

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos e das cidadãs, 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 e das clientes
- OE 4 Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores
- OE 5 Aumentar a eficiência dos serviços

Objetivos Operacionais		Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015			
		Result	Result (até set.)	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Result
<b>EFICÁCIA</b>		<b>30%</b>					
<b>OB 1</b>		Ponderação de 33,3%					
Assegurar o acompanhamento técnico das respostas sociais	Ind 1.1	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	59%	45%	55%	0%	60%
	Peso	88%					
	Ind 1.2	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos	64%	51%	50%	0%	60%
Peso	12%						
<b>OB 2</b>		Ponderação de 33,3%					
Assegurar a eficácia da Fiscalização a Contribuintes e Beneficiários	Ind 2.1	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	6.216	3.662	7.735	300	8.509
	Peso	33,3%					
	Ind 2.2	Valor de contribuições apuradas e anuladas (milhões de euros)	29	4	34	2	37,4
Peso	33,4%						
Ind 2.3	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa ( PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	n.a.	n.a.	80%	0%	85%	
Peso	33,3%						
<b>OB 3</b>		Ponderação de 33,3%					
Garantir a recuperação de valores indevidos	Ind 3.1	Montante recuperado das prestações indevidamente pagas (em M€)	n.a.	n.a.	175	10	200
Peso	100%						
<b>EFICIÊNCIA</b>		<b>30%</b>					
<b>OB 4</b>		Ponderação de 50%					
Aumentar a taxa de atendimentos por marcação	Ind 4.1	Taxa de crescimento de atendimentos realizados por marcação comparativamente ao ano anterior	n.a.	n.a.	10%	1%	13%
Peso	100%						
<b>OB 5</b>		Ponderação de 50%					
Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	Ind 5.1	% de contribuintes acompanhados pelo gestor no trimestre	n.a.	n.a.	50%	0%	55%
Peso	100%						
<b>QUALIDADE</b>		<b>40%</b>					
<b>OB 6</b>		Ponderação de 20%					
Promover o desenvolvimento de competências dos trabalhadores através da participação em ações de formação	Ind 6.1	% de pedidos de autoformação respondidos no prazo estabelecido (3 d.u.)	n.a.	n.a.	80%	0%	85%
	Peso	30%					
	Ind 6.2	% de trabalhadores com formação	n.a.	34%	40%	0%	45%
Peso	40%						
Ind 6.3	Taxa de concretização das ações de formação previstas no Plano anual	n.a.	74%	100%	10%	115%	
Peso	30%						
<b>OB 7</b>		Ponderação de 20%					
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 7.1	% de requerimentos Desemprego com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	n.a.	n.a.	85%	0%	90%
	Peso	55%					
Ind 7.2	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	84%	83%	80%	0%	85%	
Peso	45%						
<b>OB 8</b>		Ponderação de 20%					
Assegurar o tempo médio de deferimento das pensões e complementos	Ind 8.1	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de velhice	30	39	47	0	42
	Peso	52%					
	Ind 8.2	Tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência/ subsídio por morte	67	50	63	0	56
Peso	33%						
Ind 8.3	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	84%	79%	80%	0%	88%	
Peso	15%						
<b>OB 9</b>		Ponderação de 20%					
Assegurar o tempo máximo de resposta pedidos de contribuintes	Ind 9.1	% de DSC emitidas dentro do prazo máximo de referência (10 d.u.)	99%	100%	95%	0%	99%
Peso	100%						
<b>OB 10</b>		Ponderação de 20%					
Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	Ind 10.1	Pontuação mensal obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	4,2	4,1	3,6	0	4,0
Peso	100%						

## Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	18.560		
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	3.236.864		
Técnico Superior	12	7.900.992		
Coordenador Técnico	9	29.232		
Assistente Técnico	8	6.792.960		
Assistente operacional	5	1.104.320		
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>19.082.928</b>		

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(MC)
Funcionamento	22.357.332.592		
Investimento	3.033.365		

Parâmetros
<b>Eficácia</b>

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 30%	Ponderação 30%	Ponderação 40%
%	%	%

Avaliação Final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
%		

<b>Eficiência</b>
-------------------

Recursos Financeiros e Humanos
<b>Recursos Financeiros</b>

<b>Qualidade</b>
------------------

<b>Recursos Humanos</b>
-------------------------

### Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores

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  $[(\text{resultado} - \text{meta } n) / \text{meta}]$ . No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{meta } n) - \text{resultado} / \text{meta}]$ .

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.

### Listagem das Fontes de Verificação

<b>Objetivo 1</b>	SISS-COOP
<b>Objetivo 2</b>	SAF
<b>Objetivo 3</b>	Responsável Nacional do Objectivo (SIF)
<b>Objetivo 4</b>	Relatório de monitorização efetuado no DCGC
<b>Objetivo 5</b>	Ficheiros Excel disponibilizados mensalmente pelo II, I.P.
<b>Objetivo 6</b>	Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo e Gesformação. Mapa de Execução Mensal + Plano de Formação aprovado
<b>Objetivo 7</b>	SIF (Relatórios Diversos)
<b>Objetivo 8</b>	Indicadores de Gestão (SISS)
<b>Objetivo 9</b>	Indicadores de Gestão (SISS)
<b>Objetivo 10</b>	Relatório concluído pelo DCGC nos meses de janeiro, abril, julho e outubro