

**Ciclo de Gestão**

2024

**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 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1 Taxa acompanhamento técnico respostas sociais e unidades da RNCCI	51%	46%	40%	30%	40%	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	n.d.	146	10 dias	127	25%	Nº dias para assinatura dos contratos			
Ind.3 Taxa de execução financeira dos programas de investimento	-	-	10%	8%	20%	2 pp	35%	35%	Valor Executado / Valor Aprovado *100			
<b>Taxa de Realização do OP1</b>												<b>0%</b>

**OP2: Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional** Peso: 60%

Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.4 Nº ações de fiscalização a contribuintes	5.776	6.194	7.000	4.708	5.500	300	6.050	30%	Nº processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes			
Ind.5 % contribuintes estratégicos acompanhados pelo gestor do contribuinte	99%	98%	90%	91%	90%	8 pp	100%	40%	Nº contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos * 100			
Ind.6 Taxa convocatórias SVIT	-	-	90%	90%	90%	2 pp	100%	30%	Nº beneficiários convocados/ Nº beneficiários nos grupos pontualmente definidos *100			
<b>Taxa de Realização do OP2</b>												<b>0%</b>

**EFICIÊNCIA** PESO: 40%

**OP3: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos** Peso: 5%

Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.7 % dívida participada	98%	88%	90%	79%	90%	5 pp	100%	100%	Dívida contribuições participada / Dívida apurada * 100			
<b>Taxa de Realização do OP3</b>												<b>0%</b>

**OP4: Assegurar respostas mais ágeis e claras** Peso: 5%

Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.8 Taxa resolução no 1º contacto	-	-	70%	66%	70%	5 pp	100%	30%	Nº contactos resolvidos / Nº Contactos *100			
Ind.9 Grau execução projeto Comunica + Simples (escrita clara)	-	-	115%	100%	115%	5 pp	100%	30%	Dias Executados / Dias Previstos * 101			
Ind.10 Taxa de execução das medidas SIMPLEX	100%	100%	90%	100%	90%		100%	40%	(Nº medidas concluídas / Nº de medidas previstas) *100			
<b>Taxa de Realização do OP4</b>												<b>0%</b>

**OP5: Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores** Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.11 % trabalhadores com formação	78%	82%	65%	83%	80%	6 pp	100%	40%	Nº trabalhadores com formação/ Nº trabalhadores *100			
Ind.12 % trabalhadores com potencial avaliado	-	-	65%	-	65%	5 pp	80%	30%	Nº trabalhadores com potencial avaliado/ Nº trabalhadores com perfis diferentes *100			
Ind.13 % trabalhadores com consulta de medicina do trabalho	95%	95%	80%	106%	80%	5 pp	100%	30%	Nº trabalhadores com consulta medicina trabalho/ Nº trabalhadores planeados *100			
<b>Taxa de Realização do OP5</b>												<b>0%</b>

**OP6: Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar** Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.14 % pedidos teletrabalho concluídos no prazo	-	-	90%	95%	90%	5 pp	100%	30%	Nº pedidos Teletrabalho analisados no prazo/ Nº pedidos *100			
Ind.15 % pedidos horário flexível concluídos no prazo	-	-	90%	100%	90%	5 pp	100%	40%	Nº pedidos horário flexível analisados no prazo/ Nº pedidos *100			
Ind.16 % pedidos mobilidade interna concluídos no prazo	-	-	90%	96%	90%	5 pp	100%	30%	Nº pedidos mobilidade intra-SS analisados no prazo / Nº pedidos *100			
<b>Taxa de Realização do OP6</b>												<b>0%</b>

**OP7: Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ** Peso: 60%

Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.17 Taxa trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP MTSSS	-	-	35%	14%	35%	5 pp	100%	50%	Nº trabalhadores inscritos no CQAPMTSSS/ Nº trabalhadores com necessidades de qualificação *100			
Ind.18 Taxa trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS	-	-	35%	75%	35%	5 pp	100%	50%	Nº trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS/ Nº trabalhadores com necessidades de qualificação *100			
<b>Taxa de Realização do OP7</b>												<b>0%</b>

QUALIDADE												Peso:	45%
<b>OP8: Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)</b>												Peso:	24%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.19	% requerimentos prestações imediatas do sistema previdencial (DES, DOE, PAR) deferidos no prazo	-	-	84%	98%	90%	3 pp	100%	75%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Ind.20	% requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo	-	-	85%	95%	90%	3 pp	100%	15%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Ind.21	% requerimentos para a inclusão (PSI/EC/BD) deferidos no prazo	-	-	85%	66%	85%	2 pp	100%	10%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
<b>Taxa de Realização do OP8</b>												<b>0%</b>	
<b>OP9: Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)</b>												Peso:	19%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.22	% requerimentos deferidos no prazo (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	-	-	80%	82%	80%	2 pp	100%	30%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Ind.23	% requerimentos CSI deferidos no prazo	84%	84%	85%	82%	85%	2 pp	100%	40%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Ind.24	% requerimentos Pensão Social Velhice deferidos no prazo	-	-	80%	84%	80%	2 pp	100%	30%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
<b>Taxa de Realização do OP9</b>												<b>0%</b>	
<b>OP10: Melhorar as interações com os parceiros relevantes</b>												Peso:	57%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.25	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,3	3,5	3,6	n.d.	3,7	0,3	5	35%	Pontuação média agregada nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço			
Ind.26	% contribuintes estratégicos com grau de satisfação elevado	94%	96%	85%	n.d.	85%	2 pp	95%	35%	Nº respostas com pontuação maior ou igual a 4 / Nº respostas * 100			
Ind.27	Pontuação nos inquéritos de satisfação parceiros relevantes	-	-	3,6	n.d.	3,7	0,3	5	30%	Pontuação média nos inquéritos de satisfação aos parceiros mais relevantes			
<b>Taxa de Realização do OP10</b>												<b>0%</b>	
<b>Objetivos Operacionais vs Estratégicos   matriz de enquadramento</b>													
	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				•					•				
<b>OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-8/2007, de 28.12)</b>			<b>Peso dos parâmetros na avaliação final</b>			<b>Peso dos objetivos no respetivo parâmetro</b>			<b>Peso de cada objetivo na avaliação final</b>			<b>Objetivos Relevantes</b>	
<b>Eficácia</b>						100%							
OP1	Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais					40%			6%				
OP2	Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional		15%			60%			9%				
<b>Eficiência</b>						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	
<b>Qualidade</b>						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	
<b>Total</b>			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.			72%				

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2024 (só considerados feriados)			230
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2024			Pontuação efetivos Executados 2024			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%	0,00%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	952	218.960	15.232		0	0		0%	0,00%	
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	3.614	831.220	43.368		0	0		0%	0,00%	
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0		-	-	
Assistente Técnico	8	3.819	878.370	30.552		0	0		0%	0,00%	
Assistente Operacional	5	339	77.970	1.695		0	0		0%	0,00%	
		8.728	2.007.440	90.927	0	0	0	0	0%	0,00%	
RECURSOS FINANCEIROS											
DESIGNAÇÃO	Planeado (a)	Corrigido (b)	Execução (30.jun.24)	Execução (31.dez.24)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)					
<b>Orçamento de Atividades (Funcionamento)</b>	<b>459.194.859,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>		<b>0%</b>	<b>-</b>					
Despesas c/Pessoal	268.966.475,00				0,00%	-					
Aquisições de Bens e Serviços	189.354.384,00				0,00%	-					
Outras despesas correntes	874.000,00				0,00%	-					
Despesas de Capital	0,00				#DIV/0!						
<b>Orçamento de Projetos (Investimento)</b>	<b>12.257.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>		<b>0%</b>	<b>-</b>					
Despesas correntes	0,00										
Despesas de capital	12.257.000,00				0,00%	-					
<b>Outras</b>	<b>30.908.970.656,00</b>				<b>0%</b>	<b>-</b>					
<b>Total</b>	<b>31.380.422.515,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0%</b>	<b>-</b>					

Em Aprovação