



# QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DO ISS, I.P. 2018

v 1.2

Gabinete de Planeamento e Estratégia  
Unidade de Planeamento e Controlo de Gestão

## FICHA TÉCNICA

Versão	1.2
Data	4.outubro.2018
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo
	Instituto da Segurança Social, I.P.
	Gabinete de Planeamento e Estratégia
Contactos	Av. da República, n.º 4, 3º andar
	1069-062 Lisboa
	T: 300 510 997
	E-mail: <a href="mailto:ISS-GP-UPCG@seg-social.pt">ISS-GP-UPCG@seg-social.pt</a>

Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Lei orgânica: Decreto-Lei n.º 83/2012, de 30 de março

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

- OE 1 Reforçar a inclusão e a coesão social
- OE 2 Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado social
- OE 3 Reforçar a confiança na Segurança Social
- OE 4 Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional
- OE 5 Modernizar e humanizar os serviços

Objetivos Operacionais			CDist	Unidade	2015	2016	2017	2018				
					Result	Result	Result	Meta	Tol.	Valor Crítico	Result	Taxa Realiz.
<b>Eficácia</b>					<b>38,5%</b>							
<b>OB 1</b>					<b>Pond. 20%</b>							
Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	Ind 01	% Respostas sociais acompanhadas	X	%	52,8%	52,5%	48,1%	36%	1,5	39%		
	Peso100%											
<b>OB 2</b>					<b>relevante Pond. 40%</b>							
Combater a Fraude e Evasão Contributivas	Ind 02	Nº Processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes		N.º	8.612	7.686	7.676	7.500	300	8.250		
	Peso70%											
	Ind 03	Nº de processos inquérito crime concluídos		N.º	1.833	1.704	1.975	1.600	60	1.760		
	Peso30%											
<b>OB 3</b>					<b>relevante Pond. 40%</b>							
Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind 04	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo fixado (Ref. 70 dias)		%	95,2%	79,6%	70,7%	80%		88%		
	Peso50%											
	Ind 05	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5.º nível da bolsa de convocáveis	X	%	94,0%	94,0%	99,0%	99%		100%		
	Peso50%											
<b>Eficiência</b>					<b>23,0%</b>							
<b>OB 4</b>					<b>Pond. 33%</b>							
Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind 06	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)		%	-	-	93,8%	90%		95%		
	Peso100%											
<b>OB 5</b>					<b>relevante Pond. 67%</b>							
Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Ind 07	Taxa de crescimento do atendimento por marcação	X	%	-	-	17,5%	2%		3%		
	Peso50%											
	Ind 08	Taxa de atendimento da Linha Segurança Social		%	74,0%	62,0%	53,5%	85%		90%		
	Peso50%											
<b>Qualidade</b>					<b>38,5%</b>							
<b>OB 6</b>					<b>Pond. 20%</b>							
Desenvolver o potencial humano	Ind 09	% colaboradores com formação	X	%	65,4%	62,8%	72,9%	55%		60%		
	Peso100%											
<b>OB 7</b>					<b>relevante Pond. 60%</b>							
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 10	% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	X	%	74,0%	86,0%	87,1%	90%	3	95%		
	Peso20%											
	Ind 11	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	X	%	76,0%	75,2%	62,7%	70%	5	80%		
Peso70%												
	Ind 12	% de requerimentos RSI deferidos até 30 dias	X	%	-	-	-	75%	5	85%		
	Peso10%											
<b>OB 8</b>					<b>Pond. 20%</b>							
Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	Ind 13	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	X	%	93,0%	86,1%	72,2%	72%		75%		
	Peso100%											

