

PLANO DE ACÇÃO DO ISS, IP 2009

V1.0

GABINETE DE PLANEAMENTO
UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO



SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

PLANO DE ACÇÃO DO ISS,IP 2009

| | |
|--------------|---|
| Versão: | 1.0 |
| Data: | 13-Jul-09 |
| 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

Missão, Visão e Valores

O Plano de Acção do Instituto da Segurança Social, IP (PA ISS, I.P.) para 2009 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).

Missão

A gestão dos regimes de Segurança Social:

- o reconhecimento dos direitos,
- o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de Segurança Social,
- o tratamento, recuperação e reparação de doenças ou incapacidades resultantes de riscos profissionais,

O exercício da Acção Social,

Assegurar a aplicação dos acordos internacionais de segurança social e acção social.

Visão

GARANTIR A PROTECÇÃO E INTEGRAÇÃO SOCIAL DOS CIDADÃOS

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.

Valores

Respeito

Cortesia

Honestidade

Não discriminação

Equidade social

**Diferenciação
positiva**

Melhoria contínua

**Preservação
ambiental**

SEGURANÇA SOCIAL AGORA E SEMPRE

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 e Subsidiários 2009

OE1 Reforçar a Protecção Social

- 1.1 Combater a pobreza e a exclusão social
- 1.2 Melhorar o apoio às Famílias
- 1.3 Promover a desinstitucionalização de Crianças e Jovens

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/ processamento dos processos de doença profissional
- 2.4 Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas
- 2.5 Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas

OE3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

- 3.1 Prevenir e reduzir o incumprimento
- 3.2 Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores
- 3.3 Reduzir o tempo de conclusão dos processos de incentivos ao emprego

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

OE5 Aumentar a eficiência dos Serviços

- 5.1 Aumentar a produtividade em todos os serviços para níveis de excelência definidos por “benchmarking”
- 5.2 Formar e requalificar os recursos humanos de acordo com as novas necessidades do ISS,IP
- 5.3 Prosseguir a gestão por objectivos e criar indicadores de desempenho para todos os serviços
- 5.4 Implementar as recomendações dos projectos de reengenharia e criação de serviços comuns SCORE/ POAP
- 5.5 Disponibilizar a informação contabilística num prazo mais curto
- 5.6 Avaliar os sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos
- 5.7 Melhorar a qualidade dos dados disponíveis no SISS
- 5.8 Melhorar o tempo de resposta dos serviços centrais aos restantes serviços do ISS
- 5.9 Reorganizar o modelo de governação dos arquivos e de gestão documental do ISS (START)

Recursos Humanos e Financeiros

Humanos

O ISS, I.P. tinha, em Dezembro de 2008, ao seu serviço **12.453** trabalhadores, representando grande redução face aos anos anteriores (2007-**12.911**; 2006-**13.698**; 2005-**14.692**; 2004-**15.383**)

Financeiros

O Orçamento aprovado^a para 2009 apresenta, na rubrica Despesas um total de 19.378,69 milhões de euros

Sistema de Protecção Social de Cidadania

6.980,92 milhões de euros

Acção Social

1.456,86 milhões de euros

Solidariedade

4.168,77 milhões de euros

Protecção Familiar

1.355,29 milhões de euros

Sistema Previdencial

12.111,84 milhões de euros

Administração

302,38 milhões de euros

^a Inclui os reforços e restituições resultantes do orçamento suplementar. Ainda não inclui a integração do orçamento do CNPRP e do DAISS.

Parte II

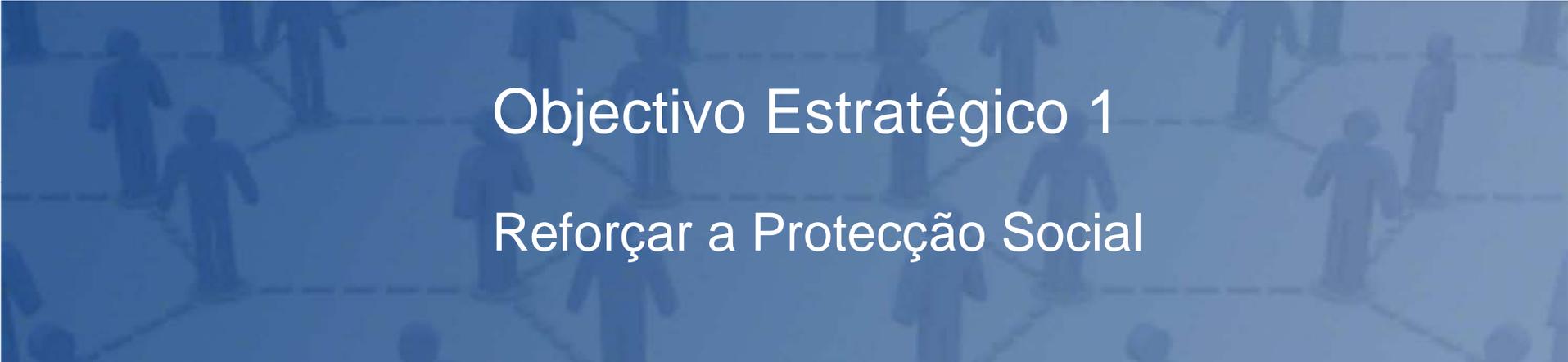
Programação por Objectivos Estratégicos

Objectivos Subsidiários, Metas e Indicadores

| | | 2009 | | |
|----------------------|-----------------------|------|-------|-------------|
| Dimensão Estratégica | | OS | Metas | Indicadores |
| 1 | Protecção Social | 3 | 16 | 26 |
| 2 | Prestações | 5 | 25 | 27 |
| 3 | Contribuições | 3 | 7 | 8 |
| 4 | Qualidade do Serviço | 4 | 8 | 9 |
| 5 | Eficiência do Serviço | 9 | 41 | 53 |
| | | 24 | 97 | 123 |

Objectivos Subsidiários, Metas e Indicadores

| | | OS | | Metas | | Indicadores | |
|----------------------|-----------------------|----|----|-------|----|-------------|-----|
| Dimensão Estratégica | | 08 | 09 | 08 | 09 | 08 | 09 |
| 1 | Protecção Social | 7 | 3 | 18 | 16 | 23 | 26 |
| 2 | Prestações | 6 | 5 | 20 | 25 | 26 | 27 |
| 3 | Contribuições | 2 | 3 | 6 | 7 | 8 | 8 |
| 4 | Qualidade do Serviço | 6 | 4 | 9 | 8 | 9 | 9 |
| 5 | Eficiência do Serviço | 9 | 9 | 37 | 41 | 57 | 53 |
| | | 30 | 24 | 90 | 97 | 123 | 123 |



Objectivo Estratégico 1

Reforçar a Protecção Social

OE1 Reforçar a Protecção Social

1.1 Combater a pobreza e a exclusão social

- 1.1.1 Aumentar o nº de idosos com prestação do CSI atribuída para 250.000 idosos
- 1.1.2 Abranger pelo menos 80% de um total de 1.196 habitações, nos distritos seleccionados
- 1.1.3 Assegurar que 90% das famílias beneficiárias de RSI com prestação deferida há mais de 75 dias têm acordo de inserção assinado e garantir que até Julho todas as famílias com prestação deferida há mais de 180 dias têm acordo de inserção assinado
- 1.1.4 Elaborar e aprovar um instrumento de planeamento estratégico supra-concelhio, articulado com o PNAI 2008-2010 em 22 Plataformas Territoriais da Rede Social até 31 de Dezembro
- 1.1.5 Assegurar que 60% dos CLAS aprovelem novos instrumentos de planeamento (DS, PDS ou PA) e que 50% dos novos PA aprovados incluam acções que concorram para o PNAI 2008-2010
- 1.1.6 Assegurar que 80% dos CLDS aprovados iniciem as acções no prazo de 60 dias após validação dos contratos pelo CD do ISS, IP

1.2 Melhorar o apoio às Famílias

- 1.2.1 Assegurar o acompanhamento técnico a 35% das respostas sociais
- 1.2.2 Assegurar uma taxa de execução financeira no PARES I de 57% e de execução física de 49%

- 1.2.3 Assegurar uma taxa de execução financeira no PARES II de 35% e de execução física de 21%
- 1.2.4 Assegurar uma taxa de execução financeira no PARES III de 30% e de execução física de 5%
- 1.2.5 Executar 50% dos financiamentos aprovados na Medida de Apoio à Segurança dos Equipamentos Sociais (MASES), implementando medidas de apoio à segurança em 473 equipamentos sociais
- 1.2.6 Garantir a notificação da decisão aos promotores das candidaturas ao QREN, tipologia 6.12, no prazo de 60 dias, descontados os períodos de suspensão do prazo, e a finalização do processo de selecção das candidaturas em 140 dias
- 1.2.7 Aumentar a capacidade da RNCCI para 4.000 lugares em respostas integradas (MS e MTSS) assegurando uma taxa de ocupação de pelo menos 85%
- 1.2.8 Assegurar que 60% das Respostas Sociais em Equipamentos Certificados de acordo com a Norma ISO sejam qualificadas conforme Modelo de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais do ISS, IP

1.3 Promover a desinstitucionalização de crianças e jovens

- 1.3.1 Assegurar que durante o ano de 2009 cessem o acolhimento um n.º de crianças e jovens equivalente a 12,5% dos acolhidos em CAT e Lar em 31 Dez.2008.
- 1.3.2 Assegurar a reformulação do modelo de cooperação dos Lares de Infância e Juventude e implementação em 100% dos Lares piloto do Plano DOM

Objectivo Estratégico 2

Melhorar o desempenho da atribuição das prestações

OE2 Melhorar o Desempenho da Atribuição das Prestações

2.1 Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas

- 2.1.1 Reduzir o tempo máximo de deferimento da protecção na maternidade para 20 dias (97% das prestações)
- 2.1.2 Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de desemprego para 20 dias (95% das prestações)
- 2.1.3 Reduzir o tempo máximo de deferimento do subsídio de doença para 20 dias (95% das prestações)
- 2.1.4 Assegurar o tempo médio de processamento do abono de família para crianças e jovens igual ou inferior a 30 dias
- 2.1.5 Assegurar um tempo médio de processamento do subsídio de funeral igual ou inferior a 30 dias
- 2.1.6 Assegurar um tempo médio de processamento da prestação familiar bonificação por deficiência igual ou inferior a 30 dias
- 2.1.7 Reduzir o tempo médio de processamento da prestação familiar subsídio mensal vitalício para 100 dias
- 2.1.8 Reduzir o tempo médio de processamento da prestação familiar subsídio por assistência de terceira pessoa para 100 dias.
- 2.1.9 Reduzir o tempo médio de deferimento do subsídio social de desemprego (inicial) para 20 dias
- 2.1.10 Reduzir o tempo médio de processamento do RSI para 76 dias, média ponderada e 69 dias, média aritmética
- 2.1.11 Reduzir o tempo médio de processamento da protecção na maternidade social para 30 dias

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 55 dias
- 2.2.2 Assegurar o tempo médio de conclusão dos processos de Invalidez em 160 dias
- 2.2.3 Reduzir o Tempo Médio de Processamento dos Processos de Pensão Social de Velhice para 75 dias

- 2.2.4 Reduzir o Tempo Médio de processamento dos Processos de Pensão Social de Invalidez para 120 dias
- 2.2.5 Assegurar um tempo médio de processamento do CSI inferior ou igual a 30 dias
- 2.2.6 Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de Sobrevivência para 50 dias (incluído subsídio por morte)

2.3 Reduzir o tempo de conclusão/ processamento dos processos de Doença Profissional²

- 2.3.1 Reduzir o tempo de médio de conclusão dos processos de doença profissional para 180 dias
- 2.3.2 Reduzir o tempo de médio de processamento das pensões por incapacidade parcial permanente (IPP's) para 35 dias
- 2.3.3 Reduzir o tempo médio de elaboração de estudos do posto de trabalho para 15 dias úteis, no âmbito da certificação das doenças profissionais

2.4 Reduzir o valor das prestações indevidamente pagas

- 2.4.1 Realizar um total de 47.000 acções de Fiscalização a Prestações e outras entidades não empregadoras, sendo 30.000 dessas acções referentes a agregados de RSI
- 2.4.2 Convocar para revisão médica 5% do universo de pensionistas com incapacidade parcial permanente (IPP's) (Pneumoconioses)
- 2.4.3 Definir procedimentos e rotinas para implementar, até 30/11/2009, a prova nacional de rendimentos da pensão social
- 2.4.4 Convocar para Comissão de Verificação de Incapacidades Temporárias (CVIT) 100% de beneficiários com baixa por doença natural superior a 30 dias do 5.º nível da bolsa de convocáveis

2.5 Aumentar a reposição de prestações indevidamente pagas

- 2.5.1 Recuperar 50% do montante do saldo das prestações de doença e desemprego processadas indevidamente e reflectidas na contabilidade, evidenciado a 31/12/2008.

Objectivo Estratégico 3

Aumentar o Grau de Cumprimento
Contributivo

OE3 Aumentar o grau de cumprimento contributivo

3.1 *Prevenir e reduzir o incumprimento*

- 3.1.1 Acompanhar mensalmente 50 contribuintes por gestor
- 3.1.2 Atingir um apuramento de 42,5 M euros nas acções de fiscalização a contribuintes
- 3.1.3 Emitir 95% das DSC de EE e ENE no prazo de 10 dias

3.2 *Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores*

- 3.2.1 Concluir 95% das reclamações de EE entradas em 2009, no prazo de 60 Dias
- 3.2.2 Concluir 95% das reclamações de ENE entradas em 2009, no prazo de 60 Dias
- 3.2.3 Reduzir os tempos médios de apresentação da proposta de rescisão dos acordos em caso de incumprimento para 55 dias

3.3 *Reduzir o tempo de conclusão dos processos de incentivos ao emprego*

- 3.3.1 Garantir, em 30 dias, o tratamento de 75% dos processos de Incentivos ao emprego, entrados.

Objectivo Estratégico 4

Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

OE4 Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

4.1 Melhorar o atendimento presencial

- 4.1.1 Assegurar que a % de pessoas com tempos de espera superiores a 30 minutos é igual ou inferior a 28%
- 4.1.2 Garantir até 31.12.2009 a reestruturação da organização do trabalho e dos processos para o modelo futuro de atendimento a implementar nos Serviços de Atendimento

4.2 Aumentar a utilização do canal "Internet"

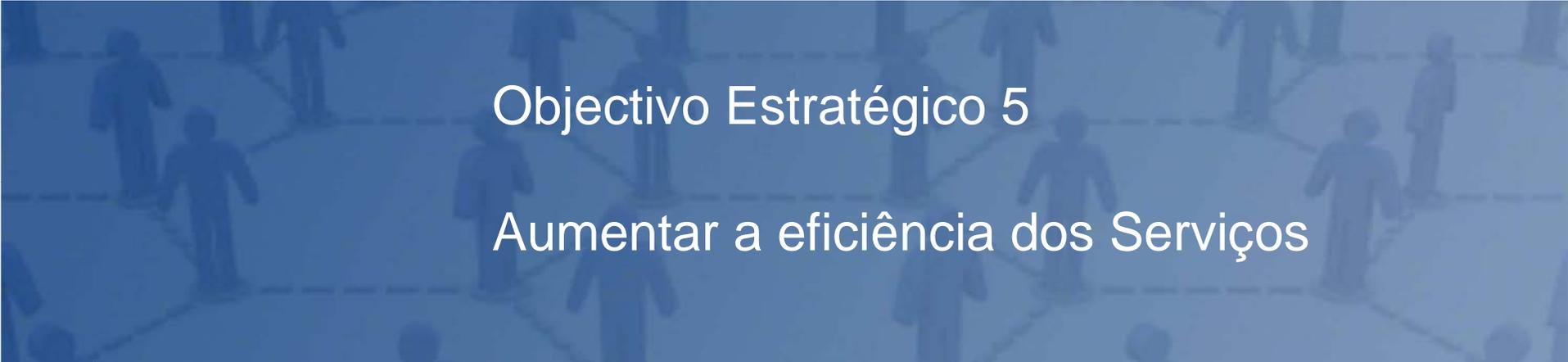
- 4.2.1 Aumentar o n.º de postos de acesso à Segurança Social Directa (SSD) nos serviços de atendimento para 212
- 4.2.2 Atingir 6 milhões de acessos à SSDirecta em 2009

4.3 Melhorar o atendimento telefónico

- 4.3.1 Resolver 80% das chamadas telefónicas para o Contact Center no 1º contacto e atender 95% em 60 segundos.
- 4.3.2 Obter resposta para 80% de todos os pedidos (ordens de serviço) enviados pelo contact center à 2ª Linha de Apoio, no prazo máximo de 2 dias úteis.

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

- 4.4.1 Atingir uma pontuação de 3,5 nos inquéritos de qualidade, por amostragem aleatória, 0,1% de todos os clientes (identificados) que contactem o contact center, nesse mês
- 4.4.2 Responder a 90% dos pedidos pendentes de tratamento do Cartão do Cidadão em 8 dias úteis



Objectivo Estratégico 5

Aumentar a eficiência dos Serviços

OE5 Aumentar a eficiência dos serviços

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 9 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.2 Aumentar a produtividade média nas Prestações Familiares para 9 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.3 Aumentar a produtividade média na Maternidade e Paternidade para 22,5 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.4 Aumentar a produtividade média no subsídio de doença para 95 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.5 Aumentar a produtividade média nos requerimentos RSI para 6 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.6 Aumentar a produtividade média nos requerimentos da Pensão Social para 4,4 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.7 Aumentar a produtividade média nos requerimentos CSI para 16 requerimentos concluídos por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.8 Produzir e avaliar indicadores de produtividade nos processos de Velhice e Invalidez
- 5.1.9 Produzir e avaliar indicadores de produtividade nos processos de subsídio por morte
- 5.1.10 Aumentar a produtividade média no tratamento de reclamações de contribuintes de EE e ENE para 6 reclamações por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.11 Assegurar uma produtividade no atendimento presencial de 50 atendimentos / PDT

- 5.1.12 Produzir e avaliar indicadores de produtividade na área de Identificação e Qualificação
- 5.1.13 Aumentar a produtividade média no acompanhamento das respostas sociais para 0,5 relatórios de acompanhamento técnico PDT e para 1,5 informações/relatórios PDT
- 5.1.14 Aumentar a produtividade média no RSI (Inserção) para 6 Informações sociais PDT e para 7,6 visitas domiciliárias e encontros presenciais PDT
- 5.1.15 Aumentar a produtividade média na Promoção e Protecção para 1,5 Informações sociais PDT e para 1 relatório social PDT
- 5.1.16 Aumentar a produtividade média no Tutelar Cível para 1,1 relatórios sociais PDT
- 5.1.17 Produzir e avaliar indicadores de produtividade na acção social, no âmbito do atendimento/accompanhamento social
- 5.1.18 Produzir e avaliar indicadores de produtividade no apoio judiciário
- 5.1.19 Produzir e avaliar indicadores de produtividade no apoio às aplicações
- 5.1.20 Aumentar a Produtividade na emissão de DSC de EE e ENE para 30 DSC emitidas por pessoa por dia de trabalho
- 5.1.21 Produzir e avaliar indicadores de produtividade na Fiscalização.

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 6.000 trabalhadores do ISS sobre o Sistema de Segurança Social (Nova Lei de Bases da Segurança Social)

OE5 Aumentar a eficiência dos serviços

5.3 *Prosseguir a gestão por objectivos e criar indicadores de desempenho para todos os Serviços*

5.3.1 Garantir que todos os objectivos dos dirigentes em condições de avaliação (SIADAP 2) estão integrados no GeADAP até Setembro de 2009

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 e por concluir do Projecto SCORE - Gestão Financeira

5.4.2 Implementar 80% das recomendações aprovadas do Projecto QUIQ

5.5 *Disponibilizar a informação contabilística num prazo mais curto*

5.5.1 Fechar a contabilidade de cada mês até ao dia 8 do mês seguinte

5.5.2 Assegurar um tempo médio de pagamento das facturas inferior a 40 dias

5.6 *Avaliar os sistemas de controlo interno, o desempenho dos serviços e o desenvolvimento dos processos*

5.6.1 Controlar a implementação das recomendações formuladas em 90% das auditorias internas e/ou externas realizadas em 2008

5.7 *Melhorar a qualidade dos dados disponíveis no SISS*

5.7.1 Reduzir em 80% o nº de remunerações erradas, relativamente ao stock existente em 31.12.2008

5.7.2 Reduzir o nº de NISS incoerentes de pessoas singulares (PS's) (activos sem dados mínimos preenchidos) em 50%, no(s) universo(s) seleccionado(s) para tratamento, até Dezembro

5.7.3 Garantir uma percentagem inferior a 1% de remunerações erradas, face às remunerações processadas, referentes ao ano de 2009

5.7.4 Aumentar para 80% a taxa de preenchimento de NIF's de pessoas singulares activas com mais de 16 anos

5.7.5 Garantir, até Setembro, a identificação em IDQ, a nível de NISS, dados de identificação e morada, a 100% dos pensionistas de sobrevivência

5.7.6 Garantir, até Dezembro, um canal único de actualização de moradas no sistema de segurança Social

5.7.7 Resolver 80% de situações de NISS de PS's duplicados, relativamente ao nº de potenciais duplicados, que venham a ser identificados por processo automático a implementar até Abril de 2009

5.8 *Melhorar o tempo de resposta dos serviços centrais aos restantes serviços do ISS*

5.8.1 Implementar uma carta de compromisso em 50% dos processos desenhados em que intervêm os Serviços Centrais.

5.8.2 Garantir a análise de 60% do total das contas finais entregues até 30/06/09 por IPSS tuteladas pelo MTSS, através de nova aplicação informática integrada.

5.9 *Reorganizar o modelo de governação dos arquivos e de gestão documental do ISS (START)*

5.9.1 Garantir a transferência da documentação de 60% dos arquivos intermédios do ISS para Arquivo Único

5.9.2 Implementar novo regulamento arquivístico e plano de classificação em 70% dos Serviços de Segurança Social

5.9.3 Proceder à desmaterialização de 3 processos do ISS