

Ministério da Solidariedade e da Segurança 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):

- OE 1. Reforçar a protecção e inclusão social
- OE 2. Melhorar o desempenho na atribuição de prestações
- OE 3. Garantir o cumprimento contributivo
- OE 4. Aumentar a satisfação de beneficiários e contribuintes
- OE 5. Aumentar a satisfação dos colaboradores
- OE 6. Aumentar a eficiência dos serviços

Objectivos operacionais	Ano 2009 Meta	Ano 2009 Resultado	Ano 2010 Meta	Ano 2010 Resultado (Jan-Set)	Ano 2011		
					Meta	Tolerância	Valor Crítico

**EFICÁCIA**

<b>OB 1</b>			<b>Ponderação de 100% / 4</b>							
Assegurar a assinatura atempada do Acordo de Inserção RSI	DS_03.02	Ind 1	% de famílias com prestação deferida há mais de 75 dias e com acordo de inserção assinado (DS 3.2 I1)	90%	98%	90%	100%	90%	0%	95%
		Peso	100%							
<b>OB 2</b>			<b>Ponderação de 100% / 4</b>							
Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	DS_05.01.01	Ind 2	% de respostas sociais acompanhadas, com elaboração do respectivo relatório, de acordo com o manual de cooperação (DS 5.1.1 I1)	35%	43%	45%	31%	50%	0%	60%
		Peso	100%							
<b>OB 3</b>			<b>Ponderação de 100% / 4</b>							
Garantir a execução dos programas de investimento em equipamentos sociais	PR.01.01	Ind 3.1	Taxa de execução financeira PARES=Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100 (PR 0.1 A2.1 I1)	33%	35%	44%	50%	67%	0%	69%
		Peso	75%							
		Ind 3.2	Taxa de execução financeira POPH 6.12=Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100 (PR 0.1 A2.4 I1)	n.a.	n.a.	0,40%	0%	5%	0%	7%
		Peso	10%							
		Ind 3.3	Taxa de execução financeira MASES=Montante de investimento público executado/Montante de investimento público contratualizado*100 (PR 0.1 A2.2 I1)	50%	30%	56%	46%	75%	0%	77%
		Peso	10%							
		Ind 3.4	Taxa de execução financeira PIDDAC P16=Montante de investimento público executado/Montante de investimento público inscrito no Orçamento P16 *100 (PR 0.1 A2.3 I1)	n.a.	24%	73%	44%	62%	0%	72%
		Peso	5%							
<b>OB 4</b>			<b>Ponderação de 100% / 4</b>							
Garantir a recuperação dos valores indevidamente pagos	GF.00.11	Ind 4.1	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas	50%	46%	45%	35%	50%	0%	55%
		Peso	100%							

Objectivos operacionais		Ano 2009 Meta	Ano 2009 Resultado	Ano 2010 Meta	Ano 2010 Resultado (Jan-Set)	Ano 2011				
						Meta	Tolerância	Valor Crítico		
<b>EFICIÊNCIA</b>										
<b>OB 5</b>		<b>Ponderação de 100% / 4</b>								
Aumentar o acompanhamento mensal de Contribuintes pelo Gestor de Contribuinte	IQC.02.02	Ind 5	Número médio de contribuintes acompanhados mensalmente por Gestor (IQC 2.2 A3 I1)	50	84,6	50	77,8	81	0	89
		Peso	100%							
<b>OB 6</b>		<b>Ponderação de 100% / 4</b>								
Aumentar a produtividade média nas prestações		Ind 6.1	Nº de requerimentos Parentalidade concluídos PDT (PIA 0.4 A1)	22,5	40,4	42,8	48,2	43,00	0	45,0
		Peso	5%							
		Ind 6.2	Nº de requerimentos Desemprego concluídos PDT (PIA 0.4 A2)	8,9	15,2	14,2	17,5	14,30	0	14,9
		Peso	5%							
		Ind 6.3	Nº de requerimentos Doença concluídos PDT (PIA 0.4 A3)	95,0	116,3	122,0	165,3	123,00	0	128,0
		Peso	35%							
		Ind 6.4	Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos PDT (PIA 0.4 A4)	9,0	10,8	11,0	11,7	10,10	0	11,0
		Peso	5%							
		Ind 6.5	Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.1 A10)	n.a.	5,8	7,0	11,3	7,1	0	8,0
	Peso	20%								
	Ind 6.6	Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.2 A10)	n.a.	7,1	6,9	7,7	7,0	0	8,0	
	Peso	17,5%								
	Ind 6.7	Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho (PD 0.3 A10)	n.a.	5,2	6,2	6,8	6,3	0	6,8	
	Peso	12,5%								
<b>OB 7</b>		<b>Ponderação de 100% / 4</b>								
Aumentar a produtividade média no acompanhamento técnico das respostas sociais	DS.05.01.02	Ind 7.1	N.º de relatórios de acompanhamento técnico da Instituição PDT (DS 5.1.2 I1)	0,5	0,7	0,5	0,7	0,55	0	0,6
		Peso	50%							
		Ind 7.2	N.º de informações e outros relatórios produzidos PDT (DS 5.1.2 I2)	1,5	1,2	1,5	2,0	1,55	0	1,7
	Peso	50%								
<b>OB 8</b>		<b>Ponderação de 100% / 4</b>								
Reduzir o prazo médio de pagamento de facturas	GF.00.08	Ind 8	PMP=(Somatório do valor de compromissos registados por mês a dividir pelo valor processado a fornecedores)*365/12 (GF 0.8 I1)	40	17	40	27	25	0	20
		Peso	100%							

Objectivos operacionais		Ano 2009 Meta	Ano 2009 Resultado	Ano 2010 Meta	Ano 2010 Resultado (Jan-Set)	Ano 2011			
						Meta	Tolerância	Valor Crítico	
<b>QUALIDADE</b>									
<b>OB 9</b>		<b>Ponderação de 100% / 7</b>							
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 9.1	% de requerimentos Parentalidade com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A1)	95%	95	95%	91%	95%	0%	97%
	Peso	10,5%							
	Ind 9.2	% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A2)	95%	95	95%	96%	95%	0%	97%
	Peso	10,5%							
	Ind 9.3	% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias (PIA 0.2 A3)	95%	97	95%	94%	95%	0%	97%
	Peso	68,5%							
Ind 9.4	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias (PIA 0.3 A1)	n.a.		70%	90%	65%	0%	72%	
Peso	10,5%								
<b>OB 10</b>		<b>Ponderação de 100% / 7</b>							
Reduzir o tempo médio de Deferimento das pensões	Ind 10.1	Tempo médio de deferimento dos processos de velhice (PD 0.1 A1)	55	51	50	49	50	0	45
	Peso	60%							
	Ind 10.2	Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte (PD 0.3 A1)	50	48	50	49	50	0	45
Peso	40%								
<b>OB 11</b>		<b>Ponderação de 100% / 7</b>							
Reduzir o tempo médio de deferimento das pensões sociais e complementos	Ind 11.1	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice (PD 0.5 A1)	75	93	67	48	53	0	48
	Peso	3%							
	Ind 11.2	Tempo médio de deferimento dos processos de CSI (PD 0.4 A1)	30	50	30	21	30	0	27
Peso	97%								
<b>OB 12</b>		<b>Ponderação de 100% / 7</b>							
Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	Ind 12.1	% de processos de incentivo ao emprego com 1.ª decisão em 30 dias (IQC 1.4 A1)	75%	51%	75%	75%	84%	0%	89%
	Peso	2%							
	Ind 12.2	% de pendentes do cartão do cidadão assegurados no prazo máximo de 8 dias (IQC 1.3 A2)	90%	71%	75%	74%	81%	0%	86%
	Peso	22%							
	Ind 12.3	% de qualificações de TCO registadas em 30 dias (IQC 1.6 A1)	n.a.	n.a	75%	82%	80%	0%	90%
	Peso	16%							
	Ind 12.4	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de 10 dias (IQC 2.1 A1)	95%	99%	97%	100%	97%	0%	99%
Peso	56%								
Ind 12.5	% de formulários E101/A1 emitidos até 60 dias (IQC 4.3 A1)	n.a.	n.a	63%	96%	85%	0%	90%	
Peso	4%								
<b>OB 13</b>		<b>Ponderação de 100% / 7</b>							
Promover a utilização de canais alternativos	Ind 13	% de atendimentos por canal alternativo ao presencial (PIA 0.5 I1)	n.a.	33%	n.a.	33%	37%	0%	44%
	Peso	100%							
<b>OB 14</b>		<b>Ponderação de 100% / 7</b>							
Assegurar uma % mínima de chamadas telefónicas do Via Segurança Social resolvidas no 1º contacto	Ind 14	% de chamadas telefónicas "resolvidas" no 1º contacto" (PIA 4.2 I1)	80%	94%	85%	93%	85%	0%	90%
	Peso	100%							
<b>OB 15</b>		<b>Ponderação de 100% / 7</b>							
Garantir a execução do Plano de Formação e assegurar a satisfação dos formandos	Ind 15.1	Grau de Execução do Plano de Formação (RH 4.6 A3)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	70%	0%	80%
	Peso	30%							
	Ind 15.2	% de acções do ano anterior com avaliação de impacto (RH 4.7 I1)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	10%	0%	15%
	Peso	10%							
	Ind 15.3	Nível médio de satisfação dos formandos com os Cursos (cumulativo para os cursos realizados no ano) (RH 4.7 I2)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	3	0	4
Peso	20%								
Ind 15.4	% de trabalhadores com formação (RH 4.6 I1)	75%	64%	70%	50%	70%	0%	75%	
Peso	40%								

Justificação para os desvios...

Explicitação da fórmula utilizada

### Meios disponíveis

Recursos Humanos (a)	Nº de RH Inicial	UERHP (RHxDU)	Pontuação Planeada	Nº de RH Final
Dirigentes - Direcção Superior	4	896	17.920	
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	1.207	270.368	4.325.888	
Técnico Superior	3.292	737.408	8.848.896	
Coordenador Técnico	6	1.344	12.096	
Assistente Técnico	4.789	1.072.736	8.581.888	
Encarregado geral operacional	0	0	0	
Encarregado operacional	1	224	1.344	
Assistente operacional	1.860	416.640	2.083.200	
<b>TOTAL</b>	<b>11.159</b>	<b>2.499.616</b>	<b>23.871.232</b>	

(a) Dados de 31.12.2010.

(b) N.º de dias úteis 2011: **224**

Orçamento (€) (c)	Estimado
Subsistema de Solidariedade (c.1)	<b>4.406.057.838 €</b>
Subsistema de Protecção Familiar (c.1)	<b>1.202.875.300 €</b>
Subsistema de Acção Social	<b>1.476.408.459 €</b>
Despesas Correntes	1.469.642.523 €
PIDDAC OE	6.765.936 €
Sistema Previdencial	<b>13.154.012.963 €</b>
Despesas Correntes (c.1)	13.150.712.963 €
Despesas Capital (ex - PIDDAC OSS)	3.300.000 €
Administração - Fundos DA311*	<b>287.962.998 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20.527.317.558 €</b>

(c) Orçamento aprovado 2011.

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
Objectivo 3	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 4	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 5	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 6	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 7	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 8	Responsável Nacional do Objectivo (SIF)
Objectivo 9	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 10	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 11	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 12	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 13	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 14	Responsável Nacional do Objectivo (Contact Center)
Objectivo 15	Responsável Nacional do Objectivo (Gest-Formação)