

Ciclo de Gestão

2020

Designação do Serviço/Organismo:

Instituto da Segurança Social, I.P.

Missão:

Garantir a proteção e a inclusão social das pessoas, reconhecendo os seus direitos, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas e promovendo a solidariedade social.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1: Promover a coesão social e a inclusão

OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social

OE4: Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

OE5: Modernizar e humanizar os serviços

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 25%

OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1	% de respostas sociais acompanhadas	48%	45%	40%	42%	2 pp	47%	80%	(N.º Respostas acompanhadas / N.º Respostas 31/12/n-1) * 100		
Ind.2	% de protocolos pagos no mês	-	-	100%	95%		100%	20%	(N.º de Protocolos pagos no mês / n.º de protocolos em condições de pagamento) * 100		
Taxa de Realização do OP1										0%	

OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.3	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	7.676	7.600	7770	5.800	300	6.710	25%	Nº Processos de fiscalização a contribuintes		
Ind.4	Nº de processos inquirido crime concluídos	1.975	1.858	1771	1.350	100	1.595	35%	Nº de processos Inquirido crime concluídos		
Ind.5	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte	-	-	94%	95%		100%	40%	(N.º contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / N.º contribuintes estratégicos) * 100		
Taxa de Realização do OP2										0%	

OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.6	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	71%	85%	89%	90%	5 pp	99%	40%	(N.º de processos tratados no prazo / N.º de processos tratados) * 100		
Ind.7	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	99%	100%	100%	60%		66%	60%	O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: [Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível) Distintos no Ano1] * 100		
Taxa de Realização do OP3										0%	

EFICIÊNCIA

PESO: 40%

OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

Peso: 15%

Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.8	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	94%	98%	96%	95%		99%	100%	(Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada) * 100		
Ind.9	Taxa de Eficácia no tratamento das reclamações de notas de reposição (exclui os âmbitos AS e PF)	-	-	85%	suspensão				(N.º de processos concluídos / (N.º total de processos pendentes no final do período + N.º de processos concluídos)) * 100		
Taxa de Realização do OP4										0%	

OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.10	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	-	-	85%	90%	2 pp	94%	30%	(N.º de atendimentos não presenciais / N.º de atendimentos totais) * 100		
Ind.11	% de NISS com password de acesso à SSD	-	-	50%	53%	2 pp	58%	30%	(N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos) * 100		
Ind.12	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ	-	-	14%	18%	1 pp	20%	20%	(N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ / N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito) * 100		
Ind.13	Taxa de execução das medidas SIMPLEX	-	-	-	90%		100%	20%	(N.º medidas concluídas / N.º de medidas previstas) * 100		
Taxa de Realização do OP5										0%	

OP6: Desenvolver o potencial humano											Peso:	45%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.14	% de trabalhadores com formação	0,729	62%	69%	53%	3 pp	58%	40%	(Nº acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS) * 100			
Ind.15	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	-	-	72	75%	5 pp	83%	20%	Pontuação obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores			
Ind.16	Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	-	-	-	45%		50%	20%	Taxa de trabalhadores avaliados com processo individual organizado			
Ind.17	N.º de participantes em ações de formação em regime de e-learning	-	-	-	1.200	50	1.320	20%	N.º de trabalhadores com participação em ações de formação em regime de e-learning			
Taxa de Realização do OP6											0%	
QUALIDADE											PESO:	35%
OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas											Peso:	30%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.18	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	-	-	-	87%	2%	96%	11%	(Nº requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo / Nº Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos) * 100			
Ind.19	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	-	-	98,6%	95%	2%	100%	89%	(Nº requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo / Nº Requerimentos o sistema previdencial deferidos) * 100			
Taxa de Realização do OP7											0%	
OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos											Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.20	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	72%	75%	85%	85%		95%	40%	(Nº Requerimentos CSI deferidos até 30dias / Nº Requerimentos deferidos CSI) * 100			
Ind.21	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	-	-	-	120%		130%	30%	(N.º de processos encerrados / n.º de processos entrados) * 100			
Ind.22	Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	-	-	-	40%		30%	30%	(N.º de processos pendente > 90 dias na área nacional ou > 180 dias na área internacional / n.º de processos pendentes) * 100 [excluindo requerimentos não dependentes do ISS]			
Taxa de Realização do OP8											0%	
OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social											Peso:	45%
Indicadores	Realizado 2017	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.23	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,4	3,5	3,4	3,5	0,1	3,7	35%	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico)			
Ind.24	Taxa de cobertura de serviços de apoio eletrónicos com utilização assistida	-	-	-	77%	3 pp	85%	30%	[Nº de serviços de atendimento com utilização assistida de meios eletrónicos ("Quiosques") / Nº de serviços de atendimento] * 100			
Ind.25	Índice de satisfação global dos Contribuintes Estratégicos	-	-	-	4	0,25	4,5	35%	Pontuação obtida no inquérito de satisfação dos Contribuintes Estratégicos na escala de 1 (mín) a 5 (máx).			
Taxa de Realização do OP9											0%	
Objectivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento												
		OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9		
Objetivo Estratégico 1		●	●			●						
Objetivo Estratégico 2			●	●	●	●	●	●				
Objetivo Estratégico 3						●			●	●		
Objetivo Estratégico 4							●			●		
Objetivo Estratégico 5						●	●			●		
OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)				Peso dos parâmetros na avaliação final			Peso dos objetivos no respetivo parâmetro		Peso de cada objetivo na avaliação final		Objetivos Relevantes	
Eficácia							100%					
OP1	Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário						30%		8%			
OP2	Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas			25%			40%		10%		Relevante	
OP3	Combater a Fraude e Evasão Prestacionais						30%		8%			
Eficiência							100%					
OP4	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						15%		6%			
OP5	Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema			40%			40%		16%		Relevante	
OP6	Desenvolver o potencial humano						45%		18%		Relevante	
Qualidade							100%					
OP7	Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas						30%		11%		Relevante	
OP8	Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos			35%			25%		9%			
OP9	Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social						45%		16%		Relevante	
Total				65%							100%	

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2020 (só considerados feriados)			232
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2020			Pontuação efetivos Executados 2020			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Meta de	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanco	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	928	80		0	0		0%	0,00%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	926	214.832	14.816		0	0		0%	0,00%	
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	3.349	776.968	40.188		0	0		0%	0,00%	
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0		#DIV/0!	#DIV/0!	
Assistente Técnico	8	3.806	882.992	30.448		0	0		0%	0,00%	
Assistente Operacional	5	430	99.760	2.150		0	0		0%	0,00%	
		8.515	1.975.480	87.682	0	0	0	0	0%	0,00%	

RECURSOS FINANCEIROS							
DESIGNAÇÃO	Planeado (a)	Corrigido (b)	Execução (30.jun.20)	Execução (31.dez.20)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)	
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	352.565.237,00	328.103.399,00					
Despesas c/Pessoal	236.402.151,00	225.962.747,00					
Aquisições de Bens e Serviços	114.853.086,00	100.066.481,00					
Outras despesas correntes	1.310.000,00	2.074.171,00					
Despesas de Capital	0,00	0,00					
Orçamento de Projetos (Investimento)	14.712.393,00	5.865.291,00					
Despesas correntes	0,00	0,00					
Despesas de capital	14.712.393,00	5.865.291,00					
Outras	25.368.704.132,00	24.563.526.365,97					
Total	25.735.981.762,00	24.897.495.055,97	0,00	0,00			

(a) "Planeado" que correspondem à proposta do ISS, IP para o orçamento de 2020. (b) "Corrigido" refere-se ao orçamento corrigido à data de 10/02/2020. O orçamento do ISS, IP de 2020 corresponde ao orçamento transitório até aprovação de um Orçamento do Estado para 2020.