



SEGURANÇA SOCIAL

# PLANO DE ACÇÃO 2007

Instituto da Segurança Social, IP

Junho 2007 [3ª alteração]

Departamento de Planeamento e Sistemas  
de Informação  
Unidade de Estudos e Planeamento  
Avenida Almirante Reis, nº 133, 6.º  
1150-015 Lisboa

☎ 213 592 925  
📠 213 592 969  
✉ ISS-DPSI-UEP@seg-social.pt




---

Parte I

Enquadramento Estratégico

---

- 
- ♦ O Plano de Acção do Instituto da Segurança Social, IP (PA ISS, I.P.) para 2007 foi elaborado de acordo com a metodologia aprovada pelo Conselho Directivo e alicerça-se nos objectivos estratégicos fixados (primários e subsidiários).

- ♦ O Instituto da Segurança Social, I.P. é um organismo dotado de autonomia administrativa e financeira, com personalidade jurídica e património próprio.

## Visão

**GARANTIR A PROTECÇÃO E INTEGRAÇÃO  
SOCIAL DOS CIDADÃOS.**

## Missão

A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças ou incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercício da acção social, bem como a aplicação dos acordos internacionais em matéria de Segurança Social e acção social.



## Valores

- ♦ Absoluto respeito pelos direitos, interesses e expectativas dos beneficiários e dos contribuintes.
- ♦ Cortesia, honestidade e respeito pela dignidade de todos os cidadãos.
- ♦ Não discriminação dos cidadãos, designadamente em função do género, nacionalidade, raça, religião ou condição física ou psíquica.
- ♦ Equidade social – tratamento igual de situações iguais.
- ♦ Diferenciação positiva – tratamento diferenciado de situações desiguais.
- ♦ Motivação e empenhamento dos colaboradores.
- ♦ Melhoria contínua.
- ♦ Preservação ambiental.

## Política da Qualidade

O ISS, I.P., 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.

## Objectivos Estratégicos Primários (1º nível) e Subsidiários (2º nível)

### **OE1 Aumentar o grau de cumprimento contributivo**

- 1.1 Prevenir o incumprimento
- 1.2 Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores
- 1.3 Melhorar a informação disponível no Sistema de Informação

### **OE2 Melhorar o desempenho das prestações**

- 2.1 Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas
- 2.2 Reduzir o tempo de processamento do RSI
- 2.3 Reduzir o tempo de conclusão dos processos de velhice e invalidez
- 2.4 Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas
- 2.5 Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas

### **OE3 Reforçar a Protecção Social**

- 3.1 Conciliar a vida familiar e profissional das famílias
- 3.2 Combater a pobreza dos mais idosos
- 3.3 Melhorar as condições de autonomia das pessoas em situação de dependência
- 3.4 Agilizar a Adopção
- 3.5 Promover a desinstitucionalização de Crianças e Jovens
- 3.6 Combater a exclusão
- 3.7 Qualificar as Respostas Sociais

### **OE4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado**

- 4.1 Melhorar o Atendimento Presencial
- 4.2 Aumentar o n.º de serviços disponíveis no Portal da Segurança Social
- 4.3 Aumentar a taxa de utilização do canal Internet
- 4.4 Melhorar a resposta aos contactos por via electrónica
- 4.5 Melhorar o Atendimento Telefónico
- 4.6 Avaliar e melhorar o grau de satisfação dos utentes do ISS, IP
- 4.7 Uniformizar a imagem do ISS, IP

### **OE5 Aumentar a eficiência dos Serviços**

- 5.1 Aumentar a produtividade em todos os serviços, para níveis de excelência, a definir por “benchmarking”
- 5.2 Formar e requalificar os Recursos Humanos de acordo com as novas necessidades do ISS, IP
- 5.3 Implementar uma Gestão por Objectivos e criar Indicadores de Desempenho para todos os serviços
- 5.4 Implementar centros de serviços comuns nas áreas da Gestão Patrimonial, Gestão de Compras, Administração e Gestão Financeira
- 5.5 Melhorar a aplicação dos Fundos Estruturais
- 5.6 Reduzir o tempo de execução orçamental
- 5.7 Avaliar os sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos

# Tipificação dos Principais Serviços Prestados

## Sistema de Protecção Social de Cidadania

### Subsistema de acção social

Tem como objectivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade sócio-económica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respectivas capacidades.

### Subsistema de solidariedade

Destina-se a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como a garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no sistema previdencial. Pode abranger também, nos termos a definir por lei, situações de compensação social ou económica em virtude de insuficiências contributivas ou prestacionais do sistema previdencial.

### Subsistema de protecção familiar

Aplicável à generalidade das pessoas, visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos nos domínios da deficiência e dependência.

## Sistema Previdencial

Visa garantir, assente no princípio de solidariedade de base profissional, prestações pecuniárias substitutivas de rendimentos de trabalho perdido em consequência da verificação das eventualidades de doença; maternidade, paternidade e adopção; desemprego; acidentes de trabalho e doenças profissionais; invalidez; velhice; e morte.

## Sistema Complementar

Compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa colectiva e de iniciativa individual.

O regime público de capitalização é um regime de adesão voluntária individual, cuja organização e gestão é da responsabilidade do Estado, que visa a atribuição de prestações complementares das concedidas pelo sistema previdencial, tendo em vista o reforço da protecção social dos beneficiários.

Os regimes complementares de iniciativa colectiva são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas.

Os regimes complementares de iniciativa individual são de instituição facultativa, assumindo, entre outras, a forma de planos de poupança-reforma, de seguros de vida, de seguros de capitalização e de modalidades mutualistas.



## Recursos Humanos

O ISS, I.P. tinha, em Setembro de 2006, ao seu serviço 14.152 trabalhadores.

## Recursos Financeiros

O Orçamento 2007 aprovado apresenta, na rubrica Despesas um total de 17.692 milhões de euros.

### Sistema de Protecção Social de Cidadania

6.118 milhões de euros

#### Acção Social

1.400 milhões de euros

#### Solidariedade

3.184 milhões de euros

#### Protecção Familiar

1.534 milhões de euros

### Sistema Previdencial

11.268 milhões de euros

### Administração

305 milhões de euros



---

Parte II

Programação por Objectivos Estratégicos

---





---

# Objectivo Estratégico 1

Aumentar o grau de cumprimento contributivo

---



# ***METAS***

## ***OE 1.1 Prevenir o incumprimento***

- 1.1.1** Aumentar em cerca de 6.000 o n.º de contribuintes com acompanhamento personalizado, de acordo com os critérios definidos para a figura do Gestor do Contribuinte.
- 1.1.2** Aumentar a eficácia e os resultados das acções de fiscalização a contribuintes de modo a atingir um apuramento de 40.000.000 euros, conforme Plano Nacional de Combate à Fraude 2007.

## ***OE 1.2 Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores***

- 1.2.1** Concluir até 30 de Junho o tratamento das reclamações SARS entradas até ao final de 2006.
- 1.2.2** Reduzir de 10 para 5 dias o tempo médio de elaboração dos planos prestacionais de enquadramento em medidas de regularização extraordinária da dívida.

## ***OE 1.3 Melhorar a informação disponível no Sistema de Informação***

- 1.3.1** Reduzir em 50% as D.R. com erro, os erros de identificação e os erros de remunerações.
- 1.3.2** Aumentar para 27 o n.º de anos de carreira contributiva disponível na Segurança Social Directa (25 anos no caso do CDSS do Porto).
- 1.3.3** Reduzir em 50% as incoerências de identificação da série NISS 1200 e em 25% as da série NISS 119.



---

## Objectivo Estratégico 2

Melhorar o desempenho das prestações

---



# ***METAS***

## ***OE 2.1 Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas***

- 2.1.1** Reduzir o tempo máximo de processamento da protecção na maternidade para 30 dias.
- 2.1.2** Reduzir o tempo máximo de processamento do subsídio de desemprego para 30 dias.
- 2.1.3** Reduzir o tempo máximo de processamento do subsídio de doença para 30 dias.
- 2.1.4** Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias.

## ***OE 2.2 Reduzir o tempo de processamento do Rendimento Social de Inserção***

- 2.2.1** Reduzir o tempo médio de processamento do Rendimento Social de Inserção para 90 dias.

## ***OE 2.3 Reduzir o tempo de conclusão dos processos de velhice e invalidez***

- 2.3.1** Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 90 dias.
- 2.3.2** Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de invalidez para 180 dias.

## ***OE 2.4 Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas***

- 2.4.1** Reduzir o crescimento das prestações processadas indevidamente.
- 2.4.2** Convocar para Junta Médica (SVIT) 100% dos beneficiários que integram a bolsa de convocáveis.
- 2.4.3** Reforçar a fiscalização sobre subsídios de doença, de desemprego (via Entidades Empregadoras) e de RSI conforme metas a definir no Plano de Combate à Fraude 2007.

## ***OE 2.5 Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas***

- 2.5.1** Recuperar 30% do montante das prestações processadas indevidamente e reflectidas na contabilidade.



---

# Objectivo Estratégico 3

Reforçar a Protecção Social

---



# ***METAS***

## ***OE 3.1 Conciliar a vida familiar e profissional das famílias***

- 3.1.1** Aumentar o n.º de lugares abrangidos por acordos de cooperação em 3,5% nas áreas da Infância e Juventude (Amas e Creches).
- 3.1.2** Aumentar o n.º de lugares abrangidos por acordos de cooperação em 3,5% em serviços e equipamentos sociais para pessoas com deficiência (CAO e Lar Residencial).
- 3.1.3** Aumentar o n.º de lugares abrangidos por acordos de cooperação em 2% nas respostas sociais para idosos (SAD, Centro de Dia e Lar de Idosos).
- 3.1.4** Aumentar o acompanhamento técnico para 10% em SAD, para 15% em Lar de Idosos e para 30% em Lar residencial.
- 3.1.5** Celebrar ou rever acordos de cooperação na resposta Intervenção Precoce para 700 crianças.

## ***OE 3.2 Combater a pobreza dos mais idosos***

- 3.2.1** Garantir a todos os idosos com 70 ou mais anos e baixos recursos o acesso à prestação de CSI.
- 3.2.2** Implementar o programa para melhoria do conforto na habitação dos idosos concretizando melhorias em 500 habitações.

- 3.2.3** Garantir a criação de redes locais de voluntários para apoio às pessoas idosas em situação de isolamento em 70 concelhos.

## ***OE 3.3 Melhorar as condições de autonomia das pessoas em situação de dependência***

- 3.3.1** Implementar a rede de Cuidados Continuados Integrados em todos os Distritos.

## ***OE 3.4 Agilizar a Adopção***

- 3.4.1** Aumentar em 10% o número de crianças em período de pré-adopção.

## ***OE 3.5 Promover a desinstitucionalização de Crianças e Jovens***

- 3.5.1** Conseguir uma % de saídas da Instituição de 12, 5%.

## ***OE 3.6 Combater a exclusão***

- 3.6.1** Aumentar para 75% a taxa de celebração de acordos de inserção (RSI).
- 3.6.2** Aumentar para 75% a % de CLAS com instrumentos de planeamento elaborados e aprovados.
- 3.6.3** Consolidar as 28 plataformas territoriais supra-concelhias da Rede Social.



# ***METAS***

## ***OE 3.6 Combater a exclusão***

- 3.6.4** Dinamizar a operacionalização local da implementação do PNAI (no âmbito das competências da Rede Social) em 30% dos CLAS do País.
- 3.6.5** Monitorizar e avaliar 100% dos projectos no âmbito dos programas de desenvolvimento social no âmbito dos programas: PROGRIDE e Ser Criança.
- 3.6.6** Celebrar um n.º mínimo de 25 protocolos que promovam a inserção das famílias beneficiárias da acção social.
- 3.6.7** Implementar e monitorizar os Contratos de Desenvolvimento Social que vierem a ser seleccionados.
- 3.6.8** Monitorizar e avaliar 100% dos projectos financiados no âmbito do programa Clique Solidário

## ***OE 3.7 Qualificar as Respostas Sociais***

- 3.7.1** Assegurar a elaboração das recomendações técnicas de Equipamentos Sociais para construção de raiz e adaptações das respostas sociais CAT e Lar de Crianças e Jovens.
- 3.7.2** Assegurar a edição de 4 Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais e a concepção do Manual de Qualidade de Lar de Idosos.



---

## Objectivo Estratégico 4

Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço  
prestado

---





# ***METAS***

## ***OE 4.1 Melhorar o Atendimento Presencial***

**4.1.1** Reduzir para 25% a percentagem de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos.

## ***OE 4.2 Aumentar o n.º de serviços disponíveis no Portal da Segurança Social***

**4.2.1** Adicionar ao portal da SS a possibilidade de requerer através da internet serviços/prestações adicionais.

## ***OE 4.3 Aumentar a taxa de utilização do canal Internet***

**4.3.1** Aumentar o número de acessos à Segurança Social Directa em 2007 para 2 milhões (em 2006 o nº de acessos foi de cerca de 950 mil).

## ***OE 4.4 Melhorar a resposta aos contactos por via electrónica***

**4.4.1** Reduzir o tempo máximo de resposta às mensagens recebidas por correio electrónico para 10 dias úteis.

## ***OE 4.5 Melhorar o Atendimento Telefónico***

**4.5.1** Dimensionar e quantificar (custos e benefícios) um projecto de “contact center” para o ISS, IP.

## ***OE 4.6 Avaliar e melhorar o grau de satisfação dos utentes do ISS, IP***

**4.6.1** Inquirir, por amostragem, os utentes dos balcões de “front office” do ISS (pelo menos um balcão em cada CDSS deve ser considerado) e estudar medidas para a sua melhoria.

**4.6.2** Implementar, pelo menos uma acção de melhoria, de âmbito nacional e uma de âmbito distrital, a partir dos constrangimentos identificados pelo questionário de avaliação de 2004.

## ***OE 4.7 Uniformizar a imagem do ISS, IP***

**4.7.1** Implementar nos serviços as regras de identidade corporativa.



---

## Objectivo Estratégico 5

Aumentar a eficiência dos Serviços

---



# ***METAS***

## ***OE 5.1 Aumentar a produtividade em todos os serviços, para níveis de excelência, a definir por “benchmarking”***

- 5.1.1** Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos de subsídio de desemprego.
- 5.1.2** Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos de prestações familiares.
- 5.1.3** Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos de protecção na maternidade e paternidade.
- 5.1.4** Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos de subsídio de doença.
- 5.1.5** Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos RSI.
- 5.1.6** Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos de Pensão Social.
- 5.1.7** Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de requerimentos CSI.
- 5.1.8** Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de reclamações de contribuintes.
- 5.1.9** Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito da elaboração de planos prestacionais.

**5.1.11** Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do tratamento de reclamações (prestações diferidas).

**5.1.12** Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do Atendimento.

**5.1.3** Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do correio institucional (mensagens de correio electrónico).

## ***OE 5.2 Formar e requalificar os Recursos Humanos de acordo com as novas necessidades do ISS, IP***

**5.2.1** 95% de colaboradores com um tempo mínimo de formação promovida pelo ISS, superior ou igual a 7 horas e pelo menos 10% dos colaboradores com o mínimo de 35 horas de formação promovida pelo ISS, IP.

## ***OE 5.3 Implementar uma Gestão por Objectivos e criar Indicadores de Desempenho para todos os serviços***

**5.3.1** 100% de colaboradores do ISS, com objectivos definidos e 50% integrados em serviços com objectivos definidos e indicadores de desempenho reportados mensalmente.



# ***METAS***

## ***OE 5.4 Implementar centros de serviços comuns nas áreas da Recursos Humanos, Gestão Patrimonial, Gestão de Compras, Administração e Gestão***

- 5.4.1** Regularização em Conservatória de Registo Predial de 100% dos Imóveis
- 5.4.2** Redução de 5% da despesa corrente (Telecomunicações , CTT, Electricidade, Água e Gás).
- 5.4.3** Redução de 5% da despesa em aquisição de bens e serviços correntes (Segurança, Limpeza, Manutenção de Equipamento, Produtos de Higiene, Consumíveis de Secretaria e Impressos / Envelopes).
- 5.4.4** Redução de 10% no n.º de processos de aquisição de bens e serviços.
- 5.4.5** Redução em 5% do tempo médio de adjudicação, por tipo de procedimento.
- 5.4.6** Até 31 de Dezembro dar início à implementação do modelo aprovado de serviços comuns para a área financeira
- 5.4.7** Implementar um centro d serviços comuns para a área de RH

## ***OE 5.5 Melhorar a aplicação dos Fundos Estruturais***

- 5.5.1** Atingir uma taxa de execução de 80% nos projectos co-financiados.

## ***OE 5.6 Reduzir o tempo de execução orçamental***

- 5.6.1** Reduzir para o 4º dia útil a elaboração da execução orçamental mensal

## ***OE 5.7 Avaliar os sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos***

- 5.7.1** Concluir no próprio ano as acções planeadas e pelo menos 80% das determinações do CD durante o ano.



## **Ficha Técnica**

*Instituto da Segurança Social, I.P.*

Departamento de Planeamento Sistemas de Informação

Unidade de Estudos e Planeamento

Av. Almirante Reis, 133, 6.º – 1115-050 Lisboa

[ISS-DPSI-UEP@seg-social.pt](mailto:ISS-DPSI-UEP@seg-social.pt)

### **Plano de Acção 2007**

Título

Maria da Conceição Pereira [M.Rosado.Pereira@seg-social.pt](mailto:M.Rosado.Pereira@seg-social.pt)

Maria Lurdes Fernandes [M.Paiva.Fernandes@seg-social.pt](mailto:M.Paiva.Fernandes@seg-social.pt)

Autores

Tânia Gomes Fernandes [Tânia.D.Fernandes@seg-social.pt](mailto:Tania.D.Fernandes@seg-social.pt)

Coordenação

**Junho 2007**

Data