QUADRO DE AVALIAÇAO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2014

Última atualização: (2013/12/19)

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.

Objetivos Estratégicos (OE):

OE 1. Assegurar a proteção e inclusão social
OE 2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional
OE 3. Assegurar a satisfação dos clientes
OE 4. Promover a motivação dos trabalhadores
OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços

Objetivos operacionais					Ano 2012		Ano 2013		Ano 2014					Classificação		
					Meta	Resultado	Meta	Resultado (jan-out)	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Superou	Atingiu	Não atingiu
EFICÁCIA																
OB 1				Ponderação de 100% / 5												
Potenciar a cobertura dos serviços e respostas sociais	Ind 1.1	DSP_0.2	A2	% de aumento do nº de acordos/revisões/ protocolos no âmbito da Intervenção Precoce	n.a.	109	30%	n.a.	15%		20%					
	Peso			50%												
	Ind 1.2	DSP_0.6	I1	% de Protocolos celebrados ou renovados no âmbito do Programa de Emergência Alimentar	n.a.	n.a.	80%	85%	80%		90%					
	Peso			50%												
OB 2				Ponderação de 100% / 5												
Assegurar a qualificação do sistema de acolhimento	Ind 2.1	DSP_0.3	I2	% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias de SERE+ e que foram alvo de 4 ações de acompanhamento de acordo com o modelo de acompanhamento definido	n.a.	n.a.	80%	100%	80%		90%					
	Peso			100%												
OB 3				Ponderação de 100% / 5												
Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	Ind 3.1	DSP_0.7	I1	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	55%	58%	55%	45%	55%		60%					
	Peso			88%												
	Ind 3.2	DSP_0.7	I3	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	40%	53%	50%	47%	50%		60%					
	Peso			12%												
OB 4				Ponderação de 100% / 5												
Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários	Ind 4.1	Fisc_0.1	I1	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	5.500	5.331	5.500	3.942	4.200		4.620					
	Peso			33%												
	Ind 4.2	Fisc_0.1	I2	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	27	13,78	27	6	21		23					
	Peso			33%												
	Ind 4.3	Fisc_0.2	I0	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a prestações sociais	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	19.680		21.648					
	Peso			33%												
OB 5				Ponderação de 100% / 5												
Aumentar a implementação do atendimento por marcação	Ind 5	CGC_0.3	A1	N.º de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação	n.a.	n.a.	18	6	30		33					
	Peso			100%												

Objetivos operacionais					Ano 2012		Ano 2013		Ano 2014							
					Meta	Resultado	Meta	Resultado (jan-out)	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação		
														Superou	Atingiu	Não atingiu
EFICIÊNCIA																
OB 6				Ponderação de 100% / 4												
Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	Ind 6	PC_0.4	A2	% de contribuintes acompanhados pelo gestor no quadrimestre	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	45%		50%					
	Peso			100%												
OB 7				Ponderação de 100% / 4												
Assegurar a produtividade média nas prestações	Ind 7.1	PC_0.2	A2.3	N.º de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	14,3	20,5	17,7	19,1	17,8		19,6					
	Peso			14%												
	Ind 7.2	PC_0.2	A3.2	N.º de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho	123	151	146,2	161,0	149,2		165,8					
	Peso			70%												
	Ind 7.3	PC_0.2	A4.3	N.º de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	10,1	12,2	11,4	13,0	12,0		13,3					
	Peso			11%												
	Ind 7.4	PD_0.1	A4	N.º de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho	8,7	13	8,7	13,3	15,9		17,5					
	Peso			2%												
	Ind 7.5	PD_0.2	A4	N.º de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	6,8	9,9	6,8	9,9	12,1		13,3					
	Peso			3%												
	Ind 7.6	PD_0.3	A4	N.º de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho	5,9	8,0	5,9	8,4	9,9		10,9					
	Peso			2%												
OB 8				Ponderação de 100% / 4												
Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação	Ind 8	PC_2.2	A1	N.º total de registos realizados em IDQ e GTE por pessoa dia de trabalho	52	59	51	55	52,5		57,7					
	Peso			100%												
OB 9				Ponderação de 100% / 4												
Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	Ind 9	GCF_0.4	I1	% de atividades relacionadas com a gestão e controlo do orçamento anual de despesas e receitas concluídas no prazo	n.a.	n.a.	100%	104%	100%		119%					
	Peso			100%												

Objetivos operacionais					Ano 2012		Ano 2013		Ano 2014							
					Meta	Resultado	Meta	Resultado (jan-out)	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação		
														Superou	Atingiu	Não atingiu
QUALIDADE																
OB 10				**Ponderação de 100% / 6**												
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	**Ind 10.1**	PC_0.2	A2.1	**% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias**	85%	88%	85%	97%	**85%**		**90%**					
	Peso			**16%**												
	Ind 10.2	PC_0.2	A3.1	**% de requerimentos Doença com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias**	95%	98%	95%	99%	**95%**		**98%**					
	Peso			**73%**												
	Ind 10.3	PC_0.2	A4.1	**% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias**	60%	80%	70%	83%	**70%**		**75%**					
	Peso			**11%**												
OB 11				**Ponderação de 100% / 6**												
Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões	**Ind 11.1**	PD_0.1	A1	**Tempo médio de deferimento dos processos de velhice**	53	44	53	31	**40**		**35**					
	Peso			**67%**												
	Ind 11.2	PD_0.3	A1	**Tempo médio de deferimento dos processos de sobrevivência/ morte**	49	41	62	67	**70**		**62**					
	Peso			**33%**												
OB 12				**Ponderação de 100% / 6**												
Assegurar o tempo de deferimento das pensões sociais e complementos	**Ind 12.1**	PD_0.4	A1	**% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias**	80%	81%	80%	84%	**80%**		**88%**					
	Peso			**91%**												
	Ind 12.2	PD_0.5	A1	**Tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice**	70	68	70	35	**40**		**36**					
	Peso			**9%**												
OB 13				**Ponderação de 100% / 6**												
Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes	**Ind 13.1**	PC_0.4	A1	**% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)**	97%	97%	95%	98%	**95%**		**99%**					
	Peso			**100%**												
OB 14				**Ponderação de 100% / 6**												
Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação	**Ind 14.1**	RH_0.1	A4	**% de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (5 d.u.)**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	**60%**		**70%**					
	Peso			**30%**												
	Ind 14.2	RH_0.4	A1.I1	**% de trabalhadores com formação**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	**40%**		**45%**					
	Peso			**40%**												
	Ind 14.3	RH_0.4	A1.I2	**Grau de Execução do Plano de formação**	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	**55%**		**65%**					
	Peso			**30%**												
OB 15				**Ponderação de 100% / 6**												
Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	**Ind 15**	CGC_0.2	I1	**Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (de maio a dezembro)**	3,5	4,2	3,6	4,2	**3,6**		**4,0**					
	Peso			**100%**												

Justificação para os desvios…

Última atualização: (2013/12/19)

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é apurado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(resultado - meta n) / meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(meta n) - resultado / meta].
O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Nº de RH Inicial (a)	UERHP (RHxDU) (b)	Pontuação Planeada	Nº de RH Final	N.º Dias Trabalho	Pontos Executados
Dirigentes - Direção Superior	20	3	681	13.620			
Dirigentes - Direção Intermédia	16	924	209.748	3.355.968			
Técnico Superior	12	2.986	677.822	8.133.864			
Coordenador Técnico	9	17	3.859	34.731			
Assistente Técnico	8	4.263	967.701	7.741.608			
Encarregado operacional	6	0	0	0			
Assistente operacional	5	1.101	249.927	1.249.635			
TOTAL	**76**	**9.294**	**2.109.738**	**20.529.426**			

(a) Dados de 2013/09/30

(b) N.º de dias úteis 2014: **227**

***Descontados: feriados nacionais, 1 dia equivalente aos feriados municipais e 25 dias de férias**

Orçamento (c)	Estimado	Realizado
Sistema de Proteção Social de Cidadania	**7.213.688.060 €**	
Subsistema de Solidariedade	4.557.035.524 €	
Subsistema de Proteção Familiar	1.119.789.549 €	
Subsistema de Ação Social	1.536.862.987 €	
Despesas Correntes	1.530.862.987 €	
Ex-Piddac	6.000.000 €	
Sistema Previdencial	**15.333.082.844 €**	
Sistema Regimes Especiais (Regime Substitutivo Bancário + BPN)	**506.024.403 €**	
Administração - Fundos DA311	**249.765.538 €**	
TOTAL	**23.302.560.845 €**	

(c) Orçamento proposto em 17-6-2013

Parâmetros

Eficácia

Eficiência

Qualidade

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Pond. 30%	Pond. 30%	Pond. 40%
%	%	%

Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
%		

Recursos Financeiros e Humanos

Recursos Financeiros

Recursos Humanos

Listagem das Fontes de Verificação

Objetivo 1	SIF (Relatórios Diversos)
Objetivo 2	Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo
Objetivo 3	SISS-COOP
Objetivo 4	SAF
Objetivo 5	Relatório de monitorização efetuado no DCGC
Objetivo 6	Ficheiros Excel disponibilizados mensalmente pelo II, I.P.
Objetivo 7	Indicadores de Gestão (SISS)
Objetivo 8	Indicadores de Gestão (SISS)
Objetivo 9	SIF (Relatórios Diversos) e o Guião
Objetivo 10	SIF (Relatórios Diversos)
Objetivo 11	Indicadores de Gestão (SISS)
Objetivo 12	Indicadores de Gestão (SISS)
Objetivo 13	Indicadores de Gestão (SISS)
Objetivo 14	SESSWeb (relatórios diversos)
Objetivo 15	Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo
Objetivo 16	Relatório fornecido pela entidade externa até ao 10º dia do m