

Ciclo de Gestão

2021

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 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 30/09/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1	% de respostas sociais acompanhadas	45%	40%	42%	7%	42%	2 pp	47%	80%	$(N^{\circ} \text{ Respostas acompanhadas} / N^{\circ} \text{ Respostas } 31/12/n-1) * 100$		
Ind.2	% de protocolos pagos no mês	-	100%	95%	100%	95%		100%	20%	$(N^{\circ} \text{ de Protocolos pagos no mês} / n^{\circ} \text{ de protocolos em condições de pagamento}) * 100$		

Taxa de Realização do OP1

0%

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

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 30/09/2020	Meta 2021	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	7.600	7770	7.800	3.509	5.500	300	6.380	25%	$N^{\circ} \text{ Processos de fiscalização a contribuintes}$		
Ind.4	Nº de processos inquérito crime concluídos	1.858	1771	1.800	1.053	1.550	100	1.815	35%	$N^{\circ} \text{ de processos Inquérito crime concluídos}$		
Ind.5	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte	-	94%	95%	96%	95%		100%	40%	$(N^{\circ} \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N^{\circ} \text{ contribuintes estratégicos}) * 100$		

Taxa de Realização do OP2

0%

OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 30/09/2020	Meta 2021	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	85%	89%	90%	64%	80%	5 pp	88%	40%	$(N^{\circ} \text{ de processos tratados no prazo} / N^{\circ} \text{ de processos tratados}) * 100$		
Ind.7	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	100%	100%	99%	48%	60%		66%	60%	$(N^{\circ} \text{ primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível)} / N^{\circ} \text{ Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)}) \text{ Distintos no Ano} * 100$		

Taxa de Realização do OP3

0%

EFICIÊNCIA

PESO: 40%

OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

Peso: 15%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 30/09/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.8	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	98%	96%	95%	100%	95%		99%	100%	$(\text{Montante de dívida de contribuições participado} / \text{Montante de dívida gerada}) * 100$		

Taxa de Realização do OP4

0%

OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 30/09/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.9	Taxa de atendimento nos canais não presenciais	-	85%	90%	96%	90%	2 pp	94%	30%	$(N^{\circ} \text{ de atendimentos não presenciais} / N^{\circ} \text{ de atendimentos totais}) * 100$		
Ind.10	% de NISS com password de acesso à SSD	-	50%	53%	55%	58%	2 pp	64%	30%	$(N^{\circ} \text{ de NISS ativos e registados na SSD} / N^{\circ} \text{ de NISS ativos}) * 100$		
Ind.11	% de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ	-	14%	18%	17%	19%	1 pp	21%	20%	$(N^{\circ} \text{ de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ} / N^{\circ} \text{ de NISS ativos de PS sem data de óbito}) * 100$		
Ind.12	Taxa de execução das medidas SIMPLEX	-	-	90%	n.d.	90%		100%	20%	$(N^{\circ} \text{ medidas concluídas} / N^{\circ} \text{ de medidas previstas}) * 100$		

Taxa de Realização do OP5

0%

OP6: Desenvolver o potencial humano

Peso: 45%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 30/09/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.13	% de trabalhadores com formação	62%	69%	53%	27%	40%	3 pp	45%	30%	$(N^{\circ} \text{ acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação}) / (\text{média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS}) * 100$		
Ind.14	Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	-	72	75	n.d.	75	5	83	25%	Pontuação média obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores		
Ind.15	Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	-	-	45%	36%	90%		100%	20%	$(N^{\circ} \text{ de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional} / N^{\circ} \text{ total de trabalhadores}) * 100$		
Ind.16	Promover o envolvimento dos trabalhadores com o ISS, IP	-	-	-	-	60	-	66	25%	Pontuação média obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores		

Taxa de Realização do OP6

0%

QUALIDADE												PESO:	35%
<b>OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas</b>												<b>Peso:</b>	<b>30%</b>
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 30/09/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.17	% de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo	-	-	87%	97%	77%		85%	11%	(Nº requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo / Nº Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos) * 100			
Ind.18	% de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo	-	98,6%	95%	97%	86%		95%	89%	(Nº requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo / Nº Requerimentos do sistema previdencial deferidos) * 100			
<b>Taxa de Realização do OP7</b>												<b>0%</b>	
<b>OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos</b>												<b>Peso:</b>	<b>25%</b>
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 30/09/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.19	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	75%	85%	85%	86%	85%		95%	40%	(Nº Requerimentos CSI deferidos até 30dias / Nº Requerimentos deferidos CSI) * 100			
Ind.20	Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	-	-	120%	90%	120%		130%	30%	(N.º de processos encerrados / n.º de processos entrados) * 100			
Ind.21	Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS)	-	-	40%	123%	40%		30%	30%	(N.º de processos pendentes > 90 dias na área nacional + N.º de processos pendentes > 180 dias na área internacional) / n.º de processos pendentes * 100 [excluindo requerimentos não dependentes do ISS]			
<b>Taxa de Realização do OP8</b>												<b>0%</b>	
<b>OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social</b>												<b>Peso:</b>	<b>45%</b>
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 30/09/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.22	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,5	3,4	3,5	n.d.	3,5	0,1	3,9	50%	Pontuação média nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico)			
Ind.23	% de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (máx)	-	-	4	n.d.	80%		90%	50%	(Nº de respostas dos Contribuintes Estratégicos com pontuação maior ou igual a 4 / N.º total de respostas dos Contribuintes Estratégicos) * 100			
<b>Taxa de Realização do OP9</b>												<b>0%</b>	
<b>Objetivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento</b>													
		OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9			
Objetivo Estratégico 1		●	●			●							
Objetivo Estratégico 2			●	●	●	●	●	●					
Objetivo Estratégico 3						●			●	●			
Objetivo Estratégico 4							●			●			
Objetivo Estratégico 5						●	●			●			
<b>OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)</b>				<b>Peso dos parâmetros na avaliação final</b>				<b>Peso dos objetivos no respetivo parâmetro</b>			<b>Peso de cada objetivo na avaliação final</b>		<b>Objetivos Relevantes</b>
<b>Eficácia</b>								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%		
<b>Eficiência</b>								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
<b>Qualidade</b>								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
<b>Total</b>				100%				São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos.			70%		

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2021 (só considerados feriados)			231
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2021			Pontuação efetivos Executados 2021			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	4	924	80		0	0	0%	0,00%		
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	922	212.982	14.752		0	0	0%	0,00%		
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	3.383	781.473	40.596		0	0	0%	0,00%		
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0	#DIV/0!	#DIV/0!		
Assistente Técnico	8	3.984	920.304	31.872		0	0	0%	0,00%		
Assistente Operacional	5	430	99.330	2.150		0	0	0%	0,00%		
		8.723	2.015.013	89.450	0	0	0	0	0%	0,00%	
RECURSOS FINANCEIROS											
DESIGNAÇÃO	Planeado (a)		Corrigido (b)		Execução (30.jun.21)		Execução (31.dez.21)		Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)	
<b>Orçamento de Atividades (Funcionamento)</b>	410.495.964,00										
Despesas c/Pessoal	238.947.515,00										
Aquisições de Bens e Serviços	170.047.449,00										
Outras despesas correntes	1.501.000,00										
Despesas de Capital	0,00										
<b>Orçamento de Projetos (Investimento)</b>	9.979.126,00										
Despesas correntes	0,00										
Despesas de capital	9.979.126,00										
<b>Outras</b>	26.860.438.503,00										
<b>Total</b>	27.280.913.593,00		0,00		0,00		0,00				