

Ciclo de Gestão

2023

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.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1: Desenvolver as pessoas	OE7: Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social
OE2: Modernizar os espaços e as ferramentas	OE8: Reforçar o modelo de gestão de risco
OE3: Incrementar o sistema de gestão da qualidade	OE9: Garantir a resposta imediata, personalizada e no primeiro contacto
OE4: Melhorar relações com partes interessadas	OE10: Garantir o direito à proteção social
OE5: Otimizar a atribuição de prestações	OE11: Assegurar a cobrança de contribuições
OE6: Facilitar o cumprimento voluntário das obrigações	OE12: Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA												PESO:	15%
OP1: Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais												Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.1	Taxa acompanhamento técnico respostas sociais e unidades da RNCCI	55%	51%	45%	33%	50%	5 pp	60%	40%	Nº respostas acompanhadas / Nº de respostas sociais e unidades da RNCCI *100			
Ind.2	Nº dias para assinatura dos contratos do PRR	-	-	-	-	148	10 dias	127	25%	Nº dias para assinatura dos contratos			
Ind.3	Taxa de execução financeira dos programas de investimento	-	-	-	-	10%	1 pp	12%	35%	Valor Executado / Valor Aprovado *100			
Taxa de Realização do OP1												0%	
OP2: Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional												Peso:	60%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.4	Nº ações de fiscalização a contribuintes	5.524	5.776	5.500	3.980	7.000	300	7.700	30%	Nº processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes			
Ind.5	% contribuintes estratégicos acompanhados pelo gestor do contribuinte	97%	99%	95%	n.d.	90%	8 pp	99%	40%	Nº contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos * 100			
Ind.6	Taxa convocatórias SVIT	-	-	-	-	90%	2 pp	100%	30%	Nº beneficiários convocados/ Nº beneficiários nos grupos pontualmente definidos *100			
Taxa de Realização do OP2												0%	
EFICIÊNCIA												PESO:	40%
OP3: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos												Peso:	5%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.7	% dívida participada	100%	98%	75%	55%	90%	5 pp	100%	100%	Dívida contribuições participada / Dívida apurada * 100			
Taxa de Realização do OP3												0%	
OP4: Assegurar respostas mais ágeis e claras												Peso:	5%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.8	Taxa resolução no 1º contacto	-	-	-	-	70%	5 pp	77%	30%	Nº contactos resolvidos / Nº Contactos *100			
Ind.9	Grau execução projeto e-clic: Canal Único	-	-	-	-	115%	5 pp	100%	15%	Dias Executados / Dias Previstos * 100			
Ind.10	Grau execução projeto Comunica + Simples (escrita clara)	-	-	-	-	115%	5 pp	100%	15%	Dias Executados / Dias Previstos * 101			
Ind.11	Taxa de execução das medidas SIMPLEX	-	100%	90%	90%	90%		100%	40%	(Nº medidas concluídas / Nº de medidas previstas) *100			
Taxa de Realização do OP4												0%	
OP5: Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores												Peso:	30%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.12	% trabalhadores com formação	48%	78%	65%	62%	65%	6 pp	78%	40%	Nº trabalhadores com formação/ Nº trabalhadores *100			
Ind.13	% trabalhadores com potencial avaliado	-	-	-	-	65%	5 pp	100%	30%	Nº trabalhadores com potencial avaliado/ Nº trabalhadores com perfis diferentes *100			
Ind.14	% trabalhadores com consulta de medicina do trabalho	63%	95%	90%	108%	80%	5 pp	108%	30%	Nº trabalhadores com consulta medicina trabalho/ Nº trabalhadores planeados *100			
Taxa de Realização do OP5												0%	
OP6: Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar												Peso:	30%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.15	% pedidos teletrabalho concluídos no prazo	-	-	-	-	90%	5 pp	100%	30%	Nº pedidos Teletrabalho analisados no prazo/ Nº pedidos *100			
Ind.16	% pedidos horário flexível concluídos no prazo	-	-	-	-	90%	5 pp	100%	40%	Nº pedidos horário flexível analisados no prazo/ Nº pedidos *100			
Ind.17	% pedidos mobilidade interna concluídos no prazo	-	-	-	-	90%	5 pp	100%	30%	Nº pedidos mobilidade intra-SS analisados no prazo / Nº pedidos *100			
Taxa de Realização do OP6												0%	
OP7: Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ												Peso:	60%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.18	Taxa trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP MTSSS	-	-	-	-	35%	5 pp	100%	50%	Nº trabalhadores inscritos no CQAPMTSSS/ Nº trabalhadores com necessidades de qualificação *100			
Ind.19	Taxa trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS	-	-	-	-	35%	5 pp	100%	50%	Nº trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS/ Nº trabalhadores com necessidades de qualificação *100			
Taxa de Realização do OP7												0%	

QUALIDADE													Peso:	45%
OP8: Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)													Peso:	24%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio		
Ind.20	% requerimentos prestações imediatas do sistema previdencial (DES, DOE, PAR) deferidos no prazo	-	-	-	-	84%	2 pp	100%	75%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100				
Ind.21	% requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo	-	-	-	-	85%	2 pp	100%	15%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100				
Ind.22	% requerimentos para a inclusão (PSI/ECI/BD) deferidos no prazo	-	-	-	-	85%	2 pp	100%	10%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100				
											Taxa de Realização do OP8	0%		
OP9: Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)													Peso:	19%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio		
Ind.23	% requerimentos deferidos no prazo (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	-	-	-	-	80%	2 pp	100%	30%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100				
Ind.24	% requerimentos CSI deferidos no prazo	86%	84%	85%	86%	85%	2 pp	100%	40%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100				
Ind.25	% requerimentos Pensão Social Velhice deferidos no prazo	-	-	-	-	80%	2 pp	100%	30%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100				
											Taxa de Realização do OP9	0%		
OP10: Melhorar as interações com os parceiros relevantes													Peso:	57%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio		
Ind.26	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,4	3,3	3,5	3,7	3,6	0,3	4	30%	Pontuação média agregada nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço				
Ind.27	% contribuintes estratégicos com grau de satisfação elevado	-	94%	85%	n.d.	85%	2 pp	95%	30%	Nº respostas com pontuação maior ou igual a 4 / Nº respostas * 100				
Ind.28	Pontuação nos inquéritos de satisfação parceiros relevantes	-	-	-	-	3,6	0,3	4	20%	Pontuação média nos inquéritos de satisfação aos parceiros mais relevantes				
Ind.29	Nº dias implementação: Publicar livro infantojuvenil sobre a Segurança Social	-	-	-	-	106	5 dias	94	20%	DIATRABALHO("data inicial"; dias; [feriados])				
											Taxa de Realização do OP10	0%		
Objetivos Operacionais vs Estratégicos matriz de enquadramento														
	OE1	OE2	OE3	OE4	OE5	OE6	OE7	OE8	OE9	OE10	OE11	OE12		
Objetivo Operacional 1								•						
Objetivo Operacional 2							•		•			•		
Objetivo Operacional 3							•				•			
Objetivo Operacional 4					•				•					
Objetivo Operacional 5	•	•	•											
Objetivo Operacional 6	•													
Objetivo Operacional 7	•													
Objetivo Operacional 8									•	•				
Objetivo Operacional 9									•	•				
Objetivo Operacional 10				•					•					
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							100%							
OP1	Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais			15%			40%			6%				
OP2	Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional						60%			9%				
Eficiência							70%							
OP3	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						5%			2%				
OP4	Assegurar respostas mais ágeis e claras						5%			2%				
OP5	Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores			40%			30%			12%			Relevante	
OP6	Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar						30%			12%			Relevante	
OP7	Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ						30%			12%			Relevante	
Qualidade							100%							
OP8	Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)						24%			11%			Relevante	
OP9	Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)			45%			19%			9%				
OP10	Melhorar as interações com os parceiros relevantes						57%			26%			Relevante	
Total				100%			São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.			65%				

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2023 (só considerados feriados)		228
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2023			Pontuação efetivos Executados 2023			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	912	80		0	0		0%	0,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	906	206.568	14.496		0	0		0%	0,00%
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	3.394	773.832	40.728		0	0		0%	0,00%
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0		-	-
Assistente Técnico	8	4.028	918.384	32.224		0	0		0%	0,00%
Assistente Operacional	5	437	99.636	2.185		0	0		0%	0,00%
		8.769	1.999.332	89.713	0	0	0	0	0%	0,00%
RECURSOS FINANCEIROS										
DESIGNAÇÃO	Planeado (a)	Corrigido (b)	Execução (30.jun.23)	Execução (31.dez.23)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)				
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	432.741.690,00	0,00	0,00		0%	-				
Despesas c/Pessoal	253.153.216,00				0,00%	-				
Aquisições de Bens e Serviços	178.002.474,00				0,00%	-				
Outras despesas correntes	1.586.000,00				0,00%	-				
Despesas de Capital	0,00									
Orçamento de Projetos (Investimento)	21.238.700,00	0,00	0,00		0%	-				
Despesas correntes	0,00									
Despesas de capital	21.238.700,00				0,00%	-				
Outras	28.460.967.479,00				0%	-				
Total	28.914.947.869,00	0,00	0,00	0,00	0%	-				

Em Aprovação