

PLANO DE ACÇÃO DO ISS, IP

2010 – Programação -

GABINETE DE PLANEAMENTO
UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

versão 0.3
23 Novembro 2010



SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

PLANO DE ACÇÃO DO ISS,IP 2010

Versão:	0.3
Data:	23-Nov-10
Autor:	UPOG (CP;ES;JT;IC, LP)
Responsável:	UPOG (TF)
Morada:	Avenida Almirante Reis, 133, 6.º ,1115-050 Lisboa Tel. 213 592 925, Fax: 213 592 969 E-mail: ISS-GP-UPOG@seg-social.pt

Missão, Visão e Valores

O Instituto da Segurança Social, I.P. é um instituto público integrado na administração indirecta 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).

Missão

Garantir a protecção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema público de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações, e promovendo o exercício da acção social.

Visão

Ser reconhecido como uma entidade de referência na prestação de um serviço público eficiente, de qualidade e de proximidade, promovendo a coesão social.

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.

Valores

Respeito

Cortesia

Honestidade

Não discriminação

Equidade social

Diferenciação positiva

Melhoria contínua

Preservação ambiental

SEGURANÇA SOCIAL AGORA E SEMPRE

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 socioeconómica, 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 e Financeiros

HUMANOS

O ISS, I.P. tinha, em Dezembro de 2008, ao seu serviço **12.453** trabalhadores, representando grande redução face aos anos anteriores (2007-12.911; 2006-13.698; 2005-14.692; 2004-15.383)

Financeiros

O Orçamento proposto para 2010 apresenta, na rubrica Despesas um total de 21.102,40 milhões de euros

Sistema de Protecção Social de Cidadania

7.813,49 milhões de euros

Acção Social

1.660,71 milhões de euros

Solidariedade

4.573,78 milhões de euros

Protecção Familiar

1.579,00 milhões de euros

Sistema Previdencial

12.967,73 milhões de euros

Administração

321,04 milhões de euros

Objectivos e Indicadores Estruturantes 2010-2013

Objectivos	Indicadores
A. Reforçar a protecção e inclusão social	A.1. Índice de eficácia relativa à contribuição do ISS para a protecção e inclusão social
B. Garantir o acesso dos cidadãos aos seus direitos	B. 1. Beneficiários reais/ beneficiários potenciais
C. Eliminar as prestações indevidas	C. 1. Montante de prestações indevidas/ montante de prestações processadas
D. Aumentar a proximidade aos cidadãos	D.1. Atendimentos alternativos/ atendimentos presenciais
E. Aumentar a satisfação dos cidadãos	E.1. Índice de satisfação dos cidadãos
F. Aumentar a satisfação dos contribuintes	F.1. Índice de satisfação dos contribuintes
G. Garantir o cumprimento contributivo	G.1. Contribuições pagas/ contribuições devidas
H. Aumentar a eficiência dos serviços	H.1. (Despesas totais - transferências correntes) (beneficiários + contribuintes)
I. Aumentar a satisfação dos colaboradores	I.1. Índice de satisfação dos colaboradores

Objectivos e Indicadores Operacionais 2010-2013

Objectivos	Indicadores
1 . Melhorar significativamente a imagem do ISS perante os beneficiários e contribuintes	1. 1. Índice de percepção da imagem do ISS perante os beneficiários e contribuintes
2 . Melhorar a qualidade de serviço do ISS perante os beneficiários e contribuintes	2. 1. Índice de qualidade de serviço do ISS perante os beneficiários e contribuintes 2. 2. Índice de qualidade de serviço nos atendimentos alternativos do ISS perante os beneficiários e contribuintes 2. 3. Impacto financeiro da qualidade de serviço do ISS perante os beneficiários e contribuintes (nas despesas totais - transferências correntes)
3 . Melhorar o conhecimento do sistema da segurança social, dos direitos e deveres	3. 1. Índice de conhecimento do sistema da segurança social, dos direitos e deveres por parte dos beneficiários e contribuintes 3.2. Tendência do impacto financeiro do conhecimento do sistema da segurança social, dos direitos e deveres por parte dos beneficiários e contribuintes (custo de tratamento de indeferimentos)
4 . Melhorar a percepção dos valores de cidadania por parte dos beneficiários e contribuintes	4. 1. Ocorrências de processos crime e contra-ordenações por parte dos beneficiários e contribuintes (usar relação inversa)
5 . Antecipar o conhecimento das necessidades de protecção dos beneficiários	5 . 1. Propostas apresentadas ao legislador relativas às necessidades de protecção dos beneficiários
6 . Aumentar o nível de cumprimento pelas IPSS ou equiparadas dos compromissos estabelecidos e da regulamentação aplicável	6. 1. IPSS ou equiparadas que cumprem os compromissos estabelecidos e a regulamentação aplicável (amostra representativa) 6. 2. Pessoas atendidas e acompanhadas pelas IPSS ou equiparadas com acordos de cooperação ou protocolos de RSI

Objectivos e Indicadores Operacionais 2010-2013

Objectivos	Indicadores
7 . Aumentar o contributo das autarquias para a estratégia do ISS	7. 1. Planos de acção que incluem acções concorrentes para o PNAI
8 . Assegurar um melhor contributo da CPCJ para a estratégia do ISS	8. 1. Crianças e jovens acompanhados pela CPCJ / Crianças e jovens sinalizados
9 . Melhorar a resposta (formação e emprego) por parte do IEFP	9. 1. Beneficiários abrangidos por resposta do IEFP (plano pessoal de emprego?) / beneficiários desempregados (idade activa?)
10 . Tornar mais eficiente a operacionalização das soluções que envolvem entidades parceiras	10.1. Pensionistas residentes no estrangeiro (doenças profissionais e pensões)/ potenciais pensionistas (Instit. SS Congéneres Estrangeiros)
	10. 2. Índice de operacionalização das soluções associadas ao abono de família, pensão de sobrevivência e subsidio da educação especial com o Ministério da Educação
	10. 3. CIT por via electrónica / CIT totais (Ministério da Saúde)
	10. 4. Tempo médio de conclusão dos processos de pensão unificada (CGA)
10 . Tornar mais eficiente a operacionalização das soluções que envolvem entidades parceiras	10.5. Tempo de recepção da informação sobre rendimentos vinda do Ministério das Finanças
	10 .6. Prestações indevidas de abono de família e sobrevivência / Total de prestações relativas ao abono de família e sobrevivência (Ministério da Educação)
	10.7. Prestações diferidas indevidas por motivo de óbito / Total de prestações diferidas (Ministério da Justiça)
	10.8. Prestações indevidas decorrentes da operacionalização dos processos com o Ministério das Finanças / total de prestações
	10. 9. Ganho de eficiência decorrente da operacionalização das soluções que envolvem as entidades parceiras

Objectivos e Indicadores Operacionais 2010-2013

Objectivos	Indicadores
11 . Melhorar a concertação com o Ministério de Educação no âmbito das respostas sociais	11. 1. Índice de concertação com o Ministério de Educação no âmbito das respostas sociais
	11. 2. Beneficiários decorrentes da melhor concertação com o Ministério de Educação no âmbito das respostas sociais
12 . Melhorar a concertação com o Ministério da Saúde no âmbito das respostas sociais	12 .1. Índice de concertação com o Ministério da Saúde no âmbito das respostas sociais
	12. 2. Beneficiários decorrentes da melhor concertação com o Ministério da Saúde no âmbito das respostas sociais
13. Aumentar o nível de eficácia na cobrança de dívidas por parte do IGFSS	13. 1. Dívida participada/ dívida total
14 . Aumentar a eficiência nos processos envolvendo o IGFSS	14. 1. Reclamações dos contribuintes na sequência de processos de participação
	14. 2. Ganhos de eficiência decorrentes da melhoria dos processos envolvendo o IGFSS

Objectivos e Indicadores Operacionais 2010-2013

Objectivos	Indicadores
14 . Aumentar a eficiência nos processos envolvendo o IGFSS	14. 1. Reclamações dos contribuintes na sequência de processos de participação
	14. 2. Ganhos de eficiência decorrentes da melhoria dos processos envolvendo o IGFSS
15. Melhorar a adequação do prestador de serviços II às necessidades do ISS	15.1 Grau de cumprimento dos SLA´s que têm impacto na protecção e inclusão social
	15.2 Grau de cumprimento dos SLA´s que têm impacto no acesso dos cidadãos aos seus direitos
	15.3 Grau de cumprimento de todos os SLA´s
	15.4 Grau de cumprimento dos SLA´s que têm impacto na satisfação dos contribuintes
	15.5. Despesas adicionais por não cumprimento dos SLA´s
16. Melhorar significativamente o alinhamento entre os planos e prioridades do II e ISS	16.1 Acções prioritárias com impacto na protecção e inclusão social pretendidas pelo ISS cumpridas pelo II
	16.2 Acções prioritárias com impacto no acesso dos cidadãos aos seus direitos pretendidas pelo ISS cumpridas pelo II
	16.3 Acções prioritárias com impacto nas prestações indevidas
	16.4 Acções prioritárias com impacto na proximidade aos cidadãos pretendidas pelo ISS cumpridas pelo II
	16.5 Acções prioritárias pretendidas pelo ISS cumpridas pelo II
	16.6 Acções prioritárias com impacto no cumprimento contributivo pretendidas pelo ISS cumpridas pelo II

Objectivos e Indicadores Operacionais 2010-2013

Objectivos	Indicadores
17. Melhorar a adequação dos perfis dos colaboradores à actual estratégia do ISS	17.1 Colaboradores que têm o perfil adequado à actual estratégia do ISS - em projecto
18. Aumentar o sentimento de confiança no futuro do ISS	18.1 Índice relativo ao sentimento de confiança no futuro do ISS
19. Aumentar a satisfação dos colaboradores relativamente ao reconhecimento e recompensa (regalias e benefícios - inclui retribuição) usufruídos	19.1 Índice relativo ao reconhecimento e recompensa
20. Melhorar a adequação do orçamento do ISS aprovado pelo MTSS à estratégia do ISS	20.1 Desvio entre despesas totais – transferências e subsídios propostas pelo ISS e aprovadas pelo MTSS

Objectivos e Projectos por Macro-Processo

Macro-processo	Total	Objectivos	Projectos
Promover Desenvolvimento Social (N2)	18	12	6
Gerir Atribuição Prestações (N1)	20	19	1
Gerir e atribuir Prestações Diferidas (N9)	12	11	1
Garantir Identificação de todas as entidades relevantes para o sistema da SS (N7)	7	6	1
Garantir carreira e cumprimento contributivo (N6)	5	5	
Gerir Relação com Contribuintes e Beneficiários (N5)	5	2	3
Gerir canais de atendimento não presencial (N4)	2	2	
Fiscalizar (N3)	4	4	
Garantir Controlo Fluxos Financeiros: Prestações e Apoios Sociais (N8)	1	1	
Gerir Recursos Financeiros ISS (S7)	11	3	8
Gerir Colaboradores (S4)	16	3	13
Gerir Comunicação/ Imagem (S2)	1		1
Gerir SI/ TIC (S3)	14	10	4
Gerir Recursos de Informação (S9)	1		1
Planear e Controlar Gestão ISS (S1)	1		1
Monitorar Melhoria Contínua (S5)	3	1	2
Total Geral	121	79	42

Registo de Alterações

#	Abreviatura	Macro-Processo	Alterações						Observações
			Meta	Ind.	Act.	M.A.	Int.	R.N.	
N1.P1.01	Tempo Máximo Deferimento Parentalidade	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					Devido à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 70/2010 de 16 de Junho, que estabelece as regras para a determinação dos rendimentos, composição do agregado familiar e capitação dos rendimentos do agregado familiar para a verificação das condições de recursos a ter em conta no reconhecimento e manutenção do direito às prestações, o CDist, para efeitos de monitorização pode optar pela situação mais favorável: monitorização a Julho (regra do QUAR ISS), monitorização a Setembro (antes do impacto da condição de recursos) ou monitorização a Dezembro.
N1.P1.02	Tempo Máximo de deferimento do SD	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					
N1.P1.03	Tempo Máximo Deferimento Doença	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					
N1.P1.04	Tempo médio e máximo de deferimento do Abono Fam.	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					
N1.P1.05	Tempo médio e máximo de deferimento do Abono Pré-Natal	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					
N1.P1.06	Tempo médio e máximo de deferimento da Bonif. Deficiência	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					
N1.P1.07	Tempo médio e máximo de deferimento da Assist. 3ª Pessoa	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					
N1.P1.08	Tempo médio e máximo de deferimento do Sub. Mensal Vitalício	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					

Registo de Alterações

#	Abreviatura	Macro-Processo	Alterações						Observações
			Meta	Ind.	Act.	M.A.	Int.	R.N.	
N1.P1.09	Tempo médio e máximo de deferimento do Sub. Funeral	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					Devido à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 70/2010 de 16 de Junho, que estabelece as regras para a determinação dos rendimentos, composição do agregado familiar e capitação dos rendimentos do agregado familiar para a verificação das condições de recursos a ter em conta no reconhecimento e manutenção do direito às prestações, o CDist, para efeitos de monitorização pode optar pela situação mais favorável: monitorização a Julho (regra do QUAR ISS), monitorização a Setembro (antes do impacto da condição de recursos) ou monitorização a Dezembro.
N1.P1.10	Tempo médio e máximo de deferimento do RSI	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					
N1.P1.11	Tempo Médio deferimento Parentalidade Social	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					
N1.P1.12	Tempo Médio deferimento SSDdesemprego	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					
N1.P1.13	Tempo Médio de Tratamento de PROAVE's irregulares de RSI	N1 Gerir Atribuição Prestações		X					
N1.P2.01	Produtividade Parentalidade	N1 Gerir Atribuição Prestações				X			Corrigida a visualização das metas parciais para considerar uma casa decimal.
N1.P3.01	Reengenharia Riscos Profissionais	N1 Gerir Atribuição Prestações			X	X			Replaneadas as actividades em conformidade com o projecto de reengenharia de processos.

Registo de Alterações

#	Abreviatura	Macro-Processo	Alterações						Observações
			Meta	Ind.	Act.	M.A.	Int.	R.N.	
N2.P1.02	RNCII	N2 Promover Desenvolvimento Social		X					Alteração à fórmula de cálculo do indicador 1 (% de Unidades Prestadoras com acompanhamento semestral pelas Equipas Coordenação Local).
N2.P1.04	Atendimento/Acompanhamento	N2 Promover Desenvolvimento Social				X			Revistos os valores de superação dos Cdist de Bragança e da Guarda que eram coincidentes com os valores objectivos.
N2.P1.06	Objectivos Programas	N2 Promover Desenvolvimento Social	X			X			Alteradas as referências de cumprimento de 33% para 30% e de superação de 42% para 35%.
N2.P1.07	Cumprimento regras das candidaturas aos programas	N2 Promover Desenvolvimento Social	X			X			Alterado o n.º de projectos aprovados do Ano Europeu de 28 para 51, passando o total de projectos aprovados de 755 para 778. Alteradas as referências de cumprimento de 36% para 28% e de superação de 53% para 44%.
N2.P3.02	Plano DOM	N2 Promover Desenvolvimento Social						X	Alterado o Responsável Nacional.
N2.P3.05	ATT SCORE II	N2 Promover Desenvolvimento Social			X				Replaneadas as actividades.
N2.P3.06	PCAAC	N2 Promover Desenvolvimento Social			X				Replaneadas as actividades.

Registo de Alterações

#	Abreviatura	Macro-Processo	Alterações						Observações
			Meta	Ind.	Act.	M.A.	Int.	R.N.	
N3.P1.01	Eficácia nas acções de Fiscalização a Contribuintes	N3 Fiscalizar	X						Reformuladas as referências de cumprimento e de superação do I2 (Valor das contribuições apuradas em milhões de euros) de 55 para 38 milhões de euros (meta) e de 60,5 para 41,8 milhões de euros (superação).
N3.P1.02	Eficácia na fiscalização a Prestações	N3 Fiscalizar		X					Eliminado indicador 1 (Realizar um total de 40.000 acções de Fiscalização a agregados de RSI), tendo em consideração a alteração legislativa recentemente ocorrida, que implica reavaliação da situação dos agregados, por parte dos CDist, que desaconselham, sob pena de duplicação, qualquer intervenção do DF.
N5.P1.02	Tempo de Espera	N5 Gerir Relação com Contribuintes e Beneficiários							ELIMINADO objectivo. Continua a verificar-se elevada instabilidade no instrumento de registo (SGFE), o que não foi ultrapassado com a instalação do SIGA (Sistema Integrado de Gestão do Atendimento). A versão do SIGA sem dispensadora electrónica foi instalada, com bastante sucesso (dispensadora de senhas manual, através da qual não é possível registar o tempo de espera). Aguarda-se a instalação do SIGA com dispensadora electrónica, em 76 Serviços de Atendimento substituindo os SGFE obsoletos e avariados.
N5.P3.03	SIGA/GERA	N5 Gerir Relação com Contribuintes e Beneficiários			X				Replaneadas as actividades.
N7.P1.04	Redução de NISS de PS incoerentes	N7 Garantir Identificação de todas as entidades relevantes para o sistema da SS		X					Retirado indicador 2 (Avaliação das propostas de abate aprovadas) por tratar-se de um indicador de monitorização alternativo ao indicador 1.
N7.P3.01	Implementar 80% das propostas QUIQ aprovadas para 2010	N7 Garantir Identificação de todas as entidades relevantes para o sistema da SS			X				Replaneadas as actividades.

Registo de Alterações

#	Abreviatura	Macro-Processo	Alterações						Observações
			Meta	Ind.	Act.	M.A.	Int.	R.N.	
N8.P1.01	Recuperação de dívidas de prestações de doença e desemprego	N8 Garantir Controlo Fluxos Financeiros: Prestações e Apoios Sociais	X						Ajustamento à meta tendo em conta o comportamento evidenciado no 1.º semestre e a previsão de recuperação face aos constrangimentos económicos evidenciados à data. Alteradas as referências de cumprimento de 50% para 45% e de superação de 55% para 40%.
N8.P3.01	OCIP - Contas IPSS	Controlo Fluxos Financeiros							ELIMINADO projecto por motivo de constrangimentos encontrados, devido ao deslize temporal que o projecto tem vindo a sofrer.
N9.P1.06	Tempo médio de conclusão	N9 Gerir e Atribuir Prestações Diferidas	X						Alteradas as referências de cumprimento de 50 para 53 dias e de superação de 45 para 48 dias dado o comportamento do indicador e a pressão ao nível dos RH, quer pela saída de colaboradores (aposentação, mobilidade interna, concursos para outros organismos), quer pela ausência de horas extraordinárias.
S3.P1.06	Implementar SI	S3 Gerir SI/ TIC	X	X					Reformulado indicador e meta, em conformidade.
S3.P1.09	Manter e corrigir SI	S3 Gerir SI/ TIC		X					Retirado indicador 1 (Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto) por tratar-se de um indicador de difícil monitorização no caso de projectos de novas versões de aplicações.
S3.P2.01	Suportes de Informação	S3 Gerir SI/ TIC							Rectificado código do objectivo para S3.P1.10 uma vez que o âmbito do mesmo passou na v0.2 a não estar relacionado com apuramento de produtividades.
S3.P3.03	Regulamentação de perfis SISS	S3 Gerir SI/ TIC	X	X	X				Replaneadas as actividades e reformulado indicador e meta, em conformidade.
S3.P3.04	Aplicações locais	S3 Gerir SI/ TIC	X	X					Reformulado indicador e meta, em conformidade.
S4.P1.01	Recrutamento e Selecção	S4 Gerir Colaboradores	X	X	X				Replaneadas as actividades e reformulado indicador e meta, em conformidade.
S4.P3.05	PERFISS-operacionalização	S4 Gerir Colaboradores							ELIMINADO projecto. Este objectivo não é possível ser monitorizado, uma vez que o PERFISS ainda não terminou.

Registo de Alterações

#	Abreviatura	Macro-Processo	Alterações						Observações
			Meta	Ind.	Act.	M.A.	Int.	R.N.	
S4.P3.06	Formulários electrónicos	S4 Gerir Colaboradores	X	X	X				Replaneadas as actividades e reformulados valores objectivo parciais mensais. Retirado indicador 2 (% de formulários entregues até 8 dias úteis) uma vez que o II não tem disponibilidade para o desenvolvimento.
S4.P3.07	GEADAP-SIADAP3	S4 Gerir Colaboradores	X		X			X	Alterado o Responsável Nacional. Replaneadas as actividades e alteradas as referências de cumprimento de 90% para 50% e de superação de 95% para 60%.
S4.P3.08	MAISS-SHST	S4 Gerir Colaboradores	X	X					Reformulado indicador e meta, em conformidade.
S4.P3.10	MAISSAÚDE	S4 Gerir Colaboradores			X				Replaneadas as actividades.
S5.P3.01	Implementar Cartas de Compromisso	S5 Monitorar Melhoria Contínua	X	X					Reformulado indicador e meta, em conformidade.
S5.P3.02	Implementar a CAF	S5 Monitorar Melhoria Contínua			X				Replaneadas as actividades.
S7.P1.01	Projectos co-financiados	S7 Gerir Recursos Financeiros ISS	X		X	X			Replaneadas as actividades e metas parciais.
S7.P1.02	Encerramento dos períodos contabilísticos	S7 Gerir Recursos Financeiros ISS	X						Actualização dos valores parciais mensais para 7 dias em todos os meses.



Promover o Desenvolvimento Social

Promover o Desenvolvimento Social

N2.P1.01 Melhorar a eficácia do acompanhamento das respostas sociais, aumentando o acompanhamento técnico para 45%

N2.P1.02 Melhorar o contributo da sinergia com o Ministério da Saúde relativamente à implementação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (ao nível da UMCCI, ECR e ECL), assegurando que 70% das unidades da RNCCI têm um acompanhamento semestral e que a taxa de ocupação conjugada é de pelo menos 85%

N2.P1.03 Assegurar que 90% das famílias beneficiárias de RSI, com prestação deferida há 75 dias, têm Acordo Inserção assinado

N2.P1.04 Assegurar que 60% dos atendimentos/acompanhamentos realizados no âmbito da acção social são registados no sistema informático

N2.P1.05 Aumentar a capacidade técnica dos grupos operativos das PSC, assegurando a qualificação de 14 grupos operativos

N2.P1.06 Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas assegurando uma taxa de execução financeira de 30% e grau de concretização dos indicadores físicos de 100%

N2.P1.07 Garantir o cumprimento das regras contratualizadas pelas IPSS nos Programas geridos pelo ISS, I.P., assegurando 28% dos projectos sem recomendações

N2.P2.01 Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de acompanhamento técnico PDT e para 1,5 informações/relatórios PDT

N2.P2.02 Assegurar a produtividade média em todos os serviços no âmbito do atendimento/ acompanhamento social, para 7 atendimentos/acompanhamentos com registo no sistema PDT

N2.P2.03 Aumentar a produtividade média na Assessoria Técnica aos Tribunais / Processos de Promoção e Protecção para 1,5 informações sociais e para 0,9 relatório social PDT

N2.P2.04 Aumentar a produtividade média na Assessoria Técnica aos Tribunais para 0,9 relatório social PDT

N2.P2.05 Produzir e avaliar indicadores de produção e tempos médios no âmbito dos Protocolos RSI

N2.P3.01 Avaliar o nível de cumprimento pelas IPSS ou equiparadas dos compromissos estabelecidos e da regulamentação aplicável, produzindo Indicadores em, pelo menos, oito meses

N2.P3.02 Qualificar a rede de Lares de Infância e Juventude no âmbito do Plano DOM

N2.P3.03 Implementar o novo modelo de cooperação no âmbito do acolhimento institucional de crianças e jovens em 90% dos Lares do Plano DOM

N2.P3.04 Melhorar a qualidade da intervenção e do acompanhamento do RSI, definindo critérios a aplicar no desenho dos Programas de Inserção

N2.P3.05 Reengenharia de processos de ATT (SCORE II) para definir modelo do processo de negócio da Assessoria Técnica aos Tribunais

N2.P3.06 Alargar a utilização da aplicação informática do PCAAC a todos os serviços intervenientes na gestão do PCAAC

Promover o Desenvolvimento Social

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N2.P1.01	Melhorar a eficácia do acompanhamento das respostas sociais, aumentando o acompanhamento técnico para 45%	n.a.	23,5%	43,3%	45%	
N2.P1.02	Melhorar o contributo da sinergia com o Ministério da Saúde relativamente à implementação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (ao nível da UMCCI, ECR e ECL), assegurando que 70% das unidades da RNCCI têm um acompanhamento semestral e que a taxa de ocupação conjugada é de pelo menos 85%		91%	91%	85%	Taxa de Ocupação  v0.2  v0.3
N2.P1.03	Assegurar que 90% das famílias beneficiárias de RSI, com prestação deferida há 75 dias, têm Acordo Inserção assinado	60%	86%	98%	90%	08: 60 dias  v0.2
N2.P1.04	Assegurar que 60% dos atendimentos/ acompanhamentos realizados no âmbito da acção social são registados no sistema informático	n.a.	n.a.	n.a.	60%	 v0.1  v0.2 v0.3
N2.P1.05	Aumentar a capacidade técnica dos grupos operativos das PSC, assegurando a qualificação de 14 grupos operativos	n.a.	21%	71%	50%	08-09 PSC com instrumento de planeamento estratégico  v0.2

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN

Promover o Desenvolvimento Social

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N2.P1.06	Garantir o cumprimento dos objectivos dos Programas assegurando uma taxa de execução financeira de 30% e grau de concretização dos indicadores físicos de 100%				30% 100%	 v0.1  v0.3
N2.P1.07	Garantir o cumprimento das regras contratualizadas pelas IPSS nos Programas geridos pelo ISS, I.P., assegurando 28% dos projectos sem recomendações				28%	 v0.1  v0.3
N2.P2.01	Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de acompanhamento técnico PDT e para 1,5 informações/relatórios PDT		0,6 1,4	0,7 1,1	0,5 1,5	
N2.P2.02	Assegurar a produtividade média em todos os serviços no âmbito do atendimento/ acompanhamento social, para 7 atendimentos/acompanhamentos com registo no sistema PDT			12,1	7	 v0.1
N2.P2.03	Aumentar a produtividade média na Assessoria Técnica aos Tribunais / Processos de Promoção e Protecção para 1,5 informações sociais e para 0,9 relatório social PDT	n.a.	1,4 0,9	1,6 1,1	1,5 0,9	 v0.2

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN

Promover o Desenvolvimento Social

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N2.P2.04	Aumentar a produtividade média na Assessoria Técnica aos Tribunais para 0,9 relatório social PDT	n.a.	1,7	0,9	0,9	 v0.2
N2.P2.05	Produzir e avaliar indicadores de produção e tempos médios no âmbito dos Protocolos RSI	n.a.	n.a.	n.a.	8 meses	 v0.1  v0.2
N2.P3.01	Avaliar o nível de cumprimento pelas IPSS ou equiparadas dos compromissos estabelecidos e da regulamentação aplicável, produzindo Indicadores em, pelo menos, oito meses	n.a.	n.a.	n.a.	8 meses	 v0.1
N2.P3.02	Qualificar a rede de Lares de Infância e Juventude no âmbito do Plano DOM		36%	16,3%	12,5%	Taxa de concretização de projectos de vida: 07/08: CAT e Lar 10: LIJ com DOM  v0.3
N2.P3.03	Implementar o novo modelo de cooperação no âmbito do acolhimento institucional de crianças e jovens em 90% dos Lares do Plano DOM	n.a.	n.a.	100%	90%	09: LIJ piloto

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN

Promover o Desenvolvimento Social

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N2.P3.04	Melhoria da qualidade da intervenção e do acompanhamento do RSI, definindo critérios a aplicar no desenho dos Programas de Inserção	n.a.	n.a.	n.a.	0 atrasos	 v0.1
N2.P3.05	Reengenharia de processos de ATT (SCORE II) para definir modelo do processo de negócio da Assessoria Técnica aos Tribunais	n.a.	n.a.	n.a.	0 atrasos	 v0.1  v0.3
N2.P3.06	Alargar a utilização da aplicação informática do PCAAC a todos os serviços intervenientes na gestão do PCAAC	n.a.	n.a.	n.a.	0 atrasos	 v0.1  v0.2  v0.3



Retirado



Reformulado



Novo



Novo VO



Novo RN



Gerir a Atribuição das Prestações

Gerir a Atribuição das Prestações

N1.P1.01 Reduzir o tempo máximo de deferimento dos subsídios da parentalidade para 20 dias (95% das prestações)

N1.P1.02 Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)

N1.P1.03 Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)

N1.P1.04 Reduzir o tempo de deferimento do Abono de Família para crianças e jovens para 28 dias (Tempo Médio) e assegurar que em 70% das prestações o tempo é inferior ou igual a 30 dias (Tempo Máximo).

N1.P1.05 Reduzir o tempo de deferimento do Abono de Família Pré-natal para 28 dias (tempo Médio) e assegurar que em 70% das prestações o tempo é inferior ou igual a 30 dias (Tempo Máximo)

N1.P1.06 Reduzir o tempo de deferimento da Bonificação por Deficiência para 30 dias (Tempo Médio) e assegurar que em 65% da prestação o tempo é inferior ou igual a 30 dias (Tempo Máximo)

N1.P1.07 Reduzir o tempo de deferimento do subsídio por assistência a 3ª pessoa para 100 dias (Tempo Médio) e assegurar que em 60% das prestações o tempo é inferior ou igual a 100 dias (Tempo máximo)

N1.P1.08 Reduzir o tempo de deferimento do Subsídio Mensal Vitalício para 90 dias (Tempo Médio) e assegurar que em 60% das prestações o tempo é inferior ou igual a 90 dias (Tempo Máximo) as prestações imediatas

N1.P1.09 Reduzir o tempo de deferimento do Subsídio de Funeral para 30 dias (Tempo Médio) e assegurar que em 85% das prestações o tempo é inferior ou igual a 30 dias (Tempo Máximo)

N1.P1.10 Reduzir o tempo de deferimento do RSI para 70 dias (Tempo médio) e assegurar que em 70% das prestações o tempo é inferior ou igual a 70 dias (Tempo Máximo)

N1.P1.11 Reduzir o tempo médio de deferimento dos subsídios sociais na Parentalidade para 25 dias

N1.P1.12 Reduzir o tempo médio de deferimento do subsídio social de desemprego para 20 dias

N1.P1.13 Assegurar que as irregularidades detectadas no âmbito de acções de fiscalização (PROAVE's) do RSI sejam tratadas num período inferior ou igual a 30 dias (Tempo médio)

N1.P1.14 Convocar para Comissão de Verificação de Incapacidades Temporárias (CVIT) 100% de beneficiários com baixa por doença natural superior a 30 dias do 5º nível da bolsa de convocatórias

N1.P2.01 Aumentar a produtividade média na Parentalidade para 43 requerimentos concluídos

N1.P2.02 Aumentar a Produtividade média no Desemprego para 14 requerimentos concluídos PDT

N1.P2.03 Aumentar a Produtividade média na Doença para 122 requerimentos concluídos PDT

N1.P2.04 Aumentar a Produtividade média nas Prestações Familiares para 11 requerimentos concluídos PDT

N1.P2.05 Aumentar a Produtividade média no RSI para 6 requerimentos concluídos PDT

N1.P3.01 Implementar 80% das recomendações de curto prazo, propostas no estudo de reengenharia e aprovadas para 2010

Gerir a Atribuição das Prestações

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N1.P1.01	Reduzir o tempo máximo de deferimento dos subsídios da parentalidade para 20 dias (95% das prestações)		96%	95%	95%	 v0.3
N1.P1.02	Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	90%	94%	95%	95%	 v0.3
N1.P1.03	Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)	93%	95%	97%	95%	 v0.3
N1.P1.04	Reduzir o tempo de deferimento do Abono de Família para crianças e jovens para 28 dias (Tempo Médio) e assegurar que em 70% das prestações o tempo é inferior ou igual a 30 dias (Tempo Máximo).	55	49	43	28 70% 30 dias	07-09 TMP  v0.3
N1.P1.05	Reduzir o tempo de deferimento do Abono de Família Pré-natal para 28 dias (tempo Médio) e assegurar que em 70% das prestações o tempo é inferior ou igual a 30 dias (Tempo Máximo)	n.a	n.a	n.a	28 70% 30 dias	 v0.1  v0.3



Retirado



Reformulado



Novo



Novo VO



Novo RN

Gerir a Atribuição das Prestações

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N1.P1.06	Reduzir o tempo de deferimento da Bonificação por Deficiência para 30 dias (Tempo Médio) e assegurar que em 65% da prestação o tempo é inferior ou igual a 30 dias (Tempo Máximo)	71	62	45	30 65% 30 dias	 v0.3
N1.P1.07	Reduzir o tempo de deferimento do subsídio por assistência a 3ª pessoa para 100 dias (Tempo Médio) e assegurar que em 60% das prestações o tempo é inferior ou igual a 100 dias (Tempo máximo)	169	141	108	100 60% 100 dias	 v0.3
N1.P1.08	Reduzir o tempo de deferimento do Subsídio Mensal Vitalício para 90 dias (Tempo Médio) e assegurar que em 60% das prestações o tempo é inferior ou igual a 90 dias (Tempo Máximo) as prestações imediatas	151	117	85	90 60% 90 dias	 v0.3
N1.P1.09	Reduzir o tempo de deferimento do Subsídio de Funeral para 30 dias (Tempo Médio) e assegurar que em 85% das prestações o tempo é inferior ou igual a 30 dias (Tempo Máximo)	50	40	27	30 85% 30 dias	 v0.3
N1.P1.10	Reduzir o tempo de deferimento do RSI para 70 dias (Tempo médio) e assegurar que em 70% das prestações o tempo é inferior ou igual a 70 dias (Tempo Máximo)	189	109	69	70 60% 70 dias	 v0.3



Retirado



Reformulado



Novo



Novo VO



Novo RN

Gerir a Atribuição das Prestações

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N1.P1.11	Reduzir o tempo médio de deferimento dos subsídios sociais na parentalidade para 25 dias	n.a.	n.a.	7	25	 v0.3
N1.P1.12	Reduzir o tempo médio de deferimento do subsídio social de desemprego para 20 dias	35	28	7	20	 v0.3
N1.P1.13	Assegurar que as irregularidades detectadas no âmbito de acções de fiscalização (PROAVE´s) do RSI sejam tratadas num período inferior ou igual a 30 dias (Tempo médio)	n.a.	n.a.	n.a.	30	 v0.2  v0.3
N1.P1.14	Convocar para Comissão de Verificação de Incapacidades Temporárias (CVIT) os beneficiários com baixa por doença natural superior a 30 dias do 5º nível da bolsa de convocatórias	n.a.	95%	99%	98%	 v0.2
N1.P2.01	Aumentar a produtividade média na Parentalidade para 43 requerimentos concluídos	15	22	40	43	 v0.3



Retirado



Reformulado



Novo



Novo VO



Novo RN

Gerir a Atribuição das Prestações

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N1.P2.02	Aumentar a Produtividade média no Desemprego para 14 requerimentos concluídos PDT	6,5	8,7	15,2	14	
N1.P2.03	Aumentar a Produtividade média na Doença para 122 requerimentos concluídos	82	88	116	122	
N1.P2.04	Aumentar a Produtividade média nas Prestações Familiares para 11 requerimentos concluídos PDT	4,8	7,8	10,8	11	
N1.P2.05	Aumentar a Produtividade média no RSI para 6 requerimentos concluídos PDT	2,3	4,6	5,5	6	
N1.P3.01	Implementar 80% das recomendações de curto prazo, propostas no estudo de reengenharia e aprovadas para 2010	n.a.	n.a.	n.a.	80%	 v0.1  v0.3

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN



Gerir e Atribuir Prestações Diferidas

Gerir e Atribuir Prestações Diferidas

N9.P1.01 Atribuir a prestação de CSI a 40.000 novos beneficiários. ☒

N9.P1.02 Assegurar um tempo médio de deferimento do CSI inferior ou igual a 30 dias

N9.P1.03 Assegurar o Tempo Médio de Deferimento dos Processos de Pensão Social de Invalidez em 125 dias

N9.P1.04 Assegurar o Tempo Médio de Deferimento dos Processos de Pensão Social de Velhice em 67 dias

N9.P1.05 Assegurar o tempo médio de conclusão dos processos de Pensão de Invalidez em 155 dias

N9.P1.06 Assegurar o tempo médio de conclusão dos processos de Pensão de Velhice em 53 dias

N9.P1.07 Assegurar o tempo médio de conclusão dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte em 50 dias

N9.P2.01 Assegurar a produtividade média nos requerimentos CSI para 16 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho

N9.P2.02 Aumentar a produtividade média nos requerimentos Pensão Social para 4,4 requerimentos / PDT

N9.P2.03 Aumentar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Invalidez para 6,9 PDT

N9.P2.04 Aumentar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Velhice para 7 requerimentos / PDT

N9.P2.05 Aumentar a produtividade média nos requerimentos P. Sobrevivência / S.Morte para 6,2 requerimentos PDT

N9.P3.01 Implementar as medidas decorrentes da Reengenharia de Processos de CSI

Gerir e Atribuir Prestações Diferidas

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N9.P1.01	Atribuir a prestação de CSI a 40.000 novos beneficiários		180 mil	237 mil	40.000	08-09 N.º de idosos com prestação deferida desde o início da medida  v0.2
N9.P1.02	Assegurar um tempo médio de deferimento do CSI inferior ou igual a 30 dias		44	28	30	09: TMP para processos entrados em 2009 >=20090101  v0.2
N9.P1.03	Assegurar o Tempo Médio de Deferimento dos Processos de Pensão Social de Invalidez em 125 dias		213	169	125	
N9.P1.04	Assegurar o Tempo Médio de Deferimento dos Processos de Pensão Social de Velhice em 67 dias		104	93	67	
N9.P1.05	Assegurar o tempo médio de conclusão dos processos de Pensão de Invalidez em 155 dias		194	153	155	

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN

Gerir e Atribuir Prestações Diferidas

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N9.P1.06	Assegurar o tempo médio de conclusão dos processos de Pensão de Velhice em 53 dias		64	50	53	 v0.3
N9.P1.07	Assegurar o tempo médio de conclusão dos processos de Pensão de Sobrevivência / Subsídio por Morte em 50 dias		52	48	50	
N9.P2.01	Assegurar a produtividade média nos requerimentos CSI para 16 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho		17,2	14,8	16,0	 v0.2
N9.P2.02	Aumentar a produtividade média nos requerimentos Pensão Social para 4,4 requerimentos / PDT		4,0	4,0	4,4	 v0.2
N9.P2.03	Aumentar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Invalidez para 6,9 PDT	n.a	n.a	7,1	6,9	 v0.2

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN

Gerir e Atribuir Prestações Diferidas

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N9.P2.04	Aumentar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Velhice para 7 requerimentos / PDT	n.a	n.a	5,8	7,0	 v0.2
N9.P2.05	Aumentar a produtividade média nos requerimentos P. Sobrevivência / S.Morte para 6,2 requerimentos PDT	n.a	n.a	5,2	6,2	 v0.2
N9.P3.01	Implementar as medidas decorrentes da Reengenharia de Processos de CSI				0 atrasos	 v0.1

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN



Garantir Identificação de todas as entidades relevantes para o sistema da SS

Garantir Identificação de todas as entidades relevantes para o sistema da SS

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N7.P1.01	Melhorar o tempo de resposta para registo de novas qualificações de TCO	n.a.	n.a.	n.a.	75% 30 dias	 v0.1
N7.P1.02	Garantir em 30 dias, o tratamento de 75% dos processos de incentivos ao emprego, entrados			51%	75%	 v0.2
N7.P1.03	Responder a 75% dos pedidos do cartão do cidadão pendente em 8 dias úteis			71%	75%	 v0.2
N7.P1.04	Reduzir o nº de NISS incoerentes (activos sem dados mínimos preenchidos) em 70%			70%	70%	 v0.2 v0.3
N7.P1.05	Reduzir o nº de NISS duplicados de Pessoas Singulares em 60%, relativamente ao nº de potenciais duplicados			90%	60%	 v0.2
N7.P2.01	Melhorar a produtividade média global de IQ no ISS aumentando em 2% a média global de produtividade de IQ no ISS para 52 registos PDT			51	52	 v0.2  v0.2
N7.P3.01	Implementar 80% das propostas QUIQ aprovadas para 2010			88%	80%	 v0.2 v0.3

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN



Garantir Carreira e Cumprimento Contributivo

Garantir Carreira e Cumprimento Contributivo

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N6.P1.01	Reduzir em 50% e até 30 de Abril de 2010 os pedidos de E101 pendentes de emissão, anteriores a Janeiro de 2010	n.a.	n.a.	n.a.	50%	 v0.1
N6.P1.02	Garantir que 63% dos formulários E101 pedidos a partir de 01/01/2010 são emitidos até 60 dias	n.a.	n.a.	n.a.	63% 60 dias	 v0.1  v0.2
N6.P1.03	Reduzir em 35% o n.º de remunerações erradas relativamente ao stock existente a 31/12/2009		34%	49%	35%	 v0.2
N6.P1.04	Concluir 95% das reclamações de notificações entradas em 2010 no prazo de 90 dias de calendário		89% 60 dias	94% 60 dias	95% 90 dias	
N6.P1.05	Alargar o universo de contribuintes com Gestor atribuído e garantir o acompanhamento mensal de 10 novos contribuintes e 40 de meses anteriores		21.340	15 novos 70 antigos	10 novos 40 antigos	
N6.P3.01	Melhorar o processo de participação de dívida e a interface de GC para SEF, permitindo ainda a integração/visualização em conta corrente dos pagamentos do SEF				0 atrasos	 v0.1  v0.2

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN

Gerir Relação com Contribuintes e Beneficiários

Gerir canais de atendimento não presencial

Gerir Relação com Contribuintes e Beneficiários e Gerir canais de atendimento não presencial

N5.P1.01 Avaliar o grau de satisfação dos colaboradores do Atendimento e assegurar que 50% dos atendedores frequentem, em 2010, 21 horas de formação.

N5.P1.02 Assegurar que a % de pessoas com tempo de espera superior a 30 minutos é igual ou inferior a 32%

N5.P2.01 Assegurar uma produtividade no atendimento presencial de 50 atendimentos por PDT

N5.P3.01 ÚNICA - Uniformizar a prestação de informação

N5.P3.02 Implementar Sistema de Gestão das Reclamações para monitorizar e quantificar as reclamações do ISS

N5.P3.03 Optimização do GERA: Integração do GERA no SIGA com vista a aumentar o nível de disponibilidade da aplicação

N4.P1.01 Assegurar a satisfação dos cidadãos e das entidades contribuintes com o atendimento prestado pelo Contact Center atingindo uma pontuação de 3,5 pontos nos inquéritos mensais externos de avaliação da qualidade do serviço prestado.

N4.P2.01 Melhorar a eficiência do atendimento telefónico resolvendo 85% das chamadas telefónicas no 1º contacto e atendendo 95% das chamadas telefónicas em 60 segundos.

Gerir Relação com Contribuintes e Beneficiários e Gerir canais de atendimento não presencial

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N5.P1.01	Avaliar o grau de satisfação dos colaboradores do Atendimento e assegurar que 50% dos atendedores frequentem, em 2010, 21 horas de formação.				50% 21 horas	 v0.1
N5.P1.02	Assegurar que a % de pessoas com tempo de espera superior a 30 minutos é igual ou inferior a 32%	33%	34%	33%	32%	 v0.3
N5.P2.01	Assegurar uma produtividade no atendimento presencial de 50 atendimentos por PDT	n.a	54	59	50	
N5.P3.01	ÚNICA - Uniformizar a prestação de informação	n.a	n.a	94%	85% Grau de execução actividades planeadas	Grau de execução actividades planeadas  v0.2
N5.P3.02	Implementar Sistema de Gestão das Reclamações para monitorizar e quantificar as reclamações do ISS	n.a	n.a	n.a	85%	 v0.1 Grau de execução actividades planeadas

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN

Gerir Relação com Contribuintes e Beneficiários e Gerir canais de atendimento não presencial

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N5.P3.03	Optimização do GERA: Integração do GERA no SIGA com vista a aumentar o nível de disponibilidade da aplicação	n.a	n.a	n.a	85%	 v0.1 Grau de execução actividades planeadas  v0.3
N4.P1.01	Assegurar a satisfação dos cidadãos e das entidades contribuintes com o atendimento prestado pelo Contact Center atingindo uma pontuação de 3,5 pontos nos inquéritos mensais externos de avaliação da qualidade do serviço prestado.	n.a	n.a	4,1	3,5	
N4.P2.01	Melhorar a eficiência do atendimento telefónico resolvendo 85% das chamadas telefónicas no 1º contacto e atendendo 95% das chamadas telefónicas em 60 segundos.	n.a	n.a	94% 56%	85% 95%	

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN



Fiscalizar

Fiscalizar

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N3.P1.01	<p>Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes</p> <p>Realizar um total de 11.000 acções de fiscalização a Contribuintes.</p> <p>Realizar um valor total 38 M € em contribuições Apuradas.</p>	17.802 41,9 M€	10.810 52,5 M€	13.791 53,9 M€	11.000 38 M€	 v0.2  v0.3
N3.P1.02	<p>Garantir a eficácia na fiscalização nas Prestações</p> <p>Realizar um total de 40.000 acções de Fiscalização a agregados de RSI </p> <p>Realizar um total de 7.000 acções de Fiscalização ao subsídio de doença e desemprego</p>	25.778 25.178	36.768 19.809	38.898 21.463	40.000 7.000	 v0.2  v0.3
N3.P1.03	<p>Garantir a eficácia na prevenção do crime contra a SS</p> <p>Instaurar e Realizar um total de 3.250 processos crime instaurados e concluídos</p>	1.515	1.716	2.037	3.250	<p>Em 2010 inclui pré-inquéritos e processos crime.</p>  v0.2
N3.P2.01	<p>Assegurar a eficiência na gestão dos recursos da fiscalização, mantendo os níveis de produtividade de 2009</p> <p>Manter os níveis de produtividade média dos colaboradores da fiscalização no Núcleo de Investigação Criminal (NIC)</p> <p>Manter os níveis de produtividade média dos colaboradores da fiscalização no Núcleo de Equipamentos Sociais (NFES)</p>	n.a.	n.a.	0,40 0,32	0,40 0,32	 v0.2

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN



Garantir Controlo Fluxos Financeiros: Prestações e Apoios Sociais

Garantir Controlo Fluxos Financeiros: Prestações e Apoios Sociais

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
N8.P1.01	Recuperar 50% das prestações de doença e desemprego processadas indevidamente		61%	46%	45%	 v0.3
N8.P3.01	Garantir até 31 de Dezembro de 2010 a análise através da nova aplicação OCIP de 70% das contas das IPSS tuteladas pelo MTSS e responder a 100% das solicitações de análises económico financeiras num prazo médio de 48 horas				70% 100% 48 horas	 v0.1  v0.3



Retirado



Reformulado



Novo



Novo VO



Novo RN



Gerir Recursos Financeiros ISS

Gerir Recursos Financeiros ISS

S7.P1.01 Monitorizar os requisitos das candidaturas em execução, assegurando o seu cumprimento em 64% das candidaturas

S7.P1.02 Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 7 do mês seguinte

S7.P1.03 Assegurar um prazo médio de pagamento das facturas de 40 dias

S7.P3.01 Implementação e Acompanhamento das medidas de reestruturação operacional da área de Gestão Financeira

S7.P3.02 Alargar o âmbito do interface SICC-CNP transferindo todos os débitos vigentes em SICC, relativos a pensionistas para o CNP

S7.P3.03 Optimização do SICC e do Interface SICC-SIF assegurando pelo menos 60% de registos integrados pelo interface SICC-SIF

S7.P3.04 Recuperar 50% das dívidas de beneficiários através de cobrança coerciva, desde que o sistema esteja operacional

S7.P3.05 Aumentar a eficiência da aplicação do sistema de informação financeira realizando o Upgrade da plataforma SAP

S7.P3.06 Garantir uma maior eficácia e eficiência na gestão dos fluxos financeiros pela implementação da aplicação GAI (Gestão de Acordos Internacionais)

S7.P3.07 Garantir uma maior eficácia e eficiência na gestão dos fluxos financeiros através da implementação da aplicação GESRISP

S7.P3.08 Implementação em SIF-SAP do módulo para elaboração do orçamento do ISS,IP.

Gerir Recursos Financeiros ISS

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
S7.P1.01	Monitorizar os requisitos das candidaturas em execução, assegurando o seu cumprimento em 64% das candidaturas				64%	 v0.1  v0.3
S7.P1.02	Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 7 do mês seguinte		7	6	7	 v0.2  v0.3
S7.P1.03	Assegurar um prazo médio de pagamento das facturas de 40 dias			17	40	
S7.P3.01	Implementação e Acompanhamento das medidas de reestruturação operacional da área de Gestão Financeira				0 atrasos	 v0.1
S7.P3.02	Alargar o âmbito do interface SICC-CNP transferindo todos os débitos vigentes em SICC, relativos a pensionistas para o CNP				0 atrasos	 v0.1
S7.P3.03	Optimização do SICC e do Interface SICC-SIF assegurando pelo menos 60% de registos integrados pelo interface SICC-SIF				60%	 v0.1

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN

Gerir Recursos Financeiros ISS

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
S7.P3.04	Recuperar 50% das dívidas de beneficiários através de cobrança coerciva, desde que o sistema esteja operacional				50%	 v0.1
S7.P3.05	Aumentar a eficiência da aplicação do sistema de informação financeira realizando o Upgrade da plataforma SAP				0 atrasos	 v0.1  v0.2
S7.P3.06	Garantir uma maior eficácia e eficiência na gestão dos fluxos financeiros pela implementação da aplicação GAI (Gestão de Acordos Internacionais)				5	 v0.1
S7.P3.07	Garantir uma maior eficácia e eficiência na gestão dos fluxos financeiros através da implementação da aplicação GESRISP				0 atrasos	 v0.1
S7.P3.08	Implementação em SIF-SAP do módulo para elaboração do orçamento do ISS,IP				0 atrasos	 v0.1

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN



Gerir Colaboradores

Gerir Colaboradores

S4.P1.01 Adequar o número de colaboradores às necessidades do ISS, IP

S4.P1.02 Melhorar a comunicação com colaboradores assegurando taxa de comunicação de 70%

S4.P1.03 Melhorar o atendimento ao cliente interno assegurando taxa de informação de situação de 60%

S4.P3.07 Utilizar a plataforma GEADAP, do II,IP do MFAP, para suporte à desmaterialização do processo de avaliação alargando aos trabalhadores abrangidos pelo SIADAP 3

S4.P3.08 Contratação e Operacionalização de um sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho

S4.P3.09 Elaborar Plano de Gestão Ambiental do ISS, IP

S4.P3.10 Implementação de um projecto de saúde para os colaboradores do ISS, IP

S4.P3.11 Promover a realização de acções de voluntariado organizacional ou pessoal nos Estabelecimentos Integrados e espaços verdes do ISS, IP ou fora deste

S4.P3.12 Assegurar a eficácia do controlo de assiduidade com reflexo salarial maximizando a adequação dos interfaces dos sistemas de assiduidade/GESVEN

S4.P3.13 Reengenharia e desenvolvimento de um Sistema de Gestão de SHST

S4.P3.14 Definir modelo de atendimento do DRH e implementar Contact Center

S4.P3.15 Efectuar a reengenharia dos processos RH para adequação aos diplomas legais em vigor

S4.P3.16 Aumentar a desmaterialização dos documentos em processos do DRH

Gerir Colaboradores

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
S4.P1.01	Adequar o número de colaboradores às necessidades do ISS, IP				70%	 v0.1 Taxa de Procedimentos desenvolvidos de acordo com as Necessidades  v0.3
S4.P1.02	Melhorar a comunicação com colaboradores assegurando taxa de comunicação de 70%				70%	 v0.1 Taxa de Comunicação  v0.2
S4.P1.03	Melhorar o atendimento ao cliente interno assegurando taxa de informação de situação de 60%				60%	 v0.1 Taxa de Informação de Situação  v0.2
S4.P1.04	Responder adequadamente às solicitações de formação garantindo um grau de satisfação e de adequação de 70%				70%	 v0.1 Grau de satisfação e Grau de adequação  v0.2

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN

Gerir Colaboradores

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
S4.P3.01	Implementação do SIGRH na plataforma ERP/SAP e Portal do Colaborador-Administração e Desenvolvimento de Pessoal, assegurando a preparação de 80% dos módulos.				80%	 v0.1 % módulos preparados  v0.2
S4.P3.02	Disponibilização duma bateria de indicadores de: relação e prestação trabalho; financeira; produtividade RH				12	 v0.1 N.º de indicadores calculados  v0.2
S4.P3.03	Implementar formação a distância no ISS,IP				0 atrasos	 v0.1  v0.2
S4.P3.04	PERFISS-Definição dos perfis de competências no ISS, IP - implementação de metodologia de concepção de perfis de competências dos trabalhadores				90%	 v0.1 Grau de execução  v0.2
S4.P3.05	Operacionalizar o modelo de perfis de competência				60%	 v0.1 % trabalhadores com avaliação de perfil  v0.3
S4.P3.06	Implementação na internet/Intranet dos formulários electrónicos no DRH				50%	 v0.1 Grau de implementação  v0.3



Retirado



Reformulado



Novo



Novo VO



Novo RN

Gerir Colaboradores

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
S4.P3.07	Utilizar a plataforma GEADAP, do II,IP do MFAP, para suporte à desmaterialização do processo de avaliação alargando aos trabalhadores abrangidos pelo SIADAP 3				50%	 v0.1  v0.3
S4.P3.08	Contratação e Operacionalização de um sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho				0 atrasos	 v0.1  v0.3
S4.P3.09	Elaborar Plano de Gestão Ambiental do ISS, IP				0 atrasos	 v0.1  v0.2
S4.P3.10	Implementação de um projecto de saúde para os colaboradores do ISS, IP				30 dias atraso	 v0.1  v0.3
S4.P3.11	Promover a realização de acções de voluntariado organizacional ou pessoal nos Estabelecimentos Integrados e espaços verdes do ISS, IP ou fora deste				7%	 v0.1 Taxa de Adesão  v0.2

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN

Gerir Colaboradores

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
S4.P3.12	Assegurar a eficácia do controlo de assiduidade com reflexo salarial maximizando a adequação dos interfaces dos sistemas de assiduidade/GESVEN				80%	 v0.1 Grau de implementação  v0.2
S4.P3.13	Reengenharia e desenvolvimento de um Sistema de Gestão de SHST				0 atrasos	 v0.1  v0.2
S4.P3.14	Definir modelo de atendimento do DRH e implementar Contact Center				0 atrasos	 v0.1  v0.2
S4.P3.15	Efectuar a reengenharia dos processos RH para adequação aos diplomas legais em vigor				90% 60%	 v0.1 % processos desenhados % processos implementados
S4.P3.16	Aumentar a desmaterialização dos documentos em processos do DRH				60%	 v0.1 Grau de Desmaterialização dos documentos Recebidos  v0.2

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN



Gerir Comunicação/ Imagem

Gerir Comunicação/ Imagem

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
S2.P3.01	Simplificar o texto dos suportes de informação, adoptando uma linguagem mais clara e acessível				100%	 v0.1 Grau de cumprimento  v0.2

 Retirado  Reformulado  Novo  Novo VO  Novo RN



Gerir SI/ TIC

Gerir SI/ TIC

S3.P1.01 Implementar novos temas SESS-WEB (datamarts), de acordo com as necessidades reportadas pelos SC/ GP

S3.P1.02 Dar resposta às necessidades de manutenção evolutiva e correctiva do SESS-WEB, por solicitação do GP / SC

S3.P1.03 Implementar projectos de Qualidade de Dados

S3.P1.04 Monitorizar a QD-SISS (Qualificações de PS's) e propor novos projectos/processos de QD para desenvolvimento em 2010

S3.P1.05 Gerir a Política de Gestão de Acessos e Perfis do ISS

S3.P1.06 Gerir a implementação dos sistemas de informação, assegurando o cumprimento dos planos de projecto e um n.º mínimo de 5 erros não graves após a entrada em produção"

S3.P1.07 Monitorizar mensalmente 90% dos indicadores definidos no acordo entre o II e o ISS,IP (SLA's) com realização do respectivo relatório mensal de incidentes até ao 5.º dia do mês seguinte

S3.P1.08 Responder aos pedidos de apoio ao utilizador

S3.P1.09 Gerir a implementação das alterações às aplicações no âmbito da manutenção evolutiva e correctiva, assegurando o cumprimento dos planos de projecto e um n.º mínimo de 5 erros não graves após a entrada em produção"

S3.P1.10 Gerir projectos de Uniformização de suportes de informação

S3.P3.01 Centralizar o envio e recepção dos ficheiros de pagamento de carta-cheque

S3.P3.02 Centralizar a impressão de ofícios emitidos por SI e enviados a cidadãos e contribuintes

S3.P3.03 Definir perfis por área funcional e perfis incompatíveis

S3.P3.04 Desactivar 3 sistemas/aplicações locais (Sistema AS400 Viseu, Aplicações Locais de Contraordenações e SVIP Lisboa), conforme plano de projecto

S3.P3.05 Definir a estratégia de centralização dos históricos de Gesven no ISS, assegurando o cumprimento do plano de projecto ☒

Gerir SI/ TIC

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
S3.P1.01	Implementar novos temas SESS-WEB (datamarts), de acordo com as necessidades reportadas pelos SC/ GP				0%	 v0.1 Grau de cumprimento  v0.2
S3.P1.02	Dar resposta às necessidades de manutenção evolutiva e correctiva do SESS-WEB, por solicitação do GP / SC				0% 50%	 v0.1 Grau de cumprimento e Grau de autonomia
S3.P1.03	Implementar projectos de Qualidade de Dados				3 0%	 v0.1 Avaliação do Sucesso e Grau de cumprimento
S3.P1.04	Monitorizar a QD-SISS (Qualificações de PS's) e propor novos projectos/processos de QD para desenvolvimento em 2010				4	 v0.1 N.º de propostas
S3.P1.05	Gerir a Política de Gestão de Acessos e Perfis do ISS				3	 v0.1 Avaliação da Qualidade



Retirado



Reformulado



Novo



Novo VO



Novo RN

Gerir SI/ TIC

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
S3.P1.06	Gerir a implementação dos sistemas de informação, assegurando o cumprimento dos planos de projecto e um n.º mínimo de 5 erros não graves após a entrada em produção				0 atrasos 5 erros não graves	 v0.1  v0.3
S3.P1.07	Monitorizar mensalmente 90% dos indicadores definidos no acordo entre o II e o ISS,IP (SLA's) com realização do respectivo relatório mensal de incidentes até ao 5.º dia do mês seguinte				90% 5.º dia	 v0.1  v0.2
S3.P1.08	Responder aos pedidos de apoio ao utilizador				85% 80%	 v0.1 % pedidos concluídos e % clientes satisfeitos
S3.P1.09	Gerir a implementação das alterações às aplicações no âmbito da manutenção evolutiva e correctiva, assegurando o cumprimento dos planos de projecto e um n.º mínimo de 5 erros não graves após a entrada em produção				0 atrasos 5 erros não graves	 v0.1  v0.3
S3.P1.10	Gerir projectos de Uniformização de suportes de informação				10%	 v0.1  v0.2 v0.3

 Retirado
 Reformulado
 Novo
 Novo VO
 Novo RN

Gerir SI/ TIC

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
S3.P3.01	Centralizar o envio e recepção dos ficheiros de pagamento de carta-cheque				100%	 v0.1 Grau de cumprimento  v0.2
S3.P3.02	Centralizar a impressão de ofícios emitidos por SI e enviados a cidadãos e contribuintes				100%	 v0.1 Grau de cumprimento  v0.2
S3.P3.03	Definir perfis por área funcional e perfis incompatíveis				0,5%	 v0.1 Taxa de não conformidades detectadas em Dezembro  v0.3
S3.P3.04	Desactivar 3 sistemas/aplicações locais (Sistema AS400 Viseu, Aplicações Locais de Contraordenações e SVIP Lisboa), conforme plano de projecto				0%	 v0.1 Grau de cumprimento  v0.3
S3.P3.05	Definir a estratégia de centralização dos históricos de Gesven no ISS, assegurando o cumprimento do plano de projecto				0%	 v0.1 Grau de cumprimento  v0.2

 Retirado
 Reformulado
 Novo
 Novo VO
 Novo RN



Gerir Recursos de Informação

Gerir Recursos de Informação

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
S9.P3.01	Assegurar a preparação de 30% da documentação e a substituição de suporte de 70% (microfilme /digitalização)	n.a	n.a	n.a	30% 70%	 v0.1  v0.2
S9.P3.02	Transferir para Arquivo Único Externo 80% da documentação em arquivos intermédios do ISS a eliminar	n.a	n.a	n.a	80%	 v0.1  v0.2
S9.P3.03	Garantir a cobertura do Sistema de Gestão Documental (SGD) a todos os serviços do ISS,IP	n.a	n.a	14%	40%	 v0.1  v0.2

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN



Planear e Controlar Gestão do ISS
Monitorar Melhoria Contínua

Planear e Controlar Gestão do ISS e Monitorar Melhoria Contínua

#	Objectivos	2007	2008	2009	2010	Observ.
S1.P3.01	Implementar Gestão por Objectivos no ISS, IP				0 atrasos	 v0.1  v0.2
S5.P1.01	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas em 2009, em 90% das acções			60%	90%	 v0.2
S5.P3.01	Implementar cartas de compromisso elaboradas em que intervêm os Serviços Centrais			0 atrasos	-20 dias de antecipação	 v0.3
S5.P3.02	Implementar a CAF nos serviços do ISS				80% Grau de execução actividades planeadas	 v0.1  v0.3

 Retirado
  Reformulado
  Novo
  Novo VO
  Novo RN



Matrices de Intervenientes por Objetivo/Projecto

Matriz Global de Intervenientes por Objectivo/Projecto

MP	N.º	Abreviatura	Responsável	AFR	DDS	DPA	DIQC	DFisc	DAP	DRH	DGF	GP	GGI	GQA	GAJC	GC	GAP	GAT	Cdist	CNP	CNPRP
N1	N1.P1.01	Tempo Máximo Deferimento Parentalidade	Arlindo Cardoso	DPA		X	X														
N1	N1.P1.02	Tempo Máximo de deferimento do SD	Arlindo Cardoso	DPA		X	X						X								
N1	N1.P1.03	Tempo Máximo Deferimento Doença	Arlindo Cardoso	DPA		X	X														
N1	N1.P1.04	Abono de Família para Crianças e Jovens	Estrela Vitorino	DPA		X	X						X								
N1	N1.P1.05	Abono de Família Pré-Natal	Estrela Vitorino	DPA		X	X						X								
N1	N1.P1.06	Tempo de Deferimento de Bonificação por Deficiência	Estrela Vitorino	DPA		X							X						X		
N1	N1.P1.07	Subsídio por assistência a 3ª pessoa	Estrela Vitorino	DPA		X							X						X		
N1	N1.P1.08	Tempo de deferimento subsídio mensal vitalício	Estrela Vitorino	DPA		X								X					X		
N1	N1.P1.09	Subsídio de Funeral	Estrela Vitorino	DPA		X													X		
N1	N1.P1.10	Deferimento RSI	Estrela Vitorino	DPA	X	X							X						X		
N1	N1.P1.11	Tempo Médio deferimento Parentalidade Social	Arlindo Cardoso	DPA		X	X														
N1	N1.P1.12	Tempo Médio deferimento SSDdesemprego	Arlindo Cardoso	DPA		X	X						X								
N1	N1.P1.13	Tratamento PROAVE's RSI	Estrela Vitorino	DPA	X	X		X					X						X		
N1	N1.P1.14	Atribuição das Prestações de SVI	Clemente Galvão	DPA		X			X			X							X		
N1	N1.P2.01	Produtividade Parentalidade	Helena Gouveia	DPA		X						X							X		
N1	N1.P2.02	Produtividade Desemprego	Helena Gouveia	DPA		X						X							X		
N1	N1.P2.03	Produtividade Doença	Helena Gouveia	DPA		X						X							X		
N1	N1.P2.04	Produtividade Prestações Familiares	Helena Gouveia	DPA		X						X							X		
N1	N1.P2.05	Produtividade RSI	Helena Gouveia	DPA		X						X							X		
N1	N1.P3.01	Reengenharia Riscos Profissionais	CNPRP	CNPRP								X	X	X							
N2	N2.P1.01	Acompanhamento Respostas Sociais	Paulo Santos	DDS	X														X		
N2	N2.P1.02	RNCCI	Ana Gomes	DDS	X														X		
N2	N2.P1.03	Qualificação RSI	Joana Vallera	DDS	X								X						X		
N2	N2.P1.04	Atendimento/Acompanhamento	Joana Vallera	DDS	X														X		
N2	N2.P1.05	Plataformas Supra Concelhias	Jacqueline Barreto	DDS	X														X		
N2	N2.P1.06	Objectivos Programas	Cristina Rodrigues	GAP	X						X						X	X	X		

MP	N.º	Abreviatura	Responsável	AFR	DDS	DPA	DIQC	DFisc	DAP	DRH	DGF	GP	GGI	GQA	GAJC	GC	GAP	GAT	Cdist	CNP	CNPRP
N2	N2.P1.07	Cumprimento Regras Programas	Cristina Rodrigues	GAP													X		X		
N2	N2.P2.01	Produtividade Respostas Sociais	Clara Guterres	DDS	X														X		
N2	N2.P2.02	Produtividade Atendimento/Acompanhamento	Joana Vallera	DDS	X														X		
N2	N2.P2.03	Produtividade ATT	Manuel B.Mendes	DDS	X							X							X		
N2	N2.P2.04	Produtividade ATT	Manuel B.Mendes	DDS	X							X							X		
N2	N2.P2.05	Indicadores RSI	Joana Vallera	DDS	X														X		
N2	N2.P3.01	Cumprimento de Regulamentação IPSS	Paulo Santos	DDS	X														X		
N2	N2.P3.02	Plano DOM	Manuel Mendes	DDS	X						X								X		
N2	N2.P3.03	Modelo de Cooperação LIJ	Clara Guterres	DDS	X							X							X	X	
N2	N2.P3.04	Qualidade RSI	Joana Vallera	DDS	X														X		
N2	N2.P3.05	ATT SCORE II	Ana Paula Alves	DDS	X								X	X					X		
N2	N2.P3.06	SI PCAAC	Paula Valongo	GAP									X				X		X		
N3	N3.P1.01	Eficácia nas acções de Fiscalização a Contribuintes	Zélia Brito	DF			X														
N3	N3.P1.02	Eficácia na fiscalização a Prestações	Zélia Brito	DF					X												
N3	N3.P1.03	Eficácia nos Processos Crime	Zélia Brito	DF															X		
N3	N3.P2.01	Produtividade DF	Zélia Brito	DF						X									X		
N4	N4.P1.01	Contact Center - Via Seg Social - Satisfação	Elsa Freire	CC	X	X	X						X						X	X	X
N4	N4.P2.01	Contact Center - Via Seg Social - Atendimento	Elsa Freire	CC									X								
N5	N5.P1.01	Melhor Atendimento	Filomena Gonçalo	DPA		X	X			X			X			X			X	X	X
N5	N5.P2.01	Produtividade no Atendimento	Filomena Gonçalo	DPA	X	X	X			X									X	X	X
N5	N5.P3.01	ÚNICA	Filomena Gonçalo	DPA	X	X	X		X	X			X	X			X		X	X	X
N5	N5.P3.02	SGREC	Filomena Gonçalo	DPA	X	X	X	X					X	X	X	X				X	X
N5	N5.P3.03	SIGA/GERA	Filomena Gonçalo	DPA	X	X	X						X						X	X	
N6	N6.P1.01	E 101 do ano anterior	Mª José Lambelho	DIQC								X	X						X		
N6	N6.P1.02	E101 do ano	Mª José Lambelho	DIQC									X						X		
N6	N6.P1.03	Redução dos erros de Remunerações	Margarida S. Correia	DIQC									X						X		
N6	N6.P1.04	Reclamações DIQC (notificações)	Teresa Agostinho	DIQC			X						X						X		
N6	N6.P1.05	Gestor de Contribuinte	Teresa Agostinho	DIQC			X						X						X		

MP	N.º	Abreviatura	Responsável	AFR	DDS	DPA	DIQC	DFisc	DAP	DRH	DGF	GP	GGI	GQA	GAJC	GC	GAP	GAT	Cdist	CNP	CNPRP
N7	N7.P1.01	Tempo de resposta qualificação de TCO	Margarida S. Correia	DIQC								X	X						X		
N7	N7.P1.02	Incentivos ao Emprego	Margarida S. Correia	DIQC			X												X		
N7	N7.P1.03	Cartão cidadão	Margarida Correia/ Sebastião Gil	DIQC									X						X		
N7	N7.P1.04	Redução de NISS de PS incoerentes	Margarida S. Correia	DIQC		X							X								
N7	N7.P1.05	Redução de NISS de PS duplicados	Margarida S. Correia	DIQC									X						X		
N7	N7.P2.01	Produtividade de IQ	Alexandra Serafim	DIQC								X	X						X		
N7	N7.P3.01	QUIQ	Mª José Freire	QUIQ			X			X			X						X		
N8	N8.P1.01	Recuperação de dívidas de prestações de doença e des	Ana Castelo Branco	DGF		X							X						X		
N8	N8.P3.01	OCIP (Orçamento e Contas das IPSS)	Inês Pereira	DGF									X								
N9	N9.P1.02	Tempo Médio CSI	Leocádia Flores	CNP	X							X	X						X	X	
N9	N9.P1.03	Tempo Médio Pensão Social Invalidez	Leocádia Flores	CNP						X									X	X	
N9	N9.P1.04	Tempo Médio Pensão Social Velhice	Leocádia Flores	CNP						X									X	X	
N9	N9.P1.05	Tempo Médio de Invalidez	M. Amélia Santos	CNP		X	X						X			X			X		
N9	N9.P1.06	Tempo Médio de Velhice	M. Amélia Santos	CNP		X	X						X			X			X		
N9	N9.P1.07	Tempo Médio P.Sobrevivência / S.Morte	M. Amélia Santos	CNP		X	X						X			X			X		
N9	N9.P2.01	Produtividade CSI	Leocádia Flores	CNP								X							X	X	
N9	N9.P2.02	Produtividade Pensão Social	Leocádia Flores	CNP								X							X	X	
N9	N9.P2.03	Produtividade Pensão de Invalidez	M. Amélia Santos	CNP								X							X	X	
N9	N9.P2.04	Produtividade Pensão de Velhice	M. Amélia Santos	CNP								X							X	X	
N9	N9.P2.05	Produtividade P.Sobrevivência	M. Amélia Santos	CNP	X	X						X							X	X	
N9	N9.P3.01	Implementar SCORE CSI	Leocádia Flores	CNP									X	X			X		X	X	
S1	S1.P3.01	GO-PRO GOISS	Tânia Fernandes	GP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
S2	S2.P3.01	SIM	Marina Ferreira	GGI	X	X	X	X	X		X		X		X	X			X	X	X
S3	S3.P1.01	Novos temas SESS-WEB	Carlos Pereira	GGI	X	X	X	X			X	X					X		X		
S3	S3.P1.02	Manutenção evolutiva e correctiva SESS-WEB	Carlos Pereira	GGI	X	X	X	X				X							X		
S3	S3.P1.03	Projectos QD	Carlos Pereira	GGI	X	X	X				X								X		
S3	S3.P1.04	Monitorização QD-SISS	Carlos Pereira	GGI			X												X		
S3	S3.P1.05	Gestão da PGA	Carlos Pereira	GGI																	

MP	N.º	Abreviatura	Responsável	AFR	DDS	DPA	DIQC	DFisc	DAP	DRH	DGF	GP	GGI	GQA	GAJC	GC	GAP	GAT	Cdist	CNP	CNPRP
S3	S3.P1.06	Implementar SI	Ana Carvalho	GGI	X	X	X	X		X		X	X	X	X		X		X		X
S3	S3.P1.07	SLA's II>ISS	Mª José Ferreira	GGI									X								
S3	S3.P1.08	Apoio ao Utilizador	Ana Carvalho	GGI									X						X		
S3	S3.P1.09	Manter e corrigir SI	Ana Carvalho	GGI	X	X	X	X		X		X	X	X	X		X		X		X
S3	S3.P1.10	Suportes de Informação	Marina Ferreira	GGI	X																
S3	S3.P3.01	CFP	Marina Ferreira	GGI							X										
S3	S3.P3.02	CIMO	Marina Ferreira	GGI		X	X		X												
S3	S3.P3.03	Regulamentação de perfis SISS	Carlos Pereira	GGI	X			X	X	X	X		X	X	X						
S3	S3.P3.04	Aplicações locais	Ana Carvalho	GGI									X								
S4	S4.P1.01	Recrutamento e Selecção	Ana Estêvão	DRH					X	X	X		X								
S4	S4.P1.02	Comunicação DRH	Carla Peixe	DRH	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
S4	S4.P1.04	Satisfação com a formação	Margarida Cordeiro	DRH	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
S4	S4.P3.02	Indicadores de gestão DRH	António Amaral	DRH								X	X			X					
S4	S4.P3.03	Formação a distância	Sandra Cavadas	DRH						X			X								
S4	S4.P3.04	PERFISS	Francisco Burnay	DRH	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
S4	S4.P3.05	PERFISS-operacionalização	Pedro Sanches	DRH	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
S4	S4.P3.06	Formulários electrónicos	Ana Evangelista	DRH						X			X			X					
S4	S4.P3.07	GEADAP-SIADAP3	Vitoria Aleixo	DRH	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
S4	S4.P3.08	MAISS-SHST	Mª Augusta Silva	DRH					X	X	X										
S4	S4.P3.09	MAISS Gestão Ambiental	M Carmo Batalha	DRH					X	X	X					X	X	X	X		
S4	S4.P3.10	MAISSAÚDE	Mª Ceu Frazão/ David N Fernandes	DRH	X																
S4	S4.P3.11	MAISS Voluntariado	Mª Carmo Batalha	DRH						X	X		X			X	X		X	X	X
S4	S4.P3.12	Controlo assiduidade	Lurdes Lourenço	DRH	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
S4	S4.P3.13	SGSHST	Mª Augusta Silva	DRH					X	X		X	X	X		X	X	X	X		
S4	S4.P3.14	Contact Center trabalhadores	Susana Paiva	DRH					X	X		X	X			X	X				
S4	S4.P3.15	Reengenharia de Processos GRH - GOPRO	Bruno Cardoso	DRH						X		X	X			X	X		X	X	X
S5	S5.P1.01	Auditorias Follow-Up	Conceição Ferraz	GQA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X	X
S5	S5.P3.01	Implementar Cartas de Compromisso	M. Luz Claro	GQA	X		X	X	X	X					X			X	X		

MP	N.º	Abreviatura	Responsável	AFR	DDS	DPA	DIQC	DFisc	DAP	DRH	DGF	GP	GGI	GQA	GAJC	GC	GAP	GAT	Cdist	CNP	CNPRP
S5	S5.P3.02	Implementar a CAF	Mª da Luz Claro	GQA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
S7	S7.P1.01	Projectos co-financiados	Cristina Rodrigues	GAP	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	
S7	S7.P1.02	Encerramento dos períodos contabilísticos	Carlos Pessoa	DGF									X						X		
S7	S7.P1.03	Pagamento de Facturas	Paulo Morbey	DGF					X	X	X						X		X	X	
S7	S7.P3.01	SCORE (GO-PRO Financeira)	Susana Moreira	DGF							X		X								
S7	S7.P3.02	Interface SICC-CNP	Sandra Oliveira	DGF							X		X							X	
S7	S7.P3.03	Optimização do SICC e do Interface SICC-SIF	Sandra Oliveira	DGF							X		X								
S7	S7.P3.04	Sistema Execuções Fiscais (SEF)	Ana Castelo Branco	DGF							X		X								
S7	S7.P3.05	Upgrade SAP	Carlos Pessoa	DGF							X										
S7	S7.P3.06	Gestão de Acordos Internacionais (GAI)	Claúdia Girão	DGF							X										
S7	S7.P3.07	GESRISP (Gestão de Riscos Profissionais)	Sandra Oliveira	DGF							X		X								X
S7	S7.P3.08	Orçamento do ISS,IP	Aida Costa	DGF							X										
S9	S9.P3.01	START_Substituição de Suporte	José Silva e Sá	START					X												

*GERIR É MEDIR, MEDIR É COMPARAR,
COMPARAR PARA MELHORAR*