

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão (em reformulação): 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 da atribuição 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 100% / 9			
1.1.1 - Aumentar o nº de idosos com Complemento Solidário para Idosos (CSI) atribuído para 250.000	Ind 1	Nº de idosos com prestação deferida	150.000	250.000	
	Peso	100%			
OB 2		Ponderação de 100% / 9			
1.1.3 - Assegurar que 90% das famílias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 dias tenham acordo de inserção assinado e garantir que até Julho todas as famílias com prestação deferida há mais de 180 dias tenham acordo de inserção assinado	Ind 2.1	% de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado	90%	90%	
	Peso	50%			
	Ind 2.2	% de famílias com prestação deferida há mais de 180 dias e com acordo de inserção assinado	n.a	100% (até Julho)	
	Peso	50%			
OB 3		Ponderação de 100% / 9			
1.2.1 - Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais	Ind 3.1	Percentagem de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	20%	35%	
	Peso	100%			
OB 4		Ponderação de 100% / 9			
1.2.2 - Assegurar uma taxa de execução financeira no Programa PARES de 45% e de execução física de 30%	Ind 4.1	Taxa de execução financeira	30%	45%	
	Peso	50%			
	Ind 4.2	Taxa de execução física	n.a	30%	
	Peso	50%			
OB 5		Ponderação de 100% / 9			
2.5.1 - Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.08 das prestações processadas indevidamente, relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade	Ind 5	Taxa de recuperação do montante em saldo à data de 31.12.2008 das prestações de doença e desemprego, processado indevidamente	50%	50%	
	Peso	100%			
OB 6		Ponderação de 100% / 9			
4.2.2 - Atingir 6 milhões de acessos à Segurança Social Directa em 2009	Ind 6	Nº de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 2009	4 milhões	6 milhões	
	Peso	100%			
OB 7		Ponderação de 100% / 9			
5.7.4 - Aumentar para 80% a taxa de preenchimento de NIF's de Pessoas Singulares (PS's) activas com mais de 16 anos	Ind 7	Taxa de preenchimento de NIF's de PS's activas com mais de 16 anos	72%	80%	
	Peso	100%			
OB 8		Ponderação de 100% / 9			
5.9.1 - Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS,IP para Arquivo Único	Ind 8	Percentagem de arquivos intermédios que transferiram a totalidade da sua documentação em fase semi-activa para o Arquivo Único	n.a	60%	
	Peso	100%			

Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N			Desvios
			Concretização			
			Resultado	Classificação		
Superou	Atingiu	Não atingiu				
OB 9						
5.9.2 - Implementar o novo regulamento arquivístico e plano de classificação em 70% dos Serviços de segurança Social	Ind 9	Ponderação de 100% / 9 Porcentagem de Serviços da Segurança Social que implementaram novo regulamento arquivístico e plano de classificação	n.a	70%		
	Peso	100%				
EFICIÊNCIA						
OB 10						
3.1.1 - Realizar o acompanhamento personalizado de 50 contribuintes por mês e por gestor de contribuinte	Ind 10.1	Ponderação de 100% / 5 Nº médio de novos contribuintes acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte	n.a	5		
	Peso	50%				
	Ind 10.2	Nº médio de contribuintes de meses anteriores, acompanhados mensalmente por gestor do contribuinte	n.a	45		
	Peso	50%				
OB 11						
5.1.1 - Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	Ind 11	Ponderação de 100% / 5 Nº de requerimentos subsídio de desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	7	9		
	Peso	100%				
OB 12						
5.1.2 - Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 9 requerimentos concluídos por pessoa e dia de trabalho	Ind 12	Ponderação de 100% / 5 Nº de requerimentos de prestações familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	5,5	9		
	Peso	100%				
OB 13						
5.1.13 - Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de acompanhamento técnico por pessoa dia trabalho e para 1,5 informações / relatórios por pessoa dia de trabalho	Ind 13.1	Ponderação de 100% / 5 Nº de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição concluídos por pessoa dia de trabalho	n.a	0,5		
	Peso	50%				
	Ind 13.2	Nº de informações e relatórios concluídos por pessoa dia de trabalho	n.a	1,5		
	Peso	50%				
OB 14						
5.5.1 - Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte	Ind 14	Ponderação de 100% / 5 Nº de dias decorridos até ao fecho do mês em causa	10	8		
	Peso	100%				
QUALIDADE						
OB 15						
2.1.2 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)	Ind 15	Ponderação de 100% / 8 Porcentagem de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 25 dias	95% em 25 dias	95% em 20 dias		
	Peso	100%				
OB 16						
2.1.3 - Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)	Ind 16	Ponderação de 100% / 8 Porcentagem de requerimentos com tempo de processamento inferior ou igual a 25 dias	95% em 25 dias	95% em 20 dias		
	Peso	100%				

Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Ano N			Desvios
			Concretização			
			Resultado	Classificação		
Superou	Atingiu	Não atingiu				
OB 17			Ponderação de 100% / 8			
2.1.4 - Assegurar um tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias	Ind 17		Tempo médio de processamento do abono de família	30 dias	30 dias	
	Peso		100%			
OB 18			Ponderação de 100% / 8			
2.1.10 - Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias (média ponderada) e 69 dias (média aritmética)	Ind 18.1		Tempo médio de processamento do RSI (m.p)	90	76	
	Peso		50%			
	Ind 18.2		Tempo médio de processamento do RSI (m.a.)	75	69	
	Peso		50%			
OB 19			Ponderação de 100% / 8			
2.2.1 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 55 dias	Ind 19		Tempo médio de conclusão dos processos de velhice	60 dias	55 dias	
	Peso		100%			
OB 20			Ponderação de 100% / 8			
4.1.1 - Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%	Ind 20		Percentagem de atendimentos com tempos de espera superiores a 30 minutos	25%	28%	
	Peso		100%			
OB 21			Ponderação de 100% / 8			
4.3.1 - Resolver 80% das chamadas telefónicas para o Contact Center no 1º contacto e atender 95% em 60 segundos	Ind 21.1		Percentagem de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto"	n.a	80%	
	Peso		50%			
	Ind 21.2		Percentagem de chamadas telefónicas "atendidas", com tempo máximo de espera igual ou inferior a 60 segundos"	n.a	95% em 60 segundos	
	Peso		50%			
OB 22			Ponderação de 100% / 8			
5.7.3 - Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas face às remunerações processadas, em 2009	Ind 22		% de remunerações erradas face ao nº de remunerações processadas	<2%	< 1%	
	Peso		100%			
Justificação para os desvios...						
Explicitação da fórmula utilizada						

Meios disponíveis

Recursos Humanos (a)	Pontuação	Nº de RH Inicial	UERHP (Nº RH * Dias Úteis 2008)	Pontuação Planeada	Nº de RH Final	N.º Dias Trabalho	Pontos Executados
Dirigentes - Direcção Superior	20	5	1.125	22.500			
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	16	956	215.100	3.441.600			
Técnico Superior	12	3.306	743.850	8.926.200			
Coordenador Técnico	9	26	5.850	52.650			
Assistente Técnico	8	5.895	1.326.375	10.611.000			
Encarregado geral operacional	7	0	0	0			
Encarregado operacional	6	2	450	2.700			
Assistente operacional	5	2.263	509.175	2.545.875			
Total		12.453	2.801.925	25.602.525			

(a) Dados de 31.12.2008.

(b) N.º de dias úteis em 2009, 225.

Orçamento (€) (c)	Estimado	Realizado
Funcionamento	19.378.694.821 €	
PIDDAC	16.437.181 €	

(c) Inclui os reforços e restituições resultantes do orçamento suplementar. Ainda não inclui a integração do orçamento do CNPRP e DAISS.

Parâmetros
Eficácia
Eficiência
Qualidade

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 40%	Ponderação 25%	Ponderação 35%
%	%	%

Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
%		

Recursos Financeiros e Humanos

Recursos Financeiros

--

Recursos Humanos

--

Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 2	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 3	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 4	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 5	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 6	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 7	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 8	Responsável Nacional do Objectivo (START)
Objectivo 9	Responsável Nacional do Objectivo (START)
Objectivo 10	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 11	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 12	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 13	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 14	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 15	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 16	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 17	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 18	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 19	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 20	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 21	Responsável Nacional do Objectivo (Contact Center)
Objectivo 22	Responsável Nacional (SISS)