

Ciclo de Gestão

2019

Designação do Serviço/Organismo:

Instituto da Segurança Social, I.P.

Missão:

Garantir a proteção e a inclusão social das pessoas, reconhecendo os seus direitos, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas e promovendo a solidariedade social

Objetivos Estratégicos (OE)

- OE1: Reforçar a inclusão e a coesão social
- OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social
- OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social
- OE4: Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional
- OE5: Modernizar e humanizar os serviços

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 25%

OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário										Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.1	% de respostas sociais acompanhadas	52,5%	48,1%	45,0%	42%	2p.p	47%	80%	$(N.º \text{ Respostas acompanhadas} / N.º \text{ Respostas } 31/12/n-1) * 100$		
Ind.2	% de protocolos pagos no mês	-	-	-	95%		100%	20%	$(N.º \text{ de Protocolos pagos no mês} / n.º \text{ de protocolos em condições de pagamento}) * 100$		
Taxa de Realização do OP1										0%	

OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas										Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.3	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.686	7.676	7.600	7.500	300	8.250	25%	$N.º \text{ Processos de fiscalização a contribuintes}$		
Ind.4	Nº de processos inquérito crime concluídos	1.704	1.975	1.858	1.600	60	1.760	35%	$N.º \text{ de processos Inquérito crime concluídos}$		
Ind.5	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte	-	-	-	95%		100%	40%	$(N.º \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N.º \text{ contribuintes estratégicos}) * 100$		
Taxa de Realização do OP2										0%	

OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais										Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.6	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	79,6%	70,7%	85,0%	80%	4p.p	88%	50%	$(N.º \text{ de processos tratados no prazo} / N.º \text{ de processos tratados}) * 100$		
Ind.7	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	94,0%	99,0%	100,0%	99%		100%	50%	$[N.º \text{ primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível)} / N.º \text{ Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)}] * 100$		
Taxa de Realização do OP3										0%	

EFICIÊNCIA

PESO: 60%

OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos										Peso:	10%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.8	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	-	94,0%	98,0%	90%		99%	50%	$(\text{Montante de dívida de contribuições participado} / \text{Montante de dívida gerada}) * 100$		
Ind.9	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)	-	-	-	82%		90%	50%	$(N.º \text{ de processos concluídos} / (N.º \text{ total de processos pendentes no final do período} + N.º \text{ de processos concluídos})) * 100$		
Taxa de Realização do OP4										0%	

OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema										Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.10	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	-	-	-	80%		88%	33,3%	(N.º de atendimentos não presenciais / N.º de atendimentos totais) * 100		
Ind.11	% de NISS com password de acesso à SSD	-	-	-	48%		53%	33,3%	(N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos) * 100		
Ind.12	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ	-	-	-	13,2%		14,5%	33,4%	(N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ / N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito) * 100		
Taxa de Realização do OP5											0%

OP6: Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE (redação provisória)										Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.13	% dos trabalhadores com valorização remuneratória processada no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	-	-	-	90%		100%	100%	(N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização até à data em referência) / 100. No final do ano em análise: (N.º de trabalhadores com acréscimo no mês seguinte / N.º total de trabalhadores com valorização no ano)/100).		
Taxa de Realização do OP6											0%

OP7: Desenvolver o potencial humano										Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.14	% de trabalhadores com formação	62,8%	72,9%	62,0%	60%		66%	50%	(N.º acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS) * 100		
Ind.15	Taxa de ocupação dos postos de trabalho	-	-	-	91%		100%	25%	(N.º Total de lugares ocupados / N.º Total de lugares do QP) * 100		
Ind.16	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	-	-	-	65%		72%	25%	Pontuação obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores		
Taxa de Realização do OP7											0%

QUALIDADE PESO: 15%

OP8: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas										Peso:	60%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.17	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	-	-	-	80%		88%	10%	(N.º requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo / N.º Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos) * 100		
Ind.18	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	-	-	-	93%		100%	90%	(N.º requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo / N.º Requerimentos o sistema previdencial deferidos) * 100		
Taxa de Realização do OP8											0%

OP9: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos										Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.19	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	86,0%	72,2%	75,0%	72%		79%	60%	(N.º Requerimentos CSI deferidos até 30dias / N.º Requerimentos deferidos CSI) * 100		
Ind.20	Taxa de redução do stock de pendências de Prestações Diferidas	-	-	-	92%		94%	40%	(N.º de processos do stock encerrados / n.º de processos do stock a 31/12 n-1) * 100		
Taxa de Realização do OP9											0%

Objetivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10	OP11	OP12	OP13	OP14	OP15	OP16	OP17	OP18	OP19	OP20
Objetivo Estratégico 1	•	•																		
Objetivo Estratégico 2			•	•	•	•	•	•									•	•	•	•
Objetivo Estratégico 3								•		•										
Objetivo Estratégico 4													•	•	•	•				
Objetivo Estratégico 5									•		•									

OBJETIVOS RELEVANTES nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12		Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
Eficácia					
OP1	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	25%	20%	5%	
OP2	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas		20%	10%	Relevante
OP3	Combater a Fraude e Evasão Prestacionais		40%	10%	Relevante
Eficiência					
OP4	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	60%	10%	6%	
OP5	Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema		0%	12%	Relevante
OP6	Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE (redação provisória)		10%	30%	Relevante
OP7	Desenvolver o potencial humano		20%	12%	Relevante
Qualidade					
OP8	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	15%	60%	9%	
OP9	Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos		40%	6%	
Total				100%	

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2019 (só considerados feriados)		230
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2019			Pontuação efetivos Executados para 2019			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	4	920	80		0	0		0,00%	0,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	906	208380	14496		0	0		0,00%	0,00%
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	3330	765900	39960		0	0		0,00%	0,00%
Coordenador Técnico	9	10	2300	90		0	0		0,00%	0,00%
Assistente Técnico	8	3826	879980	30608		0	0		0,00%	0,00%
Assistente Operacional	5	439	100970	2195		0	0		0,00%	0,00%
		8.515	1.958.450	87.429	0	0	0	0	0,00%	0,00%

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.19)	Execução (31.dez.19)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Funcionamento (OF)	339.647.440					
Despesas c/Pessoal	227.916.962					
Aquisições de Bens e Serviços	110.203.978					
Outras despesas correntes	1.526.500					
Despesas de Capital	0					
Orçamento de Investimento (OI)	11.223.849					
Despesas correntes	0					
Despesas de capital	11.223.849					
Outras	23.766.340.769					
Total (OF+OI+OV)	24.117.212.058	0,00	0,00	0,00		