

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: Garantir a protecção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema público de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações, e promovendo o exercício da acção social.

Objectivos estratégicos (OE):

- A. Reforçar a protecção e inclusão social
- B. Garantir o acesso dos cidadãos aos seus direitos
- C. Eliminar as prestações indevidas
- D. Aumentar a proximidade aos cidadãos
- E. Aumentar a satisfação dos cidadãos
- F. Aumentar a satisfação dos contribuintes
- G. Garantir o cumprimento contributivo
- H. Aumentar a eficiência dos serviços
- I. Aumentar a satisfação dos colaboradores

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

EFICÁCIA

OB 1		Ponderação de 100% / 4				
N2.P1.03 Assegurar a assinatura do Acordo de Inserção a uma percentagem mínima de famílias beneficiárias de RSI	Ind 1	% de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado	90%	90%	95%	
	Peso	100%				
OB 2		Ponderação de 100% / 4				
N2.P1.01 Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	Ind 2	% de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	35%	45%	50%	
	Peso	100%				
OB 3		Ponderação de 100% / 4				
N2.P1.06 Assegurar valores mínimos das taxas de Execução Financeira e Física no Programa PARES	Ind 3.1	Taxa de execução financeira = Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100	33%	44%	53%	
	Peso	50%				
	Ind 3.2	Taxa de execução física = N.º de Equipamentos em Funcionamento/N.º de projectos contratualizados*100	16%	39%	52%	
	Peso	50%				
OB 4		Ponderação de 100% / 4				
N8.P1.01 Recuperar prestações de doença e desemprego processados indevidamente	Ind 4	Taxa de recuperação da dívida = Valor recuperado, em euros, dos montantes de prestações de doença e desemprego processadas indevidamente/valor, em euros, dos montantes de prestações de doença e desemprego processadas indevidamente à data de 31/12/2009	50%	45%	50%	
	Peso	100%				

Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Superação Ano n	Ano N			Desvios
				Concretização			
				Resultado	Classificação		
Superou	Atingiu	Não atingiu					
EFICIÊNCIA							
OB 5	Ponderação de 100% / 6						
N6.P1.05 Alargar o universo de contribuintes com Gestor atribuído garantindo o acompanhamento a novos contribuintes e de meses anteriores	Ind 5.1	Número médio de novos contribuintes acompanhados mensalmente por Gestor	5	10	12		
	Peso	50%					
	Ind 5.2	Número médio de contribuintes antigos acompanhados mensalmente por Gestor	45	40	45		
Peso	50%						
OB 6	Ponderação de 100% / 6						
N2.P2 Aumentar a produtividade média nas prestações imediatas	Ind 6.1	Nº de requerimentos Parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho	22,5	43	45		
	Peso	10%					
	Ind 6.2	Nº de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	9	14	15		
	Peso	10%					
	Ind 6.3	Nº de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho	95	122	128		
	Peso	70%					
Ind 6.4	Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	9	11	12			
Peso	10%						
OB 7	Ponderação de 100% / 6						
N9.P2 Aumentar a produtividade média nas prestações diferidas	Ind 7.1	Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho	5,8	7,0	8		
	Peso	40%					
	Ind 7.2	Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	5,4	6,9	8		
	Peso	35%					
	Ind 7.3	Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho	5,2	6,2	7		
Peso	25%						
OB 8	Ponderação de 100% / 6						
N2.P2.01 Assegurar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais	Ind 8.1	Nº de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição concluídos por pessoa dia de trabalho	0,5	0,5	0,6		
	Peso	50%					
	Ind 8.2	Nº de informações e relatórios concluídos por pessoa dia de trabalho	1,5	1,5	1,7		
Peso	50%						
OB 9	Ponderação de 100% / 6						
S7.P1.02 Assegurar o encerramento da contabilidade relativa a determinado mês num período máximo de dias de calendário do mês seguinte	Ind 9	N.º máximo de dias de calendário do mês n+1 em que se efectua o encerramento da contabilidade do mês n	8	7	6		
	Peso	100%					
OB 10	Ponderação de 100% / 6						
S7.P1.03 Assegurar um prazo médio de pagamento de facturas de acordo com a referência	Ind 10	$PMP = (\text{Somatório do valor de compromissos registados por mês a dividir pelo valor processado a fornecedores}) * 365 / 12$	40	40	30		
	Peso	100%					

Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Superação Ano n	Ano N			Desvios
				Resultado	Concretização		
					Superou	Atingiu	
QUALIDADE							
OB 11	Ponderação de 100% / 3						
N1.P1 Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 11.1	% de requerimentos Parentalidade (Jan-Jul) com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	95% em 20 dias	95% em 20 dias	97%		
	Peso	10%					
	Ind 11.2	% de requerimentos Desemprego (Jan-Jul) com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	95% em 20 dias	95% em 20 dias	97%		
	Peso	10%					
	Ind 11.3	% de requerimentos Doença (Jan-Jul) com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	95% em 20 dias	95% em 20 dias	97%		
	Peso	65%					
	Ind 11.4	% de requerimentos abono de família (Jan-Jul) com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	n.a.	70% em 30 dias	75%		
Peso	10%						
Ind 11.5	% de requerimentos RSI (Jan-Jul) com tempo de deferimento inferior ou igual a 70 dias	n.a.	70% em 70 dias	75%			
Peso	5%						
OB 12	Ponderação de 100% / 3						
N9.P1.06 Reduzir o tempo médio de conclusão das pensões de velhice	Ind 12	Tempo médio de conclusão dos processos de velhice	55	53	48		
	Peso	100%					
OB 13	Ponderação de 100% / 3						
N4.P2.01 Assegurar uma % mínima de chamadas telefónicas do Via Segurança Social resolvidas no 1º contacto	Ind 13	% de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto	80%	85%	90%		
	Peso	100%					
Justificação para os desvios...							
Explicitação da fórmula utilizada							

Meios disponíveis

Recursos Humanos (a)	Pontuação	N.º de RH Inicial	UERHP (N.º RH * Dias Úteis 2010)	Pontuação Planeada	N.º de RH Final	N.º Dias Trabalho	Pontos Executados
Dirigentes - Direcção Superior	20	4	900	18.000			
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	16	894	201.150	3.218.400			
Técnico Superior	12	3.308	744.300	8.931.600			
Coordenador Técnico	9	90	20.250	182.250			
Assistente Técnico	8	5.404	1.215.900	9.727.200			
Encarregado geral operacional	7	0	0	0			
Encarregado operacional	6	1	225	1.350			
Assistente operacional	5	2.019	454.275	2.271.375			
Total		11.720	2.637.000	24.350.175			

(a) Dados de 31.12.2009.

(b) N.º de dias úteis 225.

Orçamento (€) (c)	Estimado	Realizado
Subsistema de Solidariedade (c.1)	4.449.560.975 €	
Subsistema de Protecção Familiar (c.1)	1.512.832.530 €	
Subsistema de Acção Social	1.562.583.614 €	
Despesas Correntes	1.553.818.014 €	
PIDDAC OE	8.765.600 €	
Sistema Previdencial	12.800.591.708 €	
Despesas Correntes (c.1)	12.797.291.708 €	
Despesas Capital (ex - PIDDAC OSS)	3.300.000 €	
Administração - Fundos DA311*	308.590.948 €	
TOTAL	20.634.159.775 €	

(c) Orçamento aprovado.

(c.1) Relativamente aos Subsistemas de Solidariedade e Protecção Familiar e Sistema Previdencial, o IGFSS,I.P. não comunicou as dotações aprovadas. Assim, considera-se o valor carregado em SIF como sendo o aprovado (excepção para os Fundos F*, cujo o valor aprovado totaliza 3.873.193€, dos quais 968.298€ corresponde à cativação)

(c.2) Importa referir que o IGFSS,I.P. ainda não finalizou o carregamento do orçamento aprovado, designadamente para os fundos DA113002 - Orçamento Programa, DA113003 - Orçamento de Gestão Corrente e DA311* - Administração

Parâmetros
Eficácia
Eficiência
Qualidade

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Pond. 40%	Pond. 25%	Pond. 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	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 3	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 4	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
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 (SISS)
Objectivo 9	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 10	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 11	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 12	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 13	Responsável Nacional do Objectivo (Contact Center)