	↓
% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	80%	84%	83%	↓
Tempo médio de deferimento dos processos de velhice	44	30	36	↓
Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte	41	67	51	↑
% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	81%	84%	80%	↓
Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice (INDICADOR ELIMINADO NA REFORMULAÇÃO)	68	34	n.a.	X
% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de 10 dias	97%	99%	100%	↑
% de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (5 d.u.)	n.a.	77%	97%	↑
% de trabalhadores com formação	n.a.	n.a.	40%	●
Grau de Execução do Plano de formação	n.a.	n.a.	94%	●
Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	4,2	4,2	4,1	↓

Recursos Financeiros

Figura 23 - Tendência da Despesa 2005 a 2014



Figura 24 - Rácio Despesas Administração / Total Despesa

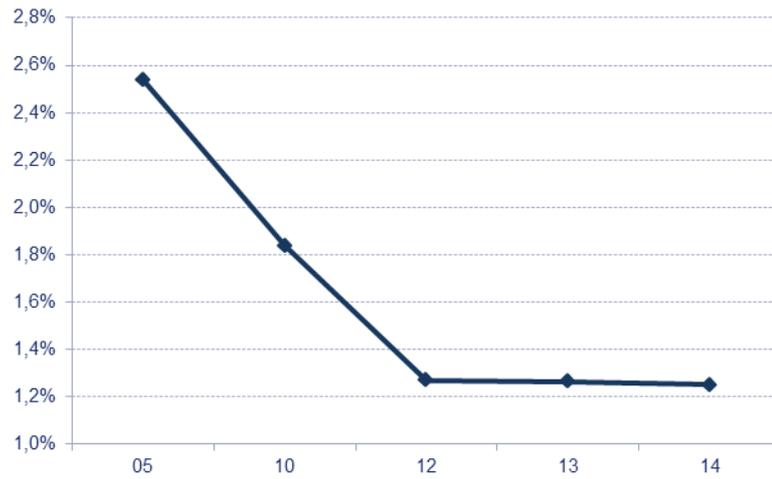
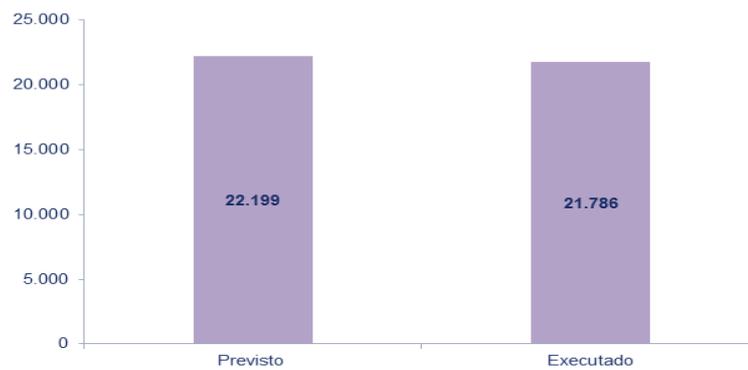


Figura 25 - Recursos Financeiros (Milhões €) - Execução 2014



Recursos Humanos

Figura 26 - Evolução dos Recursos Humanos 2005 a 2014

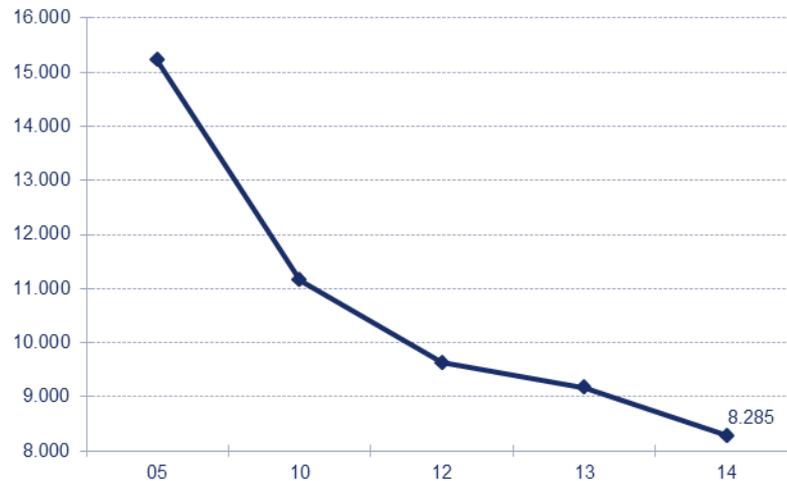
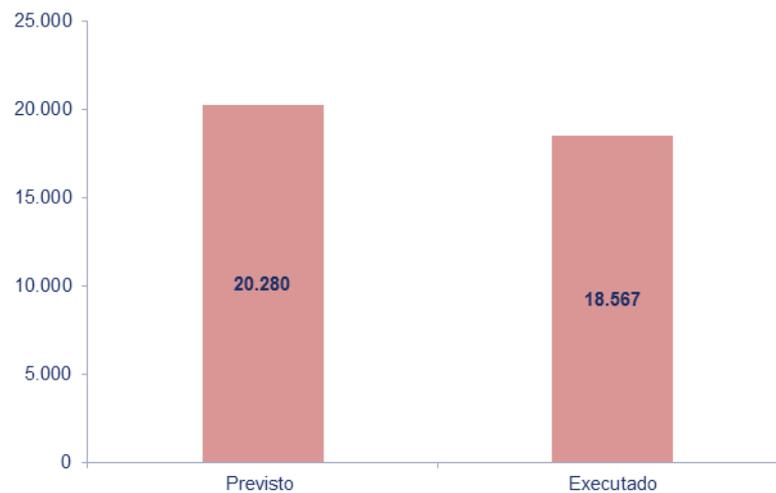


Figura 27 - Recursos Humanos (milhares) - Execução 2014



3. Autoavaliação

- O desempenho do ISS, IP foi acima do planeado, registando-se um grau de concretização global de 123%. As taxas de realização oscilaram entre um máximo de 169% 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%. De uma maneira geral considera-se que o planeamento foi adequado e os objetivos traduzem metas realistas e ambiciosas.

Figura 28 - Taxa de realização por objetivo



- A utilização dos recursos financeiros foi abaixo do planeado, com uma execução de 98% dos recursos previstos
- A utilização dos recursos humanos foi abaixo do planeado, com uma execução de 92% da pontuação planeada.
- Registou-se uma evolução positiva em 58% dos indicadores em comparação com 2013.
- Foram superados todos os parâmetros de avaliação: Eficácia 30% = 126; Eficiência 30% = 130; Qualidade 40% = 114.
- O ISS, IP, participou no concurso Masters do Capital Humano 2013, promovido pelo Grupo IFE – International Faculty for Executives, nas categorias “Melhor estratégia de formação e desenvolvimento pessoal e profissional” e “Melhor política de integração e promoção do bem-estar”, tendo sido distinguido com uma Menção Honrosa.
A distinção foi feita no primeiro dia da EXPO RH – Salão Profissional de Recursos Humanos, realizada no Centro de Congressos do Estoril, entre 13 e 14 de março
- O ISS, IP foi o vencedor da edição de 2014 do 39º Colóquio da Qualidade - Prémio para Equipas de Melhoria, com o projeto "Processo de Confirmação da Informação de Remunerações e Períodos Contributivos do Centro Distrital do Porto" apresentada pelo DAPO. Este Prémio tem por objetivo distinguir ações desenvolvidas por Equipas de Melhoria e contribuir para a divulgação, junto da comunidade de profissionais da qualidade, de boas práticas de melhoria contínua das organizações.
- O ISS, IP dispõe de um sistema de controlo interno e de indicadores de desempenho comprovadamente fidedignos, realiza extensas auditorias internas e existe um Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aprovado e publicado no ano de 2013.
- O ISS, IP cumpre a sua orientação estratégica e a inovação e aperfeiçoamento contínuo fazem parte da sua cultura e filosofia.

Figura 29 - Página de publicação do PAISS e dos relatórios de monitorização

■ **2014**

Plano de Ação 2014



O presente documento tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para ano 2014 do ISS.

- [Plano de Ação do ISS 2014](#)
- [Planos de Atividade por Área Funcional 2014](#)
- [Monitorização do Plano de Ação do ISS 2014](#)

■ **Monitorização do Plano de Ação do ISS 2014 – Relatórios Distritais**

Plano de Ação do ISS 2014

- [PAISS 2014](#)

Planos de Atividade por Área Funcional 2014

Administração Património Obras Excel PDF (efetuado em: 2013-11-28)	Análise Gestão Informação Excel PDF (efetuado em: 2013-11-29)	Auditoria Qualidade Gestão Risco Excel PDF (efetuado em: 2014-01-27)	Comunicação Gestão Cliente Excel PDF (efetuado em: 2014-01-27)
Desenvolvimento Social Programas Excel PDF (efetuado em: 2014-01-28)	Fiscalização Excel PDF (efetuado em: 2014-02-13)	Gestão Controlo Financeiro Excel PDF (efetuado em: 2014-01-28)	Jurídico Contencioso Excel PDF (efetuado em: 2014-01-29)
Planeamento Estratégia Excel PDF (efetuado em: 2014-02-12)	Prestações Contribuições Excel PDF (efetuado em: 2014-02-13)	Prestações Diferidas Excel PDF (efetuado em: 2014-01-29)	Recursos Humanos Excel PDF (efetuado em: 2014-01-29)
Riscos Profissionais Excel PDF (efetuado em: 2014-01-29)	---	---	---

Monitorização do Plano de Ação do ISS 2014

- [Dezembro](#)
- [Novembro](#)
- [Outubro](#)
- [Setembro](#)
- [Agosto](#)
- [Julho](#)
- [Junho](#)
- [Maio](#)
- [Abril](#)
- [Março](#)
- [Fevereiro](#)
- [Janeiro](#)

Monitorização do Plano de Ação do ISS 2014 – Relatórios Distritais

Dezembro

- [Aveiro](#)
- [Beja](#)
- [Bragança](#)
- [Castelo Branco](#)
- [Coimbra](#)
- [Évora](#)
- [Faro](#)
- [Guarda](#)
- [Leiria](#)
- [Lisboa](#)
- [Portalegre](#)
- [Porto](#)
- [Santarém](#)
- [Setúbal](#)
- [Viana Castelo](#)
- [Vila Real](#)
- [Viscu](#)

4. Menção qualitativa proposta

Face a tudo o exposto, o ISS, IP propõe a menção “**Desempenho bom**”. No anexo 8, como já referido, apresenta-se a avaliação final do QUAR.