

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças e incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de Segurança Social e Acção Social

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Reforçar a Protecção Social

OE 2 Melhorar o desempenho das prestações

OE 3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OE 4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Objectivos operacionais	Meta Ano n=1	Meta Ano n	Ano N			Desvios
			Concretização			
			Resultado	Classificação		
Superou	Atingiu	Não atingiu				

EFICÁCIA

OB 1		Ponderação de 20,0%				
1.1.04 - Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I	Ind 1 Peso	Taxa de execução de financiamento	n.a	30%		
OB 2		Ponderação de 20,0%				
1.2.01 - Garantir a todos os idosos com 65 anos ou mais e baixos recursos o acesso à prestação de CSI	Ind 2 Peso	N.º de idosos com prestação de CSI	56.064	150.000		
OB 3		Ponderação de 15,0%				
1.5.01 - Conseguir uma percentagem de saídas da instituição de 12,5% (crianças e Jovens)	Ind 3 Peso	Taxa de desinstitucionalização	5%	12,5%		
OB 4		Ponderação de 15,0%				
1.6.01 - Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção RSI	Ind 4 Peso	Taxa de celebração de acordos de inserção	60%	90%		
OB 5		Ponderação de 10,0%				
3.1.01 - Acompanhamento personalizado de cerca 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura de gestor de contribuinte	Ind 5 Peso	Número de contribuintes com acompanhamento personalizado	n.a	17.000		
OB 6		Ponderação de 10,0%				
3.2.02 - Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos, em caso de incumprimento para 60 dias	Ind 6 Peso	Tempo médio de elaboração de propostas de rescisão	n.d.	60 dias		
OB 7		Ponderação de 10,0%				
5.3.01 - 100% de trabalhadores do ISS em condição de serem avaliados, com objectivos definidos e 75% dos trabalhadores integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	Ind 7.1 Peso	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, que reúnem os requisitos para serem avaliados nos moldes do SIADAP	89%	100%		
	Ind 7.2 Peso	Percentagem dos trabalhadores do ISS,IP, integrados em serviços com objectivos definidos e reportados mensalmente	n.d.	75%		

EFICIÊNCIA

OB 8		Ponderação de 16,0%				
5.1.01 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 8 Peso	Nº de requerimentos de subsídio de desemprego por PDT	Jan-Dez = 6,4	Jan-Dez = 7		
OB 9		Ponderação de 16,0%				
5.1.02 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5, requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 9 Peso	Nº de requerimentos de prestações familiares por PDT	Jan-Dez = 4,7	Jan-Dez = 5,5		

Objectivos operacionais	Meta Ano n=1	Meta Ano n	Ano N			Desvios
			Resultado	Concretização		
				Superou	Atingiu	
OB 10		Ponderação de 23,0%				
5.1.05 - Aumentar a produtividade média nos requerimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa dia de trabalho (PDT)	Ind 10	Nº de requerimentos RSI por PDT	Jan-Dez = 2	Jan-Dez = 3		
	Peso					
OB 11		Ponderação de 23,0%				
5.4.01 - Implementar a nova estrutura de serviços comuns nas áreas de administração geral e ajustar os processos e or recursos humanos dos centros distritais em conformidade	Ind 11	Nº de áreas com serviços comuns criados (Gestão Financeira, Recursos Humanos, Compras, Gestão do Património, Arquivo / Documentação)	n.a	5		
	Peso					
OB 12		Ponderação de 22,0%				
5.6.01 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 10 do mês seguinte	Ind 12	Nº de dias de atraso/ antecipação	26	Dia 10 do mês seguinte		
	Peso					
QUALIDADE						
OB 13		Ponderação de 10,0%				
2.1.02 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de desemprego para 25 dias (95% das prestações)	Ind 13	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias	Jan-Dez = 90% a 30 dias	Jan-Dez = 95% a 25 dias		
	Peso					
OB 14		Ponderação de 10,0%				
2.1.03 - Reduzir o tempo máximo de processamento do subsidio de doença para 25 dias (95% das prestações)	Ind 14	Percentagem de requerimentos com tempo de processamento igual ou inferior a 25 dias	Jan-Dez = 93% a 30 dias	Jan-Dez = 95% a 25 dias		
	Peso					
OB 15		Ponderação de 10,0%				
2.1.04 - Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 15	Tempo médio de processamento	Jan-Dez = 55 dias	Jan-Dez = 30 dias		
	Peso					
OB 16		Ponderação de 10,0%				
2.1.07 - Reduzir o tempo médio de o RSI para 75 dias (média aritmética) e 90 dias (média ponderada)	Ind 16.1	Tempo médio de processamento RSI (média aritmética)	92 dias	75 dias		
	Ind 16.2	Tempo médio de processamento RSI (média ponderada)	169 dias	90 dias		
	Peso					
OB 17		Ponderação de 10,0%				
2.2.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias	Ind 17	Tempo médio de conclusão	73 dias	60 dias		
	Peso					
OB 18		Ponderação de 10,0%				
2.2.05 - Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias	Ind 18	Tempo médio de processamento	Jan-Dez = 53,5 dias	Jan-Dez = 30 dias		
	Peso					
OB 19		Ponderação de 10,0%				
2.3.01 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de doença profissional para 182 dias	Ind 19	Tempo médio de conclusão	352 dias	182 dias		
	Peso					
OB 20		Ponderação de 10,0%				
4.1.01 - Reduzir para 25% a percentagem de pessoas (atendimento presencial) com tempos de espera superiores a 30 minutos	Ind 20	Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos	35%	25%		
	Peso					
OB 21		Ponderação de 20,0%				
4.3.01 - Garantir o arranque, em regime experimental, de um Contact Center Nacional para o ISS,IP até Dez de 2008	Ind 4	Grau de cumprimento do calendário das actividades do projecto - atraso ou antecipação das datad de fim da	0 atrasos	0 atrasos		
	Peso					

Justificação para os desvios...

Explicitação da fórmula utilizada

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Nº de RH	UERHP (Pontuação*Nº RH*Dias Úteis 2008)	Pontos Executados
Dirigentes - Direcção Superior	20	5	25.100	
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	16	954	3.831.264	
Técnico Superior	12	3.328	10.023.936	
Coordenador Técnico	9	21	47.439	
Assistente Técnico	8	6.182	12.413.456	
Encarregado geral operacional	7	2	3.514	
Encarregado operacional	6	15	22.590	
Assistente operaonal	5	2.411	3.025.805	
Total		12.918	29.393.104	

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado
Funcionamento	18.450.879.622 €	
PIDDAC	10.514.614 €	

Parâmetros
Eficácia
Eficiência
Qualidade

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	Ponderação	Ponderação
30%	28%	42%

Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
%		

Recursos Financeiros e Humanos

Recursos Financeiros

Recursos Humanos

Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	Mapas PARES, - Gabinete de Planeamento
Objectivo 2	SISS
Objectivo 3	SIF/SAP
Objectivo 4	Indicadores de Gestão, (SESS-WEB)
Objectivo 5	Responsável Nacional
Objectivo 6	Responsável Nacional
Objectivo 7	Responsável Nacional
Objectivo 8	Indicadores de Gestão
Objectivo 9	Indicadores de Gestão
Objectivo 10	Indicadores de Gestão
Objectivo 11	Responsável Nacional
Objectivo 12	Responsável Nacional
Objectivo 13	Indicadores de Gestão
Objectivo 14	Indicadores de Gestão
Objectivo 15	Indicadores de Gestão
Objectivo 16	Indicadores de Gestão
Objectivo 17	CNP
Objectivo 18	II,IP
Objectivo 19	CNPRP
Objectivo 20	Indicadores de Gestão
Objectivo 21	Responsável Nacional