



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO DO ISS, IP

2017

v1.3

Gabinete de Planeamento e Estratégia

Versão	1.3
Data	25 de setembro de 2017
Autor	GPE/UPCG
Responsável	Conselho Diretivo
Notas	Revisão de acordo com e-mail GSESS de 02 de agosto de 2017 e deliberação do CD: - Eliminados os indicadores: 1.2, 2.2, 4.1, 4.2. e 8.1 - Alterada a meta 2.1 para 7.500 - Alterado o valor crítico ind. 2.1 para 7.600 - Inserido histórico nos novos indicadores. Revista em alta a meta e valor crítico do ind. 5.1
Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P. Gabinete de Planeamento e Estratégia Av. da República, n.º 4, 3º andar 1069-062 Lisboa T: 300 510 997 E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Serviço: Instituto da Segurança Social, IP

Missão: Garantir a proteção e a inclusão social das pessoas, reconhecendo os seus direitos, assegurando o cumprimento das obrigações contributivas e promovendo a solidariedade social

Objetivos Estratégicos (OE):

- 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			2014	2015	2016	2017			
			Result	Result	Result SET	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Result
EFICÁCIA			38,5%						
OB 1			Ponderação: 20%						
Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário	Ind 1.1	% de respostas sociais acompanhadas	61,4%	53,6%	51,9%	48%	2p.p	53%	
	Peso	100%							
OB 2			Ponderação: 40%						
Combater a Fraude e Evasão Contributivas	Ind 2.1	Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes	5.637	8.612	4.595	7.500	40	7.600	
	Peso	70%							
	Ind 2.2	Nº de processos crime concluídos	2.065	1.839	1.695	1.500		1.650	
	Peso	30%							
OB 3			Ponderação: 40%						
Combater a Fraude e Evasão Prestacionais	Ind 3.1	% de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias	n.d.	95%	77%	80%		88%	
	Peso	50%							
	Ind 3.2	Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis	n.d.	n.d.	94%	99%		100%	
	Peso	50%							
EFICIÊNCIA			23,0%						
OB 4			Ponderação: 33%						
Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos	Ind 4.1	Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada)	n.d.	n.d.	n.d.	90%		95%	
	Peso	100,0%							
OB 5			Ponderação: 67%						
Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema	Ind 5.1	Taxa de crescimento do atendimento por marcação	n.a.	n.a.	n.a.	14%		18%	
	Peso	50%							
	Ind 5.2	Taxa de atendimento da Linha da Segurança Social	82%	74%	62%	65%		72%	
	Peso	50%							
QUALIDADE			38,5%						
OB 6			Ponderação: 20%						
Desenvolver o potencial humano	Ind 6.1	% de trabalhadores com formação	40%	65%	37%	50%		55%	
	Peso	100%							
OB 7			Ponderação: 60%						
Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas	Ind 7.1	% prestações não contributivas de parentalidade e desemprego deferidas até 30 dias	88%	74%	86%	90%		95%	
	Peso	20%							
	Ind 7.2	% de requerimentos abono de família com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	83%	76%	75%	80%		85%	
	Peso	70%							
	Ind 7.3	% requerimentos RSI deferidos até 60 dias	61%	75%	73%	80%		85%	
	Peso	10%							
OB 8			Ponderação: 20%						
Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos	Ind 8.1	% de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	80%	93%	85%	90%		95%	
	Peso	100%							

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	18.160		
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	3.054.512		
Técnico Superior	12	8.052.144		
Coordenador Técnico	9	20.430		
Assistente Técnico	8	5.825.728		
Assistente operacional	5	498.265		
Total	70	17.469.239		

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio (MC)
Funcionamento	22.556.711.959		
Investimento	9.863.678		

Parâmetros
Eficácia

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 39%	Ponderação 28%	Ponderação 33%

Avaliação Final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

Eficiência

Recursos Financeiros e Humanos
Recursos Financeiros

Qualidade

Recursos Humanos

Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é apurado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{resultado} - \text{meta } n) / \text{meta}]$. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{meta } n) - \text{resultado} / \text{meta}]$.

O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

Listagem das Fontes de Verificação

Objetivo 1	SISS-COOP\SAF
Objetivo 2	SAF
Objetivo 3	SAF\SESS-SVI
Objetivo 4	SIF
Objetivo 5	VMP\Responsável nacional objetivo.
Objetivo 6	Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo e Gesformação. Mapa de Execução Mensal + Plano de Formação aprovado
Objetivo 7	SESS\ITPT; SESS\DES; SESS\PF; SESS\RSI
Objetivo 8	SESS\CSI