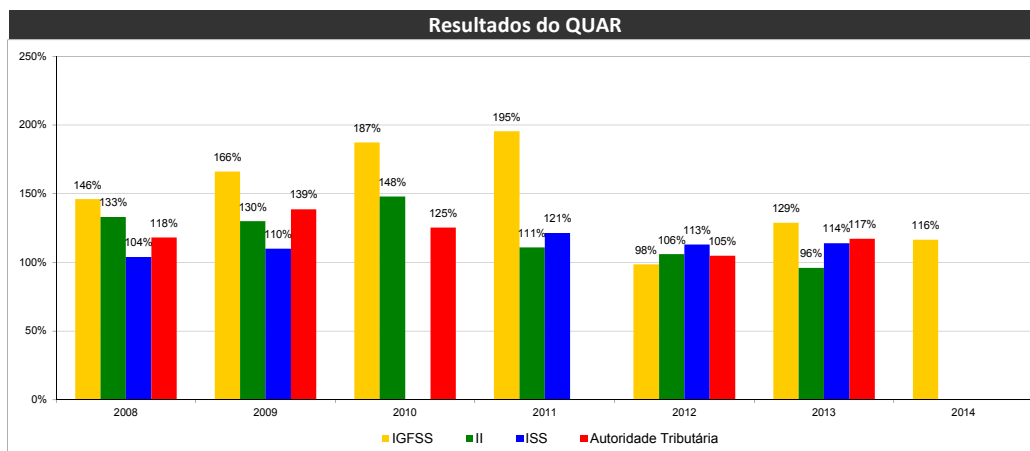


Tableau de board do SGQ (benchmark externo)

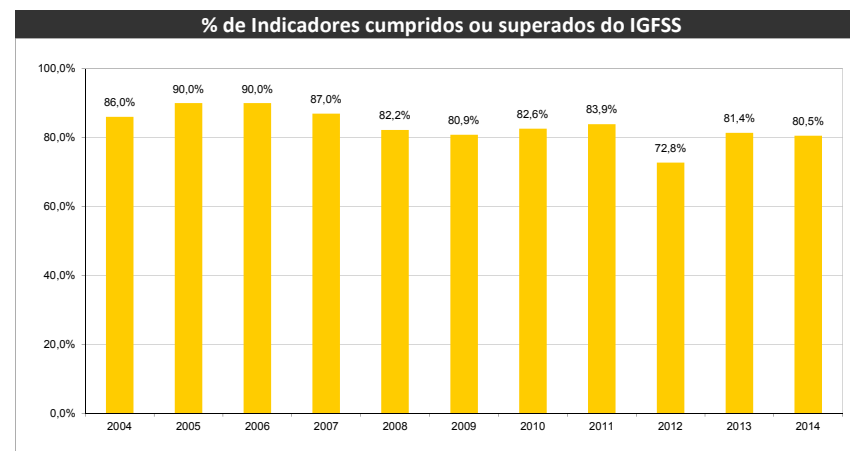
Data de atualização: 06-04-2015



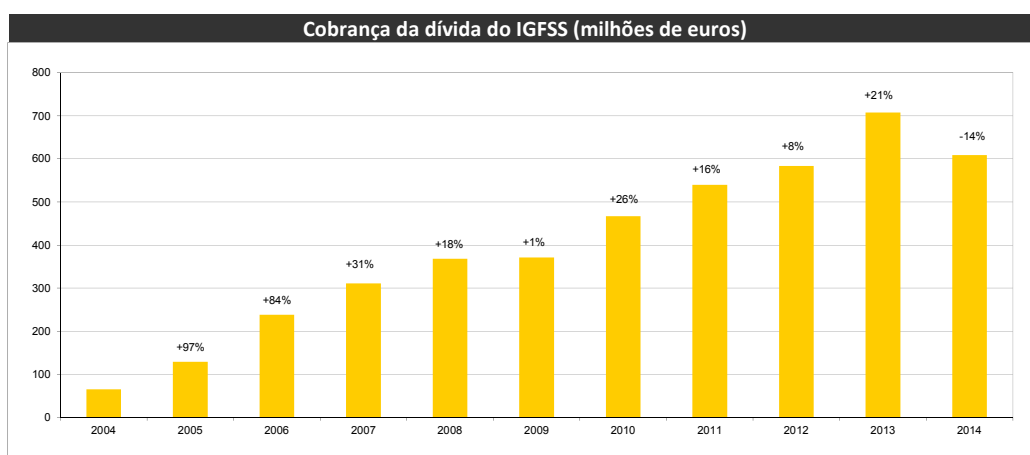
Resultados de Negócio



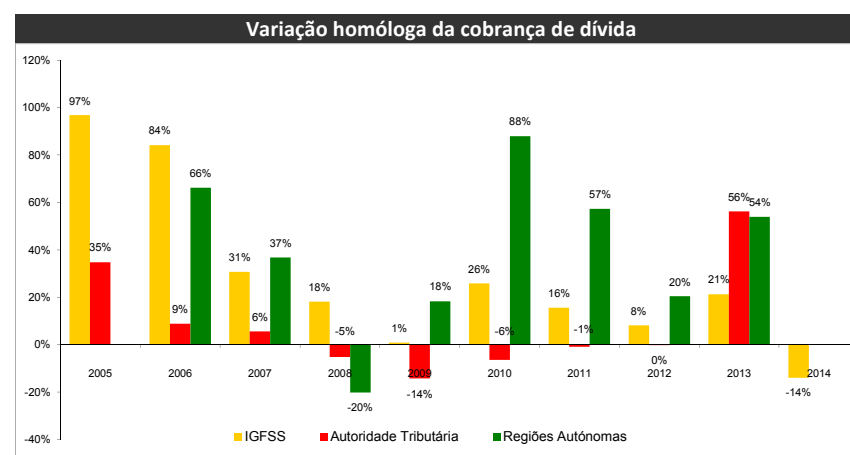
Fonte: Relatórios de Atividades dos organismos respetivos disponibilizados na internet



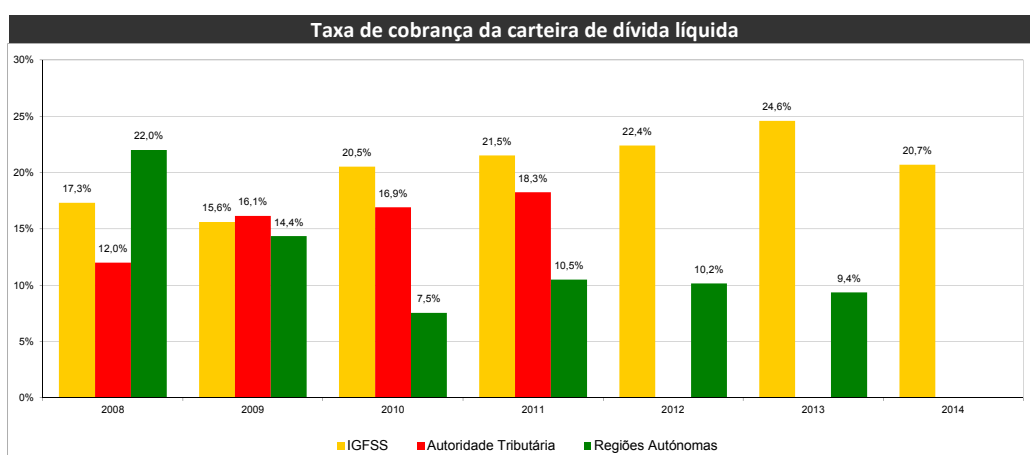
Fonte: Relatórios de Atividades do IGSS



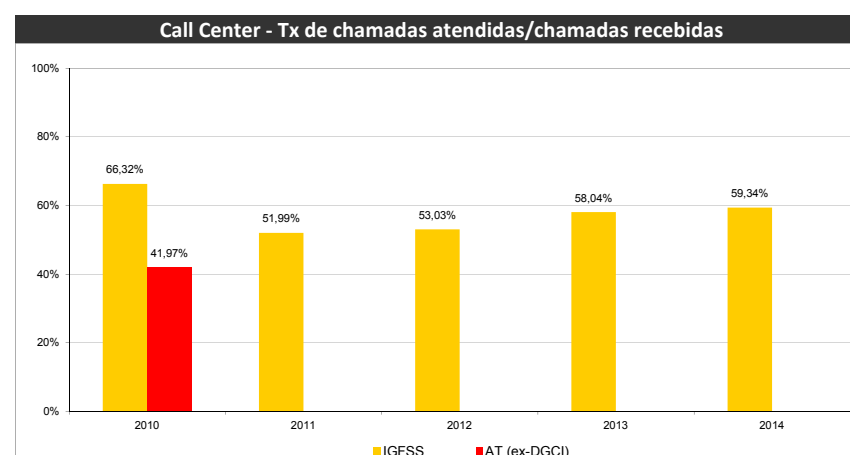
Fonte: Sistema de Execuções Fiscais



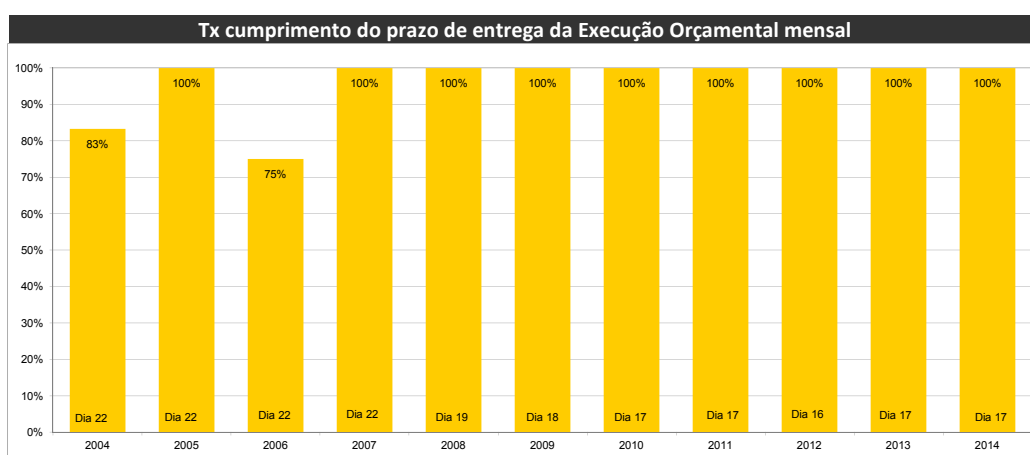
Fonte: Sistema de Execuções Fiscais, Relatórios de Atividades e comunicado da AT



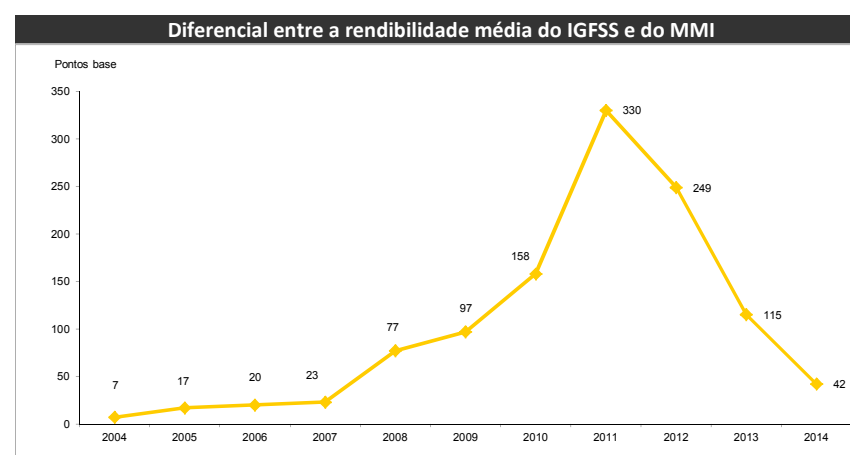
Fonte: Sistema de Execuções Fiscais, Relatórios de Atividades e comunicado da AT



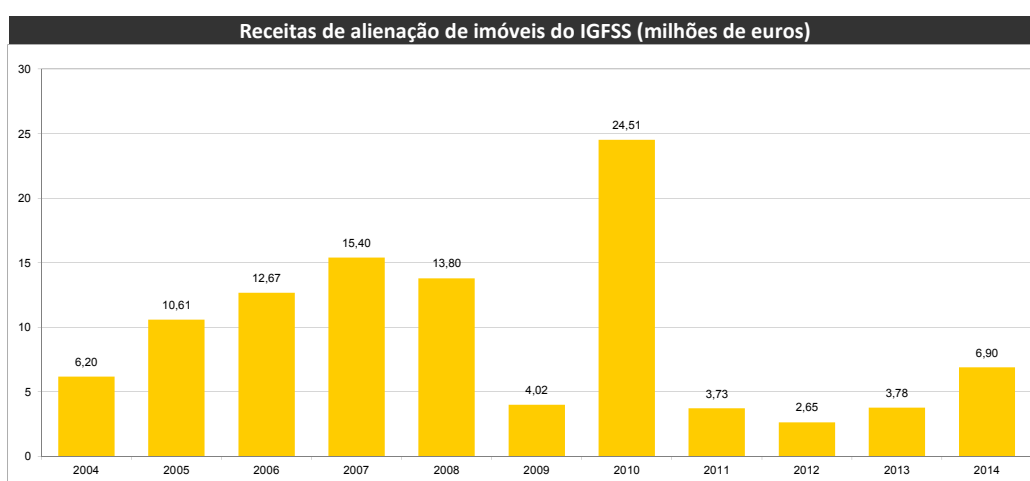
Fonte: Sistema de Atendimento Telefónico do IGSS e Relatório de Atividades da AT



Fonte: Ferramenta de Gestão por Objetivos do IGSS



Fonte: Sistema de Informação Financeira do IGSS e Banco de Portugal



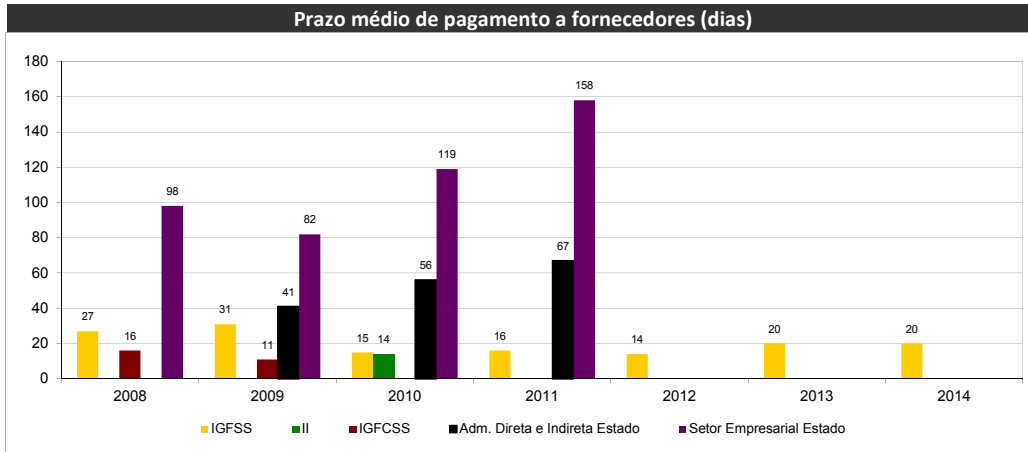
Fonte: Sistema de Informação Financeira do IGSS

Tableau de board do SGQ (benchmark externo)

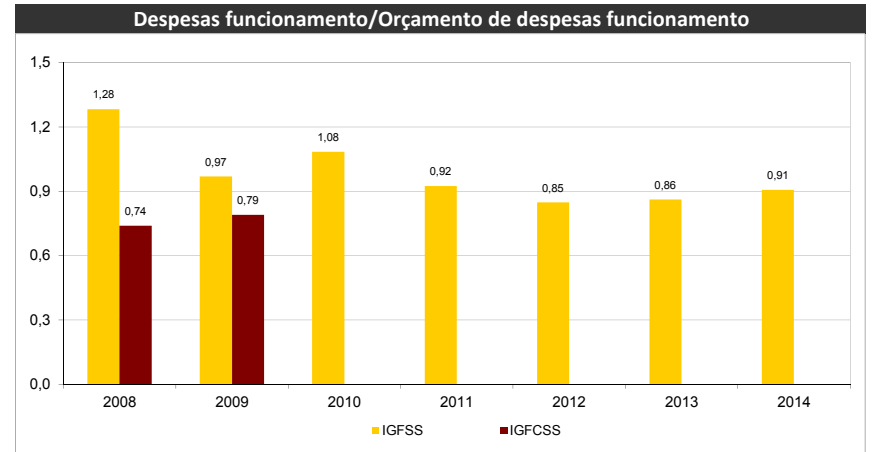
Data de atualização: 06-04-2015



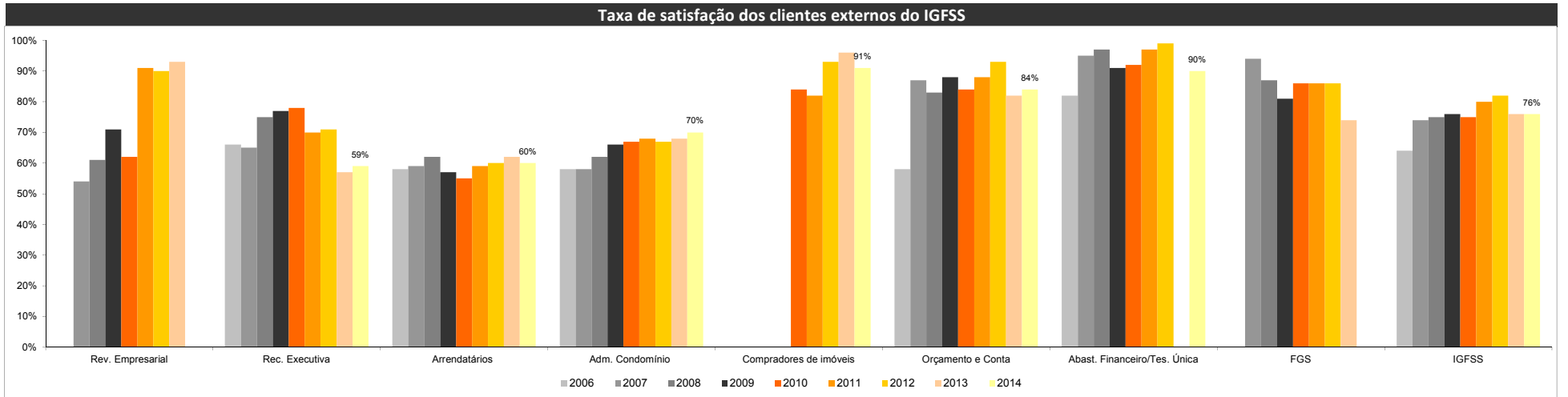
Outros resultados



Fonte: Site DGO e DGTf - Programa Pagar a Tempo e Horas; Site da SS; Relatórios de Atividades



Fonte: Relatórios de Atividades dos organismos respectivos disponibilizados na internet

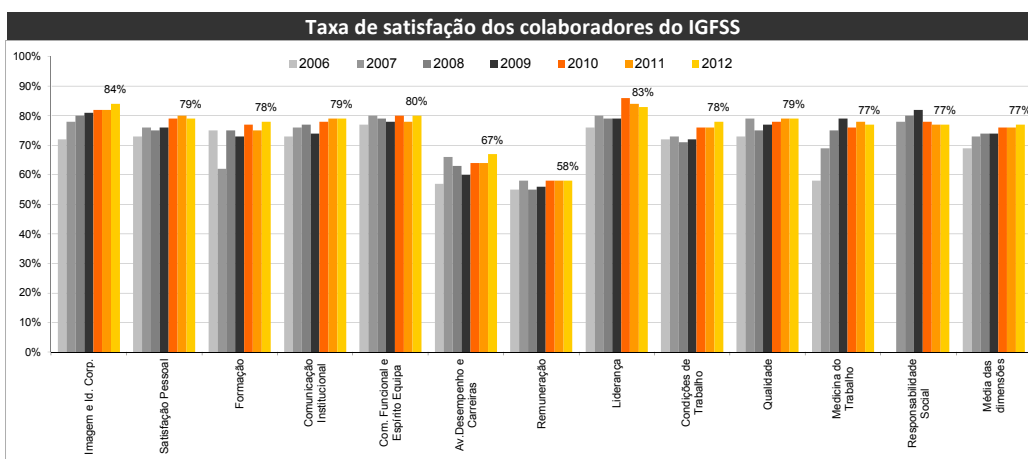


Fonte: Relatórios de avaliação da satisfação dos clientes externos do IGFSS

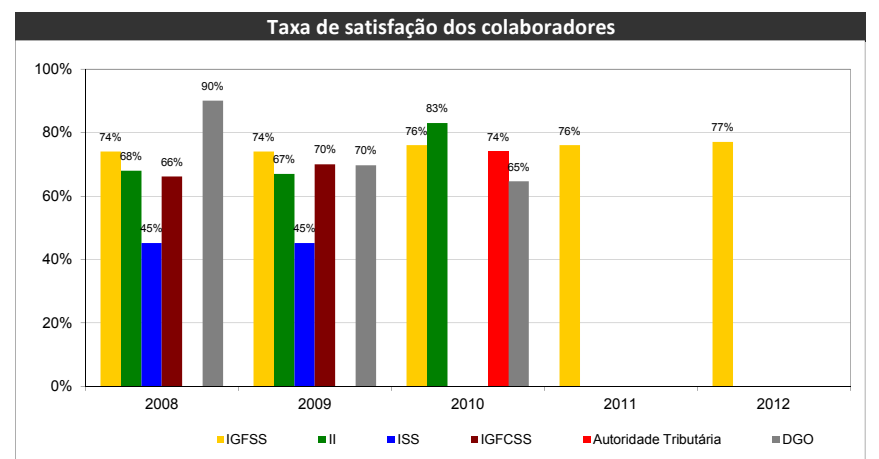
Entidade	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Observações
IGFSS: Global	75%	76%	75%	80%	82%	76%	76%	Média dos resultados de cada tipo de cliente
IGFSS: Executiva	75%	77%	78%	70%	71%	57%	59%	Resultados da Recuperação Executiva
IGFSS: Atendimento SPE	86%	90%	89%	82%	80%	60%	62%	Resultados do atendimento presencial nas Seções de Processo Executivo (SPE) do Departamento de Gestão da Dívida
II	-	92%	-	-	-	-	-	Inquérito realizado sobre 9 aplicações nacionais do SISS
ISS	90%	90%	-	-	-	80%	-	Avaliação global do Serviço prestado no Atendimento da Segurança Social
IGFCCS	-	-	-	-	-	-	-	-
Autoridade Tributária	85%	80%	87%	-	-	76%	-	Canal internet
DGO	-	-	-	-	-	-	-	-

Nota: Dados não diretamente comparáveis (universos e critérios diferenciados)

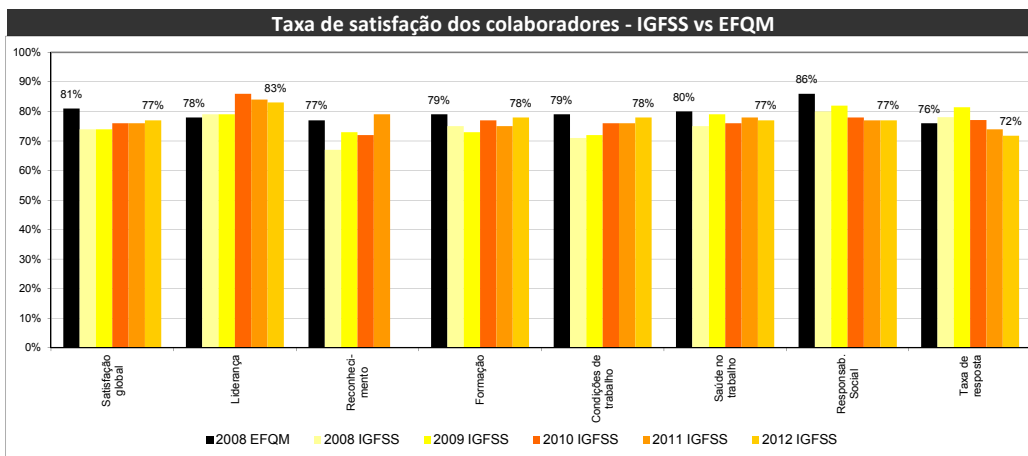
Fonte: Relatórios de Atividades dos organismos respectivos disponibilizados na internet



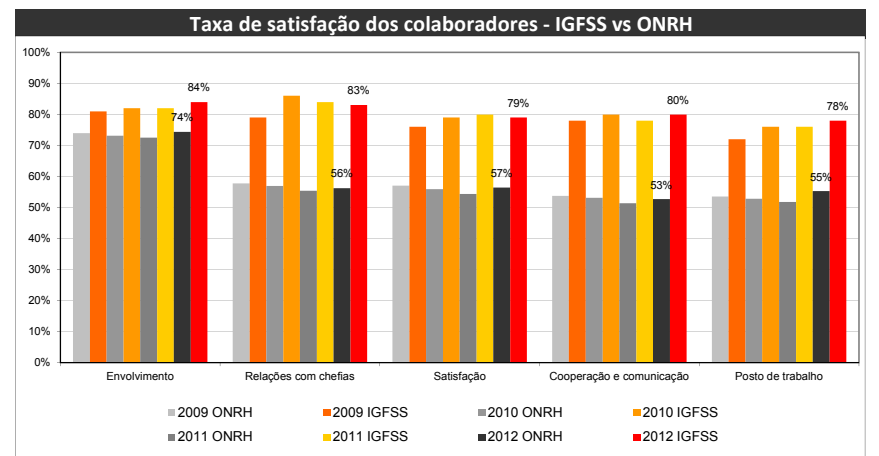
Fonte: Relatórios do inquérito de satisfação dos colaboradores do IGFSS



Fonte: Relatórios de Atividades dos organismos respectivos disponibilizados na internet



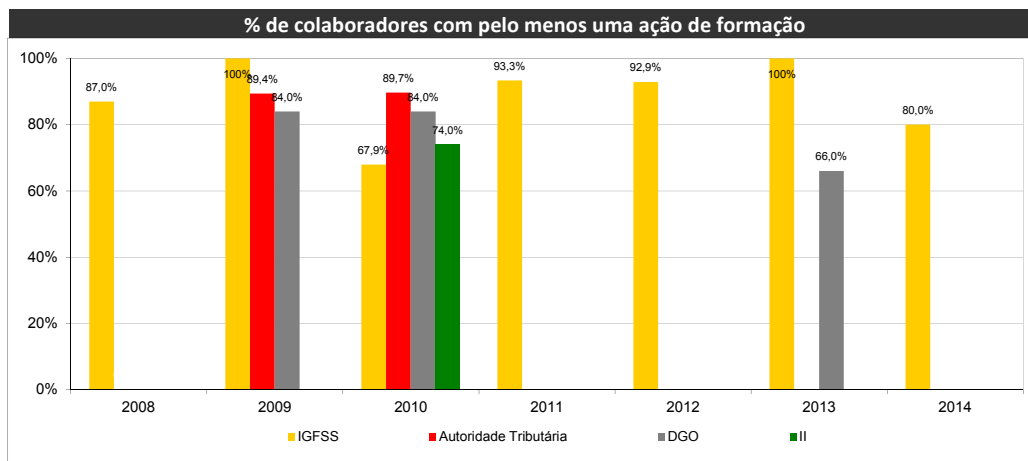
Fonte: Relatórios do inquérito de satisfação dos colaboradores do IGFSS e dados da EFQM retirados do relatório "Benchmark Report 2009" (média dos resultados das organizações do Setor Público que se candidataram ao prémio europeu de excelência)



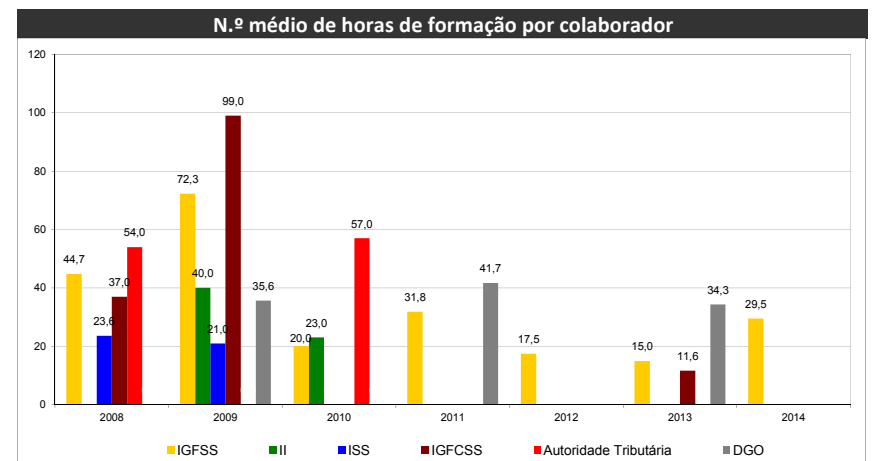
Fonte: Relatórios do inquérito de satisfação dos colaboradores do IGFSS e resultados nacionais do inquérito realizado pelo Observatório Nacional de Recursos Humanos

Tableau de board do SGQ (benchmark externo)

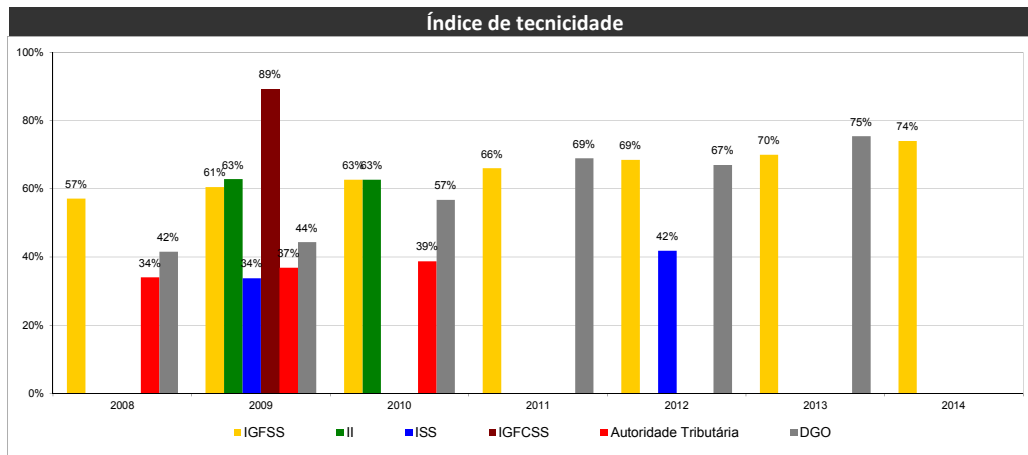
Data de atualização: 06-04-2015



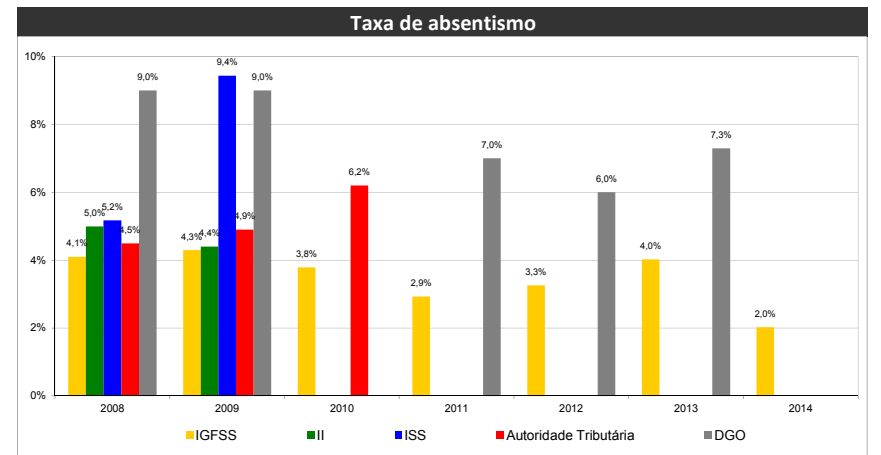
Fonte: Relatórios de Atividades dos organismos respetivos disponibilizados na internet. O valor apresentado pelo IGFS em 2012 e 2013 corresponde à taxa apurada no período 2011-2012 e 2011-2013 respetivamente (Resolução do Conselho de Ministros n.º 89/2010, de 17 de novembro)



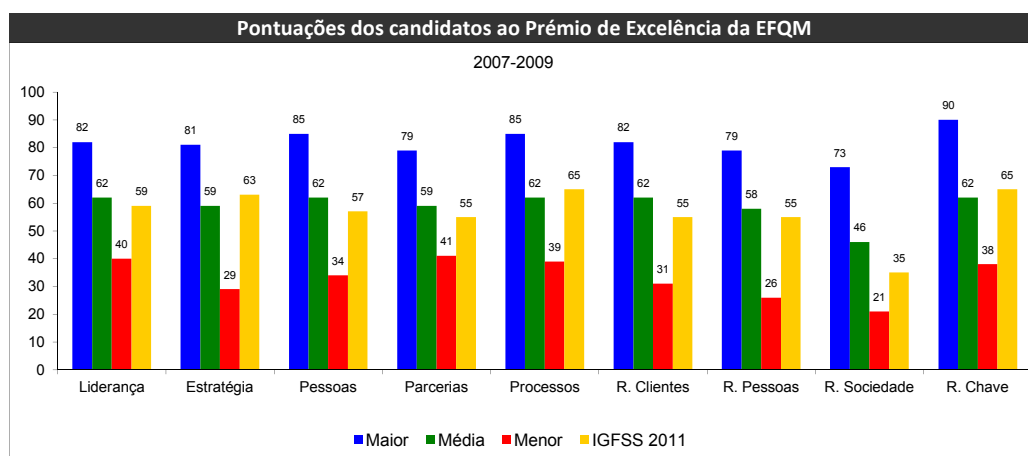
Fonte: Relatórios de Atividades e Balanços Sociais dos diversos organismos



Fonte: Relatório de Atividades e Balanço Social dos organismos respetivos disponibilizados na internet. Índice de tecnicidade = % de colaboradores com Bacharelato, Licenciatura, Mestrado ou Doutoramento.



Fonte: Relatórios de Atividades e Balanços Sociais dos diversos organismos



Fonte: Publicação EFQM. "People Perception", 2009, Benchmark Report