

Autoavaliação CAF 2020 - Resumo



Instituto da Segurança Social, I.P.



r. Final

setembro 2020

Apresentação do ISS, IP

Caracterização do ISS, IP

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

Atribuições e cadeia de valor

O ISS, IP prossegue atribuições do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSS) sob superintendência e tutela do respetivo Ministro:

- Gere os regimes de segurança social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças ou incapacidades resultantes de riscos profissionais,
- Reconhece os direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de segurança social e demais subsistemas da segurança social, incluindo o exercício da ação social, e
- Assegura a aplicação dos acordos internacionais no âmbito do sistema da segurança social.

Para o efeito, desenvolve um conjunto de atividades com vista a garantir valor acrescentado aos seus clientes e partes interessadas. Estas atividades estruturam-se em macroprocessos que são detalhados ou desdobrados para os níveis tático e operacional.

Os macroprocessos encontram-se identificados na Cadeia de Valor aprovada pelo Conselho Diretivo, representada na figura seguinte.

Figura 1 – Cadeia de Valor do ISS, IP



Apresentação do ISS, IP

Estrutura orgânica

A estrutura orgânica do ISS, IP compreende:

- Os Serviços Centrais,
- 18 Serviços Desconcentrados (os Centros Distritais), e
- O Centro Nacional de Pensões

Figura 2 – Organigrama do Instituto da Segurança Social, IP



Os Centros Distritais do ISS, IP refletem realidades distritais diversas em dimensão e complexidade, que se traduzem numa estrutura orgânica diferenciada, organizando-se em Unidades, Núcleos, Setores e Equipas a constituir por deliberação do Conselho Diretivo.

Os Centros Distritais integram ainda os Estabelecimentos Integrados e os Serviços Locais.

Os Serviços Centrais estão organizados em áreas operacionais, de administração geral, que assumem a natureza de serviços comuns a toda a estrutura do ISS, IP, e de apoio especializado, com a seguinte distribuição.

Figura 3 – Organização dos Serviços Centrais do ISS, IP



Os Departamentos e Gabinetes do ISS, IP organizam-se em Unidades e Núcleos a constituir mediante deliberação do Conselho Diretivo. Podendo ainda estruturar-se em setores e equipas, igualmente a constituir por deliberação do Conselho Diretivo.

Apresentação do ISS, IP

Missão, Visão e Valores

Quadro 1 – Missão, Visão e Valores

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

Autoavaliação CAF 2020 - Resumo

Âmbito da autoavaliação

Sendo o ISS, IP uma organização complexa e de grande dimensão, estabeleceu-se uma estrutura para a Equipa de Projeto composta por um Comité de Pilotagem, Equipa de Coordenação do Projeto, Equipa de Líderes/Dinamizadores e Equipas de Autoavaliação, de forma a garantir condições para a coordenação e harmonização a nível nacional.

Para o desenvolvimento do exercício de autoavaliação foram constituídas 22 equipas de autoavaliação e identificados os respetivos Líderes/Dinamizadores de Equipas:

- 3 equipas dos serviços centrais (1 para as áreas operacionais, 1 para as áreas de administração geral e 1 para as áreas de Apoio Especializado)

- 1 equipa para o Centro Nacional de Pensões

- 18 equipas, uma para cada Centro Distrital

Estas equipas envolveram cerca de 156 colaboradores de diferentes áreas, funções, experiências e níveis hierárquicos, que dinamizaram a autoavaliação nos respetivos serviços.

Metodologia da autoavaliação

A metodologia adotada seguiu as recomendações do EIPA para a aplicação da CAF (10 Etapas) e para facilitar o processo de autoavaliação, recorreu-se a um manual para a autoavaliação com as orientações detalhadas para a concretização das etapas, bem como uma ferramenta de autoavaliação baseada em MSExcel. Foi realizada formação sobre o conteúdo e aplicação da CAF 2020 a todos os elementos das equipas de autoavaliação para que os participantes tomassem contacto com a CAF 2020 e pudessem estar capacitados para a participação e o contributo efetivos no processo de autoavaliação.

A autoavaliação dos serviços realizou-se em formato à distância, suportada na plataforma colaborativa Microsoft Teams criada para apoiar o exercício, através de sessões de formação/workshops de metodologia de autoavaliação para os líderes e equipas de autoavaliação e garantindo as funcionalidades de repositório dos resultados da autoavaliação e partilha de conhecimento.

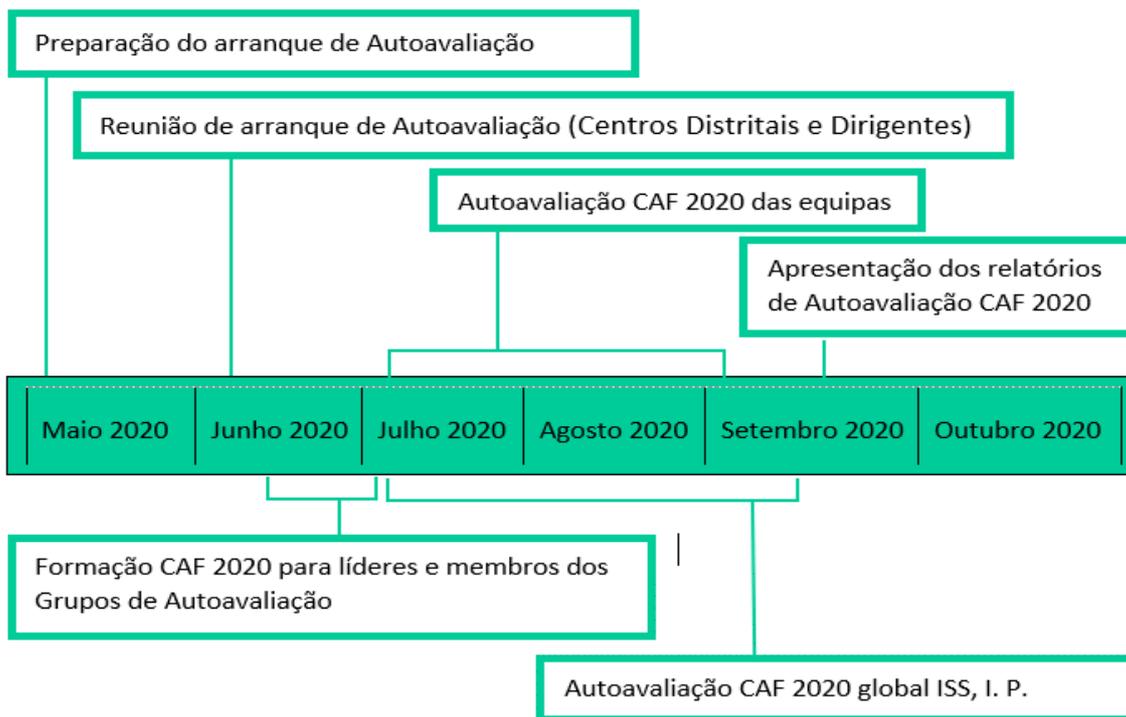
O período de referência para o diagnóstico foram os anos de 2017, 2018 e 2019.

Cada Equipa procedeu à autoavaliação do respetivo serviço e ao preenchimento das grelhas na ferramenta para a autoavaliação. Para garantir o equilíbrio no esforço solicitado aos participantes na autoavaliação, em cada Equipa, foram distribuídos pares de critérios – do 2 ao 9 – (meios e resultados), para que cada grupo tivesse a responsabilidade de avaliar apenas os critérios e subcritérios que lhe tivessem sido atribuídos.

Com base nos resultados, foram produzidos relatórios de diagnóstico em todas as Equipas envolvidas (22), posteriormente validados pelos elementos de cada equipa.

Procedeu-se ao tratamento dos 22 relatórios de diagnóstico consolidando a informação relevante para o Relatório Global de Autoavaliação do ISS, IP, que foi posteriormente harmonizado e revisto pela Equipa de Coordenação do Projeto. Daí resultou a identificação de áreas de melhoria para cada parte de critério dos 9 critérios da CAF 2020, com impacto e relevância muito díspares.

Linha do tempo da Autoavaliação



Equipas

	Líder de Equipa/ Dinamizador	Elementos da Equipa
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Aveiro	1	7
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Beja	1	5
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Braga	1	7
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Bragança	1	5
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Castelo Branco	1	8
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Coimbra	1	7
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Évora	1	5
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Faro	1	7
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Guarda	1	4
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Leiria	1	7
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Lisboa	1	9
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Portalegre	1	5
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Porto	1	8
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Santarém	1	8
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Setúbal	1	7
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Viana do Castelo	1	5
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Vila Real	1	5
Equipa de Autoavaliação do Centro Distrital de Viseu	1	7
Equipa de Autoavaliação do Centro Nacional de Pensões	1	7
Equipa de Autoavaliação dos Serviços Centrais – Administração Geral	1	4
Equipa de Autoavaliação dos Serviços Centrais – Apoio Especializado	1	5
Equipa de Autoavaliação dos Serviços Centrais – Áreas Operacionais	1	8