

# PLANO DE ACÇÃO DO ISS, IP 2008

GABINETE DE PLANEAMENTO  
UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO



SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.



# PLANO DE ACÇÃO DO ISS,IP 2008

Plano de Acção do ISS,IP  
Junho 2008

Versão:	1.1
Autor:	UPCG (MCP;LP)
Responsável:	UPCG (TF)
Morada:	Avenida Almirante Reis, 133, 6.º, 1115-050 Lisboa Tel. 213 592 925, Fax: 213 592 969 E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt



---

# Parte I

## Enquadramento Estratégico

---

- 
- ♦ O Plano de Acção do Instituto da Segurança Social, IP (PAISS) para 2008 foi elaborado de acordo com a metodologia aprovada pelo Conselho Directivo e alicerça-se nos objectivos estratégicos fixados (primários e subsidiários).
  - ♦ O Instituto da Segurança Social, I.P. é um instituto público integrado na administração indirecta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira, com personalidade jurídica, património próprio e jurisdição sobre todo o território nacional (sem prejuízo das atribuições e competências das Regiões Autónomas dos Açores e Madeira).

## Visão

GARANTIR A PROTECÇÃO E INTEGRAÇÃO SOCIAL DOS CIDADÃOS.

## Missão

A gestão dos regimes de Segurança Social, incluindo o tratamento, recuperação e reparação de doenças ou incapacidades resultantes de riscos profissionais, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social e o exercício da Acção Social, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de segurança social e acção social.



## Valores

- ♦ Absoluto respeito pelos direitos, interesses e expectativas dos beneficiários e dos contribuintes.
- ♦ Cortesia, honestidade e respeito pela dignidade de todos os cidadãos.
- ♦ Não discriminação dos cidadãos, designadamente em função do género, nacionalidade, raça, religião ou condição física ou psíquica.
- ♦ Equidade social – tratamento igual de situações iguais.
- ♦ Diferenciação positiva – tratamento diferenciado de situações desiguais.
- ♦ Motivação e empenhamento dos colaboradores.
- ♦ Melhoria contínua.
- ♦ Preservação ambiental.

## Política da Qualidade

O ISS, I.P., assegura o cumprimento dos requisitos e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e propõe-se satisfazer as necessidades de cada cidadão, através da prestação de um serviço eficiente e eficaz, mais próximo do cidadão, personalizado e com prazos adequados.

# Tipificação dos Principais Serviços Prestados

## Sistema de Protecção Social de Cidadania

### Subsistema de acção social

Tem como objectivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade sócio-económica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respectivas capacidades.

### Subsistema de solidariedade

Destina-se a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como a garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no sistema previdencial. Pode abranger também, nos termos a definir por lei, situações de compensação social ou económica em virtude de insuficiências contributivas ou prestacionais do sistema previdencial.

### Subsistema de protecção familiar

Aplicável à generalidade das pessoas, visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos nos domínios da deficiência e dependência.

## Sistema Previdencial

Visa garantir, assente no princípio de solidariedade de base profissional, prestações pecuniárias substitutivas de rendimentos de trabalho perdido em consequência da verificação das eventualidades de doença; maternidade, paternidade e adopção; desemprego; acidentes de trabalho e doenças profissionais; invalidez; velhice e morte.

## Sistema Complementar

Compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa colectiva e de iniciativa individual.

O regime público de capitalização é um regime de adesão voluntária individual, cuja organização e gestão é da responsabilidade do Estado, que visa a atribuição de prestações complementares das concedidas pelo sistema previdencial, tendo em vista o reforço da protecção social dos beneficiários.

Os regimes complementares de iniciativa colectiva são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas.

Os regimes complementares de iniciativa individual são de instituição facultativa, assumindo, entre outras, a forma de planos de poupança-reforma, de seguros de vida, de seguros de capitalização e de modalidades mutualistas.

## Objectivos Estratégicos Primários (1º nível) e Subsidiários (2º nível)

### OE1 Reforçar a Protecção Social

- 1.1 Conciliar a vida familiar e profissional das famílias
- 1.2 Combater a pobreza dos mais idosos
- 1.3 Melhorar as condições de autonomia das pessoas em situação de dependência
- 1.4 Agilizar a adopção plena
- 1.5 Promover a desinstitucionalização de crianças e jovens
- 1.6 Combater a exclusão social
- 1.7 Qualificar as respostas sociais

### OE2 Melhorar o desempenho da atribuição das prestações

- 2.1 Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas
- 2.2 Reduzir o tempo de conclusão/processamento dos processos de pensões e complementos
- 2.3 Reduzir o tempo de conclusão dos processos de doença profissional
- 2.4 Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas
- 2.5 Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas
- 2.6 Apoiar a implementação do regime público de capitalização

### OE3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

- 3.1 Prevenir e reduzir o incumprimento
- 3.2 Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores

### OE4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

- 4.1 Melhorar o atendimento presencial
- 4.2 Aumentar a utilização do canal Internet
- 4.3 Melhorar o atendimento telefónico
- 4.4 Avaliar e melhorar o grau de satisfação dos clientes do ISS,IP
- 4.5 Uniformizar a imagem do ISS,IP
- 4.6 Formar recursos externos ao ISS,IP

### OE5 Aumentar a eficiência dos Serviços

- 5.1 Aumentar a produtividade em todos os serviços, para níveis de excelência, a definir por “benchmarking”
- 5.2 Formar e requalificar os recursos humanos de acordo com as novas necessidades do ISS,IP
- 5.3 Implementar uma gestão por objectivos e criar indicadores de desempenho para todos os serviços
- 5.4 Implementar as recomendações aprovadas dos projectos de reengenharia e criação de serviços comuns SCORE/ POAP
- 5.5 Melhorar a aplicação dos Fundos Estruturais
- 5.6 Disponibilizar a informação contabilística num prazo mais curto
- 5.7 Avaliar os sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos
- 5.8 Melhorar a qualidade dos dados disponíveis no SISS
- 5.9 Melhorar o suporte aos utilizadores dos sistemas de informação



## Recursos Humanos

O ISS, I.P. tinha, em Setembro de 2007, ao seu serviço 13.043 trabalhadores

## Recursos Financeiros

O Orçamento aprovado para 2008 apresenta, na rubrica Despesas um total de 18.450,879 milhões de euros

### Sistema de Protecção Social de Cidadania

6.368,869 milhões de euros

#### Acção Social

1.424,181 milhões de euros

#### Solidariedade

3.866,422 milhões de euros

#### Protecção Familiar

1.078,266 milhões de euros

### Sistema Previdencial

11.794,661 milhões de euros

### Administração

287,349 milhões de euros



---

## Parte II

### Programação por Objectivos Estratégicos

---

## *Objectivos Subsidiários, Metas e Indicadores* *Programação inicial*

	<b>Dimensão Estratégica</b>	<b>OS</b>	<b>Metas</b>	<b>Indic.</b>
<b>1</b>	<b>Protecção Social</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>22</b>
<b>2</b>	<b>Prestações</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>26</b>
<b>3</b>	<b>Contribuições</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Qualidade do Serviço</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Eficiência do Serviço</b>	<b>9</b>	<b>37</b>	<b>51</b>
		<b>30</b>	<b>90</b>	<b>116</b>



## *Objectivos Subsidiários, Metas e Indicadores* *1ª reformulação*

	<b>Dimensão Estratégica</b>	<b>OS</b>	<b>Metas</b>	<b>Indic.</b>
<b>1</b>	<b>Protecção Social</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>23</b>
<b>2</b>	<b>Prestações</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>26</b>
<b>3</b>	<b>Contribuições</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Qualidade do Serviço</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Eficiência do Serviço</b>	<b>9</b>	<b>37</b>	<b>56</b>
		<b>30</b>	<b>90</b>	<b>122</b>



---

# Objectivo Estratégico 1

Reforçar a Protecção Social

---



# ***METAS***

## ***OE 1.1 Conciliar a vida familiar e profissional das famílias***

- 1.1.1** Garantir em Orçamento-Programa taxas de execução financeiras mensais face ao programado de 70%
- 1.1.2** Assegurar o acompanhamento técnico a 20% das respostas sociais
- 1.1.3** Rever, até final de Março ou no prazo máximo de três meses após a publicação do normativo, 100% dos acordos de cooperação – Intervenção Precoce na Infância – no âmbito da nova regulamentação
- 1.1.4** Executar 30% dos financiamentos contratualizados em PARES I

## ***OE 1.2 Combater a pobreza dos mais idosos***

- 1.2.1** Garantir a todos os idosos com 65 e mais anos e baixos recursos o acesso à prestação do CSI atribuindo a prestação a 150.000 idosos
- 1.2.2** Implementar o Programa Conforto Habitacional para as pessoas idosas em mais 1.300 habitações, abrangendo 6 distritos

## ***OE 1.3 Melhorar as condições de autonomia das pessoas em situação de dependência***

- 1.3.1** Aumentar a capacidade da rede nacional de cuidados continuados integrados (RCCI) para 3.260 lugares assegurando a entrada em funcionamento de pelo menos 80% dos lugares criados

## ***OE 1.4 Agilizar a adopção plena***

- 1.4.1** Aumentar em 10% o número de crianças em período de pré adopção (integrados no seio familiar de candidatos à adopção)
- 1.4.2** Conceber um Plano de Formação e Apoio a Candidatos à Adopção Internacional, nas diferentes fases do processo

## ***OE 1.5 Promover a desinstitucionalização de crianças e jovens***

- 1.5.1** Conseguir uma desinstitucionalização de cerca de 25% de crianças e jovens acolhidos em Lares e Centros de Acolhimento Temporário

## ***OE 1.6 Combater a exclusão social***

- 1.6.1** Aumentar para 90% a taxa de celebração dos acordos de inserção (RSI)
- 1.6.2** Aumentar para 95% a percentagem de CLAS com instrumentos de planeamento elaborados e aprovados
- 1.6.3** Consolidar as 28 plataformas territoriais supra concelhias: participação das plataformas em 100% de reuniões legalmente previstas no âmbito do Programa Rede Social
- 1.6.4** Assegurar que 50% dos CLAS integram nos seus instrumentos de planeamento as prioridades e metas definidas no PNAI
- 1.6.5** Aprovar 100% dos Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS) nos territórios que vierem a ser seleccionados até ao final do 3º trimestre de 2008

## ***OE 1.7 Qualificar as respostas sociais***

- 1.7.1** Assegurar a elaboração de recomendações técnicas para equipamentos sociais (RTES) para construção de raiz e adaptação de respostas sociais CAO e Lar residencial e a edição das RTES (construção de raiz e adaptação) para CAT e Lar de Infância e Juventude
- 1.7.2** Conceber o Manual de Gestão da Qualidade para a resposta social Famílias de Acolhimento e a edição do Manual Gestão da Qualidade para a resposta social Lar de Idosos
- 1.7.3** Utilização dos Manuais da Qualidade antes da Certificação (projecto de acompanhamento da divulgação interna)



---

## Objectivo Estratégico 2

Melhorar o desempenho da atribuição das prestações

---

# ***METAS***

## ***OE 2.1 Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas***

- 2.1.1** Reduzir o tempo máximo de processamento da protecção na maternidade para 25 dias (97% das prestações)
- 2.1.2** Reduzir o tempo máximo de processamento do subsídio de desemprego para 25 dias (95% processos)
- 2.1.3** Reduzir o tempo máximo de processamento do subsídio de doença para 25 dias (95% processos)
- 2.1.4** Reduzir o tempo médio de processamento das prestações familiares (abono de família para crianças e jovens) para 30 dias
- 2.1.5** Reduzir o tempo médio de processamento das restantes prestações familiares: bonificação por deficiência para 50 dias, subsídio mensal vitalício para 120 dias, subsídio por assistência a 3ª pessoa para 120 dias, subsídio de funeral para 30 dias
- 2.1.6** Reduzir o tempo médio de processamento do subsídio social de desemprego para 30 dias
- 2.1.7** Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 90 dias (média ponderada) e 75 dias (média aritmética)

## ***OE 2.2 Reduzir o tempo de conclusão/ processamento dos processos de pensões e complementos***

- 2.2.1** Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de velhice para 60 dias
- 2.2.2** Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de invalidez para 160 dias
- 2.2.3** Reduzir o tempo médio de conclusão da Pensão Social de Velhice para 110 dias
- 2.2.4** Reduzir o tempo médio de conclusão da Pensão Social de Invalidez para 140 dias
- 2.2.5** Reduzir o tempo médio de processamento do CSI para 30 dias

## ***OE 2.3 Reduzir o tempo de conclusão dos processos de doença profissional***

- 2.3.1** Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de doença profissional para 182 dias

## ***OE 2.4 Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas***

- 2.4.1** Convocar para Junta Médica (SVIT) 100% dos beneficiários com baixa por doença natural (benefício SDO) superior a 30 dias
- 2.4.2** Realizar um total de 45.000 acções de fiscalização sobre subsídios doença, desemprego, social de desemprego e RSI sendo 30.000 referentes a acções em RSI
- 2.4.3** Convocar para revisão médica 50% dos beneficiários com IPATH e idade igual ou superior a 30 e inferior a 45 anos
- 2.4.4** Visitar 11% dos postos de trabalho de Beneficiários com IPATH e idade igual ou superior a 30 anos e igual ou inferior a 45 anos para verificação de reconversão profissional e conseqüente afastamento do risco gerador de doença profissional.

## ***OE 2.5 Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas***

- 2.5.1** Recuperar 50% do montante do saldo evidenciado a 31.12.07 das prestações processadas indevidamente relativas a Doença e Desemprego e reflectidas na contabilidade
- 2.5.2** Garantir o acompanhamento técnico de 100% dos processos dos beneficiários com prestações processadas indevidamente

## ***OE 2.6 Apoiar a implementação do regime público de capitalização***

- 2.2.6** Realizar 2 relatórios sobre a adesão/ atendimento do regime público de Capitalização



---

## Objectivo Estratégico 3

Aumentar o Grau de Cumprimento  
Contributivo

---



---

# ***METAS***

## *OE 3.1 Prevenir e reduzir o incumprimento*

- 3.1.1 Acompanhamento personalizado de cerca de 17.000 contribuintes de acordo com os critérios definidos para a figura do Gestor de Contribuinte
- 3.1.2 Attingir um apuramento de 42,5M€ nas acções de fiscalização a contribuintes
- 3.1.3 Emitir 95% das declarações de situação contributiva (DSC) no prazo de 10 dias úteis

## *OE 3.2 Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores*

- 3.2.1 Anular o stock de reclamações de notificações/citações pendentes dos serviços e concluir 95% das entradas em 2008, no prazo de 60 dias
- 3.2.2 Reduzir os tempos médios de proposta de rescisão dos acordos em caso de incumprimento para 60 dias
- 3.2.3 Implementação do processo de participação automática da dívida, com periodicidade mensal



---

## Objectivo Estratégico 4

Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço  
prestado

---



# ***METAS***

## ***OE 4.1 Melhorar o atendimento presencial***

**4.1.1** Reduzir para 25% a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos

## ***OE 4.2 Aumentar a utilização do canal Internet***

- 4.2.1** Aumentar em 6 os serviços disponíveis na segurança social directa (SSD)
- 4.2.2** Instalar postos de acesso à SSD em 150 Serviços de Atendimento
- 4.2.3** Aumentar o n.º de acessos à Segurança Social Directa (SSD) em 4 milhões no ano 2008
- 4.2.4** Reduzir a taxa de mensagens pendentes de resposta para 20%

## ***OE 4.3 Melhorar o atendimento telefónico***

**4.3.1** Garantir o arranque experimental de um Contact Center nacional para o ISS até Dezembro de 2008

## ***OE 4.4 Avaliar e melhorar o grau de satisfação dos clientes do ISS,IP***

**4.4.1** Inquirir, por amostragem, os clientes dos serviços de Atendimento do ISS,IP em 10 Centros Distritais e no CNP e estudar medidas para a melhoria do atendimento

## ***OE 4.5 Uniformizar a imagem do ISS,IP***

**4.5.1** Implementar, até Março, as regras de identidade corporativa em 50% dos suportes identificados no Manual

## ***OE 4.6 Formar recursos externos ao ISS,IP***

**4.6.1** Formar 75% de elementos externos ao ISS no âmbito das parcerias e protocolos firmados pelo Instituto, conforme plano de formação a concretizar pelo DRH com suporte do DDS



---

## Objectivo Estratégico 5

Aumentar a eficiência dos Serviços

---



# ***METAS***

## ***OE 5.1 Aumentar a produtividade em todos os serviços, para níveis de excelência, a definir por “benchmarking”***

- 5.1.1 Aumentar a produtividade média no subsídio de desemprego para 7 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.2 Aumentar a produtividade média nas prestações familiares para 5,5 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.3 Aumentar a produtividade média na maternidade e paternidade para 16 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.4 Aumentar a produtividade média no subsídio de doença para 100 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.5 Aumentar a produtividade média nos requerimentos RSI para 3 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.6 Aumentar a produtividade média nos requerimentos Pensão Social para 3 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.7 Aumentar a produtividade média nos requerimentos de CSI para 4 requerimentos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.8 Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito dos processos de velhice e invalidez
- 5.1.9 Aumentar a produtividade média no tratamento de reclamações de contribuintes para 5 por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.10 Aumentar a produtividade média no atendimento presencial para 50 atendimentos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.11 Produzir e avaliar indicadores de produtividade na acção social no âmbito do acompanhamento de respostas sociais, da assessoria técnica aos tribunais (processos de promoção protecção e processos em tutelar cível), da inserção (RSI) e da Adopção
- 5.1.12 Produzir e avaliar indicadores de produtividade no apoio judiciário
- 5.1.13 Produzir e avaliar indicadores de produtividade no âmbito do apoio às aplicações
- 5.1.14 Aumentar a produtividade na emissão de declarações de situação contributiva (DSC) para 20 por pessoa por dia de trabalho

## ***OE 5.2 Formar e requalificar os recursos humanos de acordo com as novas necessidades do ISS,IP***

- 5.2.1 Assegurar a 75% dos trabalhadores um tempo mínimo de formação de 7 horas e a pelo menos 10% um mínimo de 35 horas
- 5.2.2 Assegurar a qualificação global de cerca de 4.000 trabalhadores do ISS sobre o Sistema de Segurança Social (nova Lei de Bases da Segurança Social)
- 5.2.3 Assegurar a formação específica para 90% dos dirigentes que não a possuam e em exercício de funções no final da reestruturação do ISS

## ***OE 5.3 Implementar uma gestão por objectivos e criar indicadores de desempenho para todos os serviços***

- 5.3.1 Assegurar 100% dos trabalhadores do ISS com objectivos definidos e 75% integrados em serviços com objectivos definidos e indicadores de desempenho reportados mensalmente

## ***OE 5.4 Implementar as recomendações aprovadas dos projectos de reengenharia e criação de serviços comuns SCORE/POAP***

- 5.4.1 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Gestão Financeira
- 5.4.2 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Recursos Humanos



# ***METAS***

## ***OE 5.4 Implementar as recomendações aprovadas dos projectos de reengenharia e criação de serviços comuns SCORE/POAP (continuação)***

- 5.4.3 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Compras
- 5.4.4 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Gestão do Património
- 5.4.5 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Gestão dos Arquivos e Documentação
- 5.4.6 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Identificação e Enquadramento
- 5.4.7 Implementar 80% das recomendações aprovadas no curto prazo (1 ano) do projecto SCORE – Cooperação com IPSS
- 5.4.8 Implementar 80% das recomendações aprovadas a curto prazo (1 ano) do projecto SCORE para o processo de financiamento directo às famílias – RNCCI

## ***OE 5.5 Garantir a adequada aplicação dos Fundos Estruturais***

- 5.5.1 Atingir uma taxa de execução de 80% nos projectos co-financiados

## ***OE 5.6 Disponibilizar a informação contabilística num prazo mais curto***

- 5.6.1 Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 10 do mês seguinte

## ***OE 5.7 Avaliar os sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos***

- 5.7.1 Concluir no próprio ano as acções de auditoria interna planeadas
- 5.7.2 Realizar pelo menos 80% das acções de auditoria interna determinadas pelo CD durante o ano
- 5.7.3 Produzir informação sobre a implementação das recomendações formuladas/ aprovadas nas 8 áreas do Projecto SCORE com especificação dos factores determinantes nas situações de não implementação das mesmas

## ***OE 5.8 Melhorar a qualidade dos dados disponíveis no SISS***

- 5.8.1 Definir 5 indicadores e objectivos de melhoria da qualidade dos dados
- 5.8.2 Reduzir em 75% o n.º de declarações de remuneração erradas e o n.º de remunerações erradas, relativamente ao stock existente em 31.12.2007
- 5.8.3 Reduzir em 70% o n.º de incoerências dos NISS 1200 e em 90% as dos NISS 119 relativamente ao stock em 31.12.07
- 5.8.4 Garantir uma percentagem inferior a 2% de declarações de remuneração e de remunerações erradas face às declarações de remuneração e às remunerações processadas, referentes ao ano de 2008

## ***OE 5.9 Melhorar o suporte aos utilizadores dos sistemas de informação***

- 5.9.1 Responder a 90% dos pedidos de suporte de infra-estruturas em 24 horas
- 5.9.2 Responder a 100% dos pedidos de suporte aplicacional em 48 horas