

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 31/12/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1	% de respostas sociais acompanhadas	45%	40%	42%	55%	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 31/12/2020	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	5.524	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	1.579	1.395	100	1.632	35%	$N^{\circ} \text{ de processos Inquérito crime concluídos}$		
Ind.5	% de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte	-	94%	95%	97%	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 31/12/2020	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%	96%	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%	67%	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 31/12/2020	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 31/12/2020	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	98%	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%	56%	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%	18%	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%	100%	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 31/12/2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.13	% de trabalhadores com formação	62%	69%	53%	48%	65%		72%	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	72	75	5	83	25%	$\text{Pontuação média obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores}$		
Ind.15	Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional	-	-	45%	63%	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%	$\text{Pontuação média obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores}$		

Taxa de Realização do OP6

0%

QUALIDADE												PESO:	35%
OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas												Peso:	30%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 31/12/2020	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%	85%	80,5%	3,5 pp	99%	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%	90%	4 pp	99%	89%	(Nº requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo / Nº Requerimentos do sistema previdencial deferidos) * 100			
Taxa de Realização do OP7												0%	
OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos												Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 31/12/2020	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%	119%	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%	27%	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]				
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 2018	Realizado 2019	Meta 2020	Realizado 2020 31/12/2020	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	3,3	3,5	0,1	3,9	50%	Pontuação média nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presença, 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				
Taxa de Realização do OP9												0%	
Objetivos 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				100%				São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem 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)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	410.495.964,00	370.752.966,00	138352185,79		34%	37%
Despesas c/Pessoal	238.947.515,00	237.022.792,00	104.488.262,45		43,73%	44,08%
Aquisições de Bens e Serviços	170.047.449,00	132.692.317,00	33.430.279,51		19,66%	25,19%
Outras despesas correntes	1.501.000,00	1.037.857,00	433.643,83		28,89%	41,78%
Despesas de Capital	0,00					
Orçamento de Projetos (Investimento)	9.979.126,00	7.422.884,00	656.625,34		7%	9%
Despesas correntes	0,00					
Despesas de capital	9.979.126,00	7.422.884,00	656.625,34		6,58%	8,85%
Outras	26.860.438.503,00	27.240.416.741,56	13.008.994.367,81		48%	48%
Total	27.280.913.593,00	27.618.592.591,56	13.148.003.178,94	0,00	48%	48%