

Ciclo de Gestão

2024

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.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1: Desenvolver as pessoas	OE7: Garantir a eficácia e a qualidade da intervenção social
OE2: Modernizar os espaços e as ferramentas	OE8: Reforçar o modelo de gestão de risco
OE3: Incrementar o sistema de gestão da qualidade	OE9: Garantir a resposta imediata, personalizada e no primeiro contacto
OE4: Melhorar relações com partes interessadas	OE10: Garantir o direito à proteção social
OE5: Otimizar a atribuição de prestações	OE11: Assegurar a cobrança de contribuições
OE6: Facilitar o cumprimento voluntário das obrigações	OE12: Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional

Objetivos Operacionais (OP)

												PESO:	15%
OP1: Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais												Peso:	40%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.1	Taxa acompanhamento técnico respostas sociais e unidades da RNCCI	51%	46%	40%	30%	40%	5 pp	60%	40%	Nº respostas acompanhadas / Nº de respostas sociais e unidades da RNCCI *100			
Ind.2	Nº dias para assinatura dos contratos do PRR	-	-	148	n.d.	146	10 dias	127	25%	Nº dias para assinatura dos contratos			
Ind.3	Taxa de execução financeira dos programas de investimento	-	-	10%	8%	40%	2 pp	55%	35%	Valor Executado / Valor Aprovado *100			
Taxa de Realização do OP1												0%	
OP2: Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional												Peso:	60%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.4	Nº ações de fiscalização a contribuintes	5.776	6.194	7.000	4.708	5.500	300	6.050	30%	Nº processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes			
Ind.5	% contribuintes estratégicos acompanhados pelo gestor do contribuinte	99%	98%	90%	91%	90%	8 pp	100%	40%	Nº contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos * 100			
Ind.6	Taxa convocatórias SVIT	-	-	90%	90%	90%	2 pp	100%	30%	Nº beneficiários convocados/ Nº beneficiários nos grupos pontualmente definidos *100			
Taxa de Realização do OP2												0%	
OP3: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos												Peso:	5%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.7	% dívida participada	98%	88%	90%	79%	90%	5 pp	100%	100%	Dívida contribuições participada / Dívida apurada * 100			
Taxa de Realização do OP3												0%	
OP4: Assegurar respostas mais ágeis e claras												Peso:	5%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.8	Taxa resolução no 1º contacto	-	-	70%	66%	70%	5 pp	100%	30%	Nº contactos resolvidos / Nº Contactos *100			
Ind.9	Grau execução projeto Comunica + Simples (escrita clara)	-	-	115%	100%	115%	5 pp	100%	30%	Dias Executados / Dias Previstos * 101			
Ind.10	Taxa de execução das medidas SIMPLEX	100%	100%	90%	100%	90%		100%	40%	(Nº medidas concluídas / Nº de medidas previstas) *100			
Taxa de Realização do OP4												0%	
OP5: Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores												Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.11	% trabalhadores com formação	78%	82%	65%	83%	80%	6 pp	100%	60%	Nº trabalhadores com formação/ Nº trabalhadores *100			
Ind.12	% trabalhadores com potencial avaliado	-	-	65%	-	Eliminado			-	Nº trabalhadores com potencial avaliado/ Nº trabalhadores com perfis diferentes *100			
Ind.13	% trabalhadores com consulta de medicina do trabalho	95%	95%	80%	106%	80%	5 pp	100%	40%	Nº trabalhadores com consulta medicina trabalho/ Nº trabalhadores planeados *100			
Taxa de Realização do OP5												0%	
OP6: Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar												Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.14	% pedidos teletrabalho concluídos no prazo	-	-	90%	95%	90%	5 pp	100%	30%	Nº pedidos Teletrabalho analisados no prazo/ Nº pedidos *100			
Ind.15	% pedidos horário flexível concluídos no prazo	-	-	90%	100%	90%	5 pp	100%	40%	Nº pedidos horário flexível analisados no prazo/ Nº pedidos *100			
Ind.16	% pedidos mobilidade interna concluídos no prazo	-	-	90%	96%	90%	5 pp	100%	30%	Nº pedidos mobilidade intra-SS analisados no prazo / Nº pedidos *100			
Taxa de Realização do OP6												0%	
OP7: Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ												Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.17	Taxa trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP MTSSS	-	-	35%	14%	35%	5 pp	100%	100%	Nº trabalhadores inscritos no CQAPMTSSS/ Nº trabalhadores com necessidades de qualificação *100			
Ind.18	Taxa trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS	-	-	35%	75%	Eliminado			-	Nº trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS/ Nº trabalhadores com necessidades de qualificação *100			
Taxa de Realização do OP7												0%	

QUALIDADE												Peso:	45%
OP8: Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)												Peso:	24%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.19	% requerimentos prestações imediatas do sistema previdencial (DES, DOE, PAR) deferidos no prazo	-	-	84%	98%	90%	3 pp	100%	75%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Ind.20	% requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo	-	-	85%	95%	90%	3 pp	100%	15%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Ind.21	% requerimentos para a inclusão (PSI/ECI/BD) deferidos no prazo	-	-	85%	66%	85%	2 pp	100%	10%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Taxa de Realização do OP8												0%	
OP9: Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)												Peso:	19%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.22	% requerimentos deferidos no prazo (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)	-	-	80%	82%	80%	2 pp	100%	30%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Ind.23	% requerimentos CSI deferidos no prazo	84%	84%	85%	82%	85%	2 pp	100%	40%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Ind.24	% requerimentos Pensão Social Velhice deferidos no prazo	-	-	80%	84%	80%	2 pp	100%	30%	Nº requerimentos deferidos no prazo/ Nº requerimentos deferidos *100			
Taxa de Realização do OP9												0%	
OP10: Melhorar as interações com os parceiros relevantes												Peso:	57%
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado set/2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind.25	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço	3,3	3,5	3,6	n.d.	3,7	0,3	5	35%	Pontuação média agregada nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço			
Ind.26	% contribuintes estratégicos com grau de satisfação elevado	94%	96%	85%	n.d.	85%	2 pp	95%	35%	Nº respostas com pontuação maior ou igual a 4 / Nº respostas * 100			
Ind.27	Pontuação nos inquéritos de satisfação parceiros relevantes	-	-	3,6	n.d.	3,7	0,3	5	30%	Pontuação média nos inquéritos de satisfação aos parceiros mais relevantes			
Taxa de Realização do OP10												0%	
Objetivos Operacionais vs Estratégicos matriz de enquadramento													
	OE1	OE2	OE3	OE4	OE5	OE6	OE7	OE8	OE9	OE10	OE11	OE12	
Objetivo Operacional 1							●						
Objetivo Operacional 2							●		●			●	
Objetivo Operacional 3							●				●		
Objetivo Operacional 4					●				●				
Objetivo Operacional 5	●	●	●										
Objetivo Operacional 6	●												
Objetivo Operacional 7	●												
Objetivo Operacional 8									●	●			
Objetivo Operacional 9									●	●			
Objetivo Operacional 10				●					●				
OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-8/2007, 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	Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais		15%				40%			6%			
OP2	Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional						60%			9%			
Eficiência							100%						
OP3	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos						5%			2%			
OP4	Assegurar respostas mais ágeis e claras						5%			2%			
OP5	Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores		40%				30%			12%			Relevante
OP6	Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar						30%			12%			Relevante
OP7	Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ						30%			12%			Relevante
Qualidade							100%						
OP8	Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)						24%			11%			Relevante
OP9	Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)		45%				19%			9%			
OP10	Melhorar as interações com os parceiros relevantes						57%			26%			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.			72%			

RECURSOS HUMANOS								Dias úteis 2024 (só considerados feriados)		230
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2024			Pontuação efetivos Executados 2024			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	920	80		0	0		0%	0,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	952	218.960	15.232		0	0		0%	0,00%
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	3.614	831.220	43.368		0	0		0%	0,00%
Coordenador Técnico	9	0	0	0		0	0		-	-
Assistente Técnico	8	3.819	878.370	30.552		0	0		0%	0,00%
Assistente Operacional	5	339	77.970	1.695		0	0		0%	0,00%
		8.728	2.007.440	90.927	0	0	0	0	0%	0,00%

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado (a)	Corrigido (b)	Execução (30.jun.24)	Execução (31.dez.24)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	459.194.859,00	0,00	0,00		0%	-
Despesas c/Pessoal	268.966.475,00				0,00%	-
Aquisições de Bens e Serviços	189.354.384,00				0,00%	-
Outras despesas correntes	874.000,00				0,00%	-
Despesas de Capital	0,00				#DIV/0!	
Orçamento de Projetos (Investimento)	12.257.000,00	0,00	0,00		0%	-
Despesas correntes	0,00					
Despesas de capital	12.257.000,00				0,00%	-
Outras	30.908.970.656,00				0%	-
Total	31.380.422.515,00	0,00	0,00	0,00	0%	-

EXPRESSÃO QUALITATIVA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

- a) Desempenho **bom**, atingiu **todos** os objetivos, **superando alguns**;
- b) Desempenho **satisfatório**, atingiu **todos** os objetivos **ou os mais relevantes**;
- c) Desempenho **insuficiente**, **não atingiu** os objetivos **mais relevantes**.

QUAR 2024

	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final
Eficácia	15%		
OP1		40%	6,0%
OP2		60%	9,0%
Eficiência	40%		
OP3		5%	2,0%
OP4		5%	2,0%
OP5 (Relevante)		30%	12,0%
OP6 (Relevante)		30%	12,0%
OP7 (Relevante)		30%	12,0%
Qualidade	45%		
OP8 (Relevante)		24%	10,8%
OP9		19%	8,6%
OP10 (Relevante)		57%	25,7%
Avaliação final	100%		100,0%
REGRA: Para este efeito, são considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objectivos.			72%

Memória descritiva - QUAR 2024

Objetivo operacional (OP 1)	Qualificar e expandir a rede de equipamentos sociais
Dimensão\ perspectiva	EFICÁCIA
Indicador 1 (Ind 1)	Taxa acompanhamento técnico respostas sociais e unidades da RNCCI
Descrição:	Acompanhamento técnico às respostas sociais, Unidades de Média Duração e Reabilitação e de Longa Duração e Manutenção e de Unidades Residenciais e de Ambulatório da CCISM.
Fórmula de Cálculo:	Nº respostas acompanhadas / Nº de respostas sociais e unidades da RNCCI *100
Meta global por UO:	40%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	60%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efetivos, taxas de afetação às atividades, competências e absentismo), Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede) e disponibilidade de viaturas. Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	Sharepoint DDS.
Indicador 2 (Ind 2)	Nº dias para assinatura dos contratos do PRR
Descrição:	Análise das candidaturas e assinatura dos contratos do PRR
Fórmula de Cálculo:	Nº dias para assinatura dos contratos
Meta global por UO:	146
Tolerância:	10 dias
Valor crítico:	127
Métrica:	DIA TRABALHO ("data inicial"; dias; [feriados])
Polaridade:	Incremento negativo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a julho
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efetivos, taxas de afetação às atividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede).
Referência para o valor crítico:	O valor crítico definido corresponde à totalidade de casos do universo considerado no indicador. Não é possível atingir um resultado superior.
Fonte de verificação:	SIPRR
Indicador 3 (Ind 3)	Taxa de execução financeira dos programas de Investimento
Descrição:	Implementar as atividades necessárias à execução dos programas: Pares 2, Pares 3 e PRR
Fórmula de Cálculo:	Valor Executado / Valor Aprovado *100
Meta global por UO:	40%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	55%
Métrica:	Valor pago acumulado nos vários projetos face ao valor aprovado dos vários projetos
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efetivos, taxas de afetação às atividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	O valor crítico definido corresponde à totalidade de casos do universo considerado no indicador. Não é possível atingir um resultado superior.
Fonte de verificação:	Folhas de Excel e Sistema de Informação do PRR.

Memória descritiva - QUAR 2024

Objetivo operacional (OP 2)	Prevenir a fraude e evasão contributiva e prestacional
Dimensão\perspetiva	EFICÁCIA
Indicador 4 (Ind 4)	Nº ações de fiscalização a contribuintes
Descrição:	Realizar ações de fiscalização a contribuintes
Fórmula de Cálculo:	Nº processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes
Meta global por UO:	5.500
Tolerância:	300
Valor crítico:	6.050
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efetivos, taxas de afetação às atividades, competências e absentismo), Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede) e disponibilidade de viaturas.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SESS\SAF\ 6.01 Mapa NFBC - Contribuintes
Indicador 5 (Ind 5)	% contribuintes estratégicos acompanhados pelo gestor do contribuinte
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte face ao total contribuintes estratégicos identificados nas listagens aprovadas periodicamente pelo CD.
Fórmula de Cálculo:	$N^{\circ} \text{ contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc} / N^{\circ} \text{ contribuintes estratégicos} * 100$
Meta global por UO:	90%
Tolerância:	8 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede) e disponibilidade de viaturas.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SESS\GC e Ficheiro Excel
Indicador 6 (Ind 6)	Taxa convocatórias SVIT
Descrição:	Assegurar as convocatórias dos processos identificados como convocáveis nos grupos pontualmente definidos. Afere o número de convocatórias sobre o número de convocáveis. Âmbito: grupos pontualmente definidos. Progressivo >= 120 dias. Remuneração média >= 40 €.
Fórmula de Cálculo:	$N^{\circ} \text{ beneficiários convocados} / N^{\circ} \text{ beneficiários nos grupos pontualmente definidos} * 100$
Meta global por UO:	90%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede) e disponibilidade de viaturas.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SESSWEB\SVI\ 05.13. (150 dias); SESSWEB\SVI\ 05.12. (40 €).

Memória descritiva - QUAR 2024

Objetivo operacional (OP 3)	Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos
Dimensão\perspetiva	EFICIÊNCIA
Indicador 7 (Ind 7)	% dívida participada
Descrição:	Garantir a participação da dívida ativa em SICC de contribuições e prestações para efeitos de execução fiscal.
Fórmula de Cálculo:	Dívida contribuições participada / Dívida apurada * 100
Meta global por UO:	90%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede) e disponibilidade de viaturas.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Fonte de verificação:	SICC\SEF

Memória descritiva - QUAR 2024

Objetivo operacional (OP 4)	Assegurar respostas mais ágeis e claras
Dimensão\ perspectiva	EFICIÊNCIA
Indicador 8 (Ind 8)	Taxa resolução no 1º contacto
Descrição:	Este indicador visa apurar a taxa de resolução no primeiro contacto.
Fórmula de Cálculo:	$N^{\circ} \text{ contactos resolvidos} / N^{\circ} \text{ Contactos} * 100$
Meta global por UO:	70%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Centro de Contacto: Cisco Finesse.
Indicador 9 (Ind 9)	Grau execução projeto Comunica + Simples (escrita clara)
Descrição:	Execução do projeto: Comunica + Simples (escrita clara)
Fórmula de Cálculo:	$\text{Dias Executados} / \text{Dias Previstos} * 101$
Meta global por UO:	115%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento negativo
Período de monitorização:	Semestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Cronograma do projeto. Registo das atividades.
Indicador 10 (Ind 10)	Taxa de execução das medidas SIMPLEX
Descrição:	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação das medidas
Fórmula de Cálculo:	$(N^{\circ} \text{ medidas concluídas} / N^{\circ} \text{ de medidas previstas}) * 100$
Meta global por UO:	90%
Tolerância:	0
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anualmente
Iniciativas\ações:	Cumprimento da Lei. Aferido pela aplicação do art.º n.º 2 da Lei 12\2022, de 27 de junho, (Lei do Orçamento do Estado para 2022)
Referência para o valor crítico:	O valor crítico definido corresponde à totalidade de casos do universo considerado no indicador. Não é possível atingir um resultado superior.
Fonte de verificação:	Sharepoint SIMPLEX

Memória descritiva - QUAR 2024

Objetivo operacional (OP 5)	Aumentar a motivação e produtividade dos trabalhadores
Dimensão\perspetiva	EFICIÊNCIA
Indicador 11 (Ind 11)	% trabalhadores com formação
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem de trabalhadores com formação. Para monitorização deste objetivo são contabilizadas as participações unívocas em formação dos trabalhadores do ISS. Os dados são extraídos no dia 1 de cada mês no módulo de formação do software GRH pelos serviços. N.º trabalhadores aferido pela média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS.
Fórmula de Cálculo:	$N^{\circ} \text{trabalhadores com formação} / N^{\circ} \text{trabalhadores} * 100$
Meta global por UO:	80%
Tolerância:	6 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Plano de Formação aprovado. Software GRH, módulo formação
Indicador 12 (Ind 12)	% trabalhadores com potencial avaliado
Descrição:	Avaliação do potencial individual.
Fórmula de Cálculo:	$N^{\circ} \text{trabalhadores com potencial avaliado} / N^{\circ} \text{trabalhadores com perfis diferentes} * 100$
Meta global por UO:	Eliminado
Tolerância:	0
Valor crítico:	0%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Semestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	GRH e Excel
Indicador 13 (Ind 13)	% trabalhadores com consulta de medicina do trabalho
Descrição:	Realização de consultas de medicina do trabalho.
Fórmula de Cálculo:	$N^{\circ} \text{trabalhadores com consulta medicina trabalho} / N^{\circ} \text{trabalhadores planeados} * 100$
Meta global por UO:	80,0%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100,0%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Excel \ Sharepoint

Memória descritiva - QUAR 2024

Objetivo operacional (OP 6)	Promover a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar
Dimensão\ perspectiva	EFICIÊNCIA
Indicador 14 (Ind 14)	% pedidos teletrabalho concluídos no prazo
Descrição:	Flexibilização na prestação de trabalho, este indicador visa apurar a introdução dos pedidos\autorizações\Recusas na Base de dados dos Recursos humanos. Prazo de referência: 10 dias úteis
Fórmula de Cálculo:	N° pedidos Teletrabalho analisados no prazo/ N° pedidos *100
Meta global por UO:	90%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	E-mail, Excel, sharepoint, Relatório GRH.
Indicador 15 (Ind 15)	% pedidos horário flexível concluídos no prazo
Descrição:	Flexibilização na prestação de trabalho. Este indicador visa apurar os seguintes âmbitos: jornada contínua, meia jornada, turnos. Prazo de referência: 10 dias úteis
Fórmula de Cálculo:	N° pedidos horário flexível analisados no prazo/ N° pedidos *100
Meta global por UO:	90%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (software, hardware e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	GRH e Nexus.
Indicador 16 (Ind 16)	% pedidos mobilidade interna concluídos no prazo
Descrição:	Este indicador visa apurar a percentagem de os trabalhadores do ISS, IP que têm resposta célere ao seu pedido de mobilidade interna.
Fórmula de Cálculo:	N° pedidos mobilidade intra-ISS analisados no prazo / N° pedidos *100
Meta global por UO:	90%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestralmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Implica a aquisição dos serviços de Medicina do Trabalho. Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	E-mail, Excel, Relatório GRH.

Memória descritiva - QUAR 2024

Objetivo operacional (OP 7)	Aumentar o nível de qualificação de acordo com o SNQ
Dimensão\ perspectiva	Eficiência
Indicador 17 (Ind 17)	Taxa trabalhadores inscritos no Centro Qualifica AP MTSSS
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de trabalhadores internos inscritos no Centro Qualifica Administração Pública do MTSSS .
Fórmula de Cálculo:	N° trabalhadores inscritos no CQAPMTSSS/ N° trabalhadores com necessidades de qualificação *100
Meta global por UO:	35%
Tolerância:	5 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Manual Ferramentas de recolha de dados de monitorização
Indicador 18 (Ind 18)	Taxa trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de trabalhadores de serviços de limpeza, de segurança e do CCD presentes em sessões do Centro Qualifica Administração Pública do MTSSS .
Fórmula de Cálculo:	N° trabalhadores presentes em sessões CQAPMTSSS/ N° trabalhadores com necessidades de qualificação *100
Meta global por UO:	Eliminado
Tolerância:	0
Valor crítico:	0%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Trimestral
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede).
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Manual Ferramentas de recolha de dados de monitorização

Memória descritiva - QUAR 2024

Objetivo operacional (OP 8)	Garantir a continuidade de rendimentos (prestações imediatas)
Dimensão\ perspectiva	QUALIDADE
Indicador 19 (Ind 19)	% requerimentos prestações imediatas do sistema previdencial (DES, DOE, PAR) deferidos no prazo
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo. Agrega as prestações de Desemprego, Doença e Parentalidade.
Fórmula de Cálculo:	N° requerimentos deferidos no prazo / N° requerimentos deferidos *100
Meta global por UO:	90%
Tolerância:	3 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SESS\ITPT; SESS\DES; SESS\PF
Indicador 20 (Ind 20)	% requerimentos de RSI e Abono deferidos no prazo
Descrição:	Este indicador visa assegurar o deferimento dos requerimentos de RSI e Abono no prazo. Prazo: RSI 30 dias; Abono 25 dias.
Fórmula de Cálculo:	N° requerimentos deferidos no prazo / N° requerimentos deferidos *100
Meta global por UO:	90%
Tolerância:	3 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	O valor crítico definido corresponde à totalidade de casos do universo considerado no indicador. Não é possível atingir um resultado superior.
Fonte de verificação:	SESSWEB\PFA\05.17.01
Indicador 21 (Ind 21)	% requerimentos para a inclusão (PSI/ECL/BD) deferidos no prazo
Descrição:	Este indicador visa medir a percentagem de requerimentos de Prestação Social Inclusão, Estatuto Cuidador Informal e Bonificação Deficiência deferidos no prazo. Prazo: PSI - 50 dias; ECL - 20 dias; SACI - 40 dias; BD - 30 dias.
Fórmula de Cálculo:	N° requerimentos deferidos no prazo / N° requerimentos deferidos *100
Meta global por UO:	85%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SESSWEB\ GADI\ ; SESSWEB\ ECI\ 06.05; SESSWEB\ PFA\ 05.17.01

Memória descritiva - QUAR 2024

Objetivo operacional (OP 9)	Garantir a continuidade de rendimentos (prestações diferidas)
Dimensão\ perspectiva	QUALIDADE
Indicador 22 (Ind 22)	% requerimentos deferidos no prazo (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência)
Descrição:	Afere o tempo entre a correta instrução do requerimento e a sua conclusão. Prazo: pensões de velhice e invalidez e sobrevivência 60 dias.
Fórmula de Cálculo:	N° requerimentos deferidos no prazo/ N° requerimentos deferidos *100
Meta global por UO:	80%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SESSWEB\SIP
Indicador 23 (Ind 23)	% requerimentos CSI deferidos no prazo
Descrição:	Afere o tempo entre a correta instrução do requerimento e o deferimento Prazo: 30 dias
Fórmula de Cálculo:	N° requerimentos deferidos no prazo/ N° requerimentos deferidos *100
Meta global por UO:	85%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SESS\CSI_0718b_30d
Indicador 24 (Ind 24)	% requerimentos Pensão Social Velhice deferidos no prazo
Descrição:	Afere o tempo entre a correta instrução do requerimento e a sua conclusão. Prazo: 60 dias
Fórmula de Cálculo:	N° requerimentos deferidos no prazo/ N° requerimentos deferidos *100
Meta global por UO:	80%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	100%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Mensalmente de janeiro a dezembro
Iniciativas\ações:	Indicador de atividade corrente, diretamente decorrente dos processos de trabalho implementados e essencial para a mensuração do Objetivo Operacional, que por seu turno concorre para a prossecução das atribuições e competências do Instituto. Fatores críticos a considerar: Recursos Humanos (número de efectivos, taxas de afectação às actividades, competências e absentismo) e Recursos Tecnológicos (<i>software</i> , <i>hardware</i> e rede). Indicador com desdobramento para os Centros Distritais.
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	SESSWEB\SIP

Memória descritiva - QUAR 2024

Objetivo operacional (OP 10)	Melhorar as interações com os parceiros relevantes
Dimensão/ perspectiva	QUALIDADE
Indicador 25 (Ind 25)	Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço
Descrição:	Mede o grau de satisfação dos Cidadãos e das Empresas relativo à qualidade do serviço prestado (presencial, email e telefónico). O método de cálculo deste indicador baseia-se na seguinte fórmula: Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (agregado: presencial, email e telefónico).
Fórmula de Cálculo:	Pontuação média agregada nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço
Meta global por UO:	3,7
Tolerância:	0,3
Valor crítico:	5,0
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Cumprimento da Lei. Aferido pela aplicação do art.º n.º 2 da Lei 12/2022, de 27 de junho, (Lei do Orçamento do Estado para 2022)
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Relatório de aplicação do questionário de avaliação da satisfação da qualidade do serviço prestado (presencial, email e telefónico).
Indicador 26 (Ind 26)	% contribuintes estratégicos com grau de satisfação elevado
Descrição:	Avalia a % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (min) e 5 (máx)
Fórmula de Cálculo:	$N^{\circ} \text{ respostas com pontuação maior ou igual a } 4 / N^{\circ} \text{ respostas} * 100$
Meta global por UO:	85%
Tolerância:	2 pp
Valor crítico:	95%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Cumprimento da Lei. Aferido pela aplicação do art.º n.º 2 da Lei 12/2022, de 27 de junho, (Lei do Orçamento do Estado para 2022)
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Relatório de aplicação do questionário de avaliação da satisfação da qualidade do serviço prestado (presencial, email e telefónico).
Indicador 27 (Ind 27)	Pontuação nos inquéritos de satisfação parceiros relevantes
Descrição:	Inquérito anual a amostra aleatória de parceiros mais relevantes (a identificar).
Fórmula de Cálculo:	Pontuação média nos inquéritos de satisfação aos parceiros mais relevantes
Meta global por UO:	3,7
Tolerância:	0,3
Valor crítico:	5,0
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Período de monitorização:	Anual
Iniciativas/ações:	Cumprimento da Lei. Aferido pela aplicação do art.º n.º 2 da Lei 12/2022, de 27 de junho, (Lei do Orçamento do Estado para 2022)
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
Fonte de verificação:	Relatório de avaliação de satisfação aos parceiros mais relevantes.