



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: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

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.
Eficácia					38,5%							
OB 1					Pond. 20%							
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%											
OB 2					relevante Pond. 40%							
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%											
OB 3					relevante Pond. 40%							
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%											
Eficiência					23,0%							
OB 4					Pond. 33%							
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%											
OB 5					relevante Pond. 67%							
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%											
Qualidade					38,5%							
OB 6					Pond. 20%							
Desenvolver o potencial humano	Ind 09	% colaboradores com formação	X	%	65,4%	62,8%	72,9%	55%		60%		
	Peso100%											
OB 7					relevante Pond. 60%							
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%											
OB 8					Pond. 20%							
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%											

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	18.320		
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	3.121.728		
Técnico Superior	12	8.389.644		
Coordenador Técnico	9	20.610		
Assistente Técnico	8	5.911.864		
Assistente operacional	5	519.830		
Total	70	17.981.996		

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	23.217.895.564		
Investimento	4.515.421		

Parâmetros
Eficácia
Eficiência
Qualidade

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 38,5%	Ponderação 23%	Ponderação 38,5%

Avaliação Final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos
Recursos Financeiros

Recursos Humanos

Explicitação de fórmulas utilizadas por indicadores

- Ind. 01 $(N.^{\circ} \text{ Respostas acompanhadas} / N.^{\circ} \text{ Respostas } 31/12/n-1) * 100$
 Ind. 02 $N^{\circ} \text{ Processos de fiscalização a contribuintes}$
 Ind. 03 $N^{\circ} \text{ de processos Inquérito crime concluídos}$
 Ind. 04 $(N.^{\circ} \text{ de processos tratados no prazo} / N.^{\circ} \text{ de processos tratados}) * 100$
 Ind. 05 $[N^{\circ} \text{ primeiras Convocações para SVIT (5}^{\circ} \text{ nível)} / N^{\circ} \text{ Beneficiários primeira vez SVIT (5}^{\circ} \text{ nível)}] * 100$
 Ind. 06 $(\text{Montante de dívida de contribuições participado} / \text{Montante de dívida gerada}) * 100$
 Ind. 07 $(N.^{\circ} \text{ de atendimentos marcados} / N.^{\circ} \text{ de atendimentos marcados ano } n-1) * 100$
 Ind. 08 $(N.^{\circ} \text{ de chamadas atendidas} / N.^{\circ} \text{ de chamadas oferecidas}) * 100$
 Ind. 09 $(N^{\circ} \text{ acumulado no ano de colaboradores distintos com formação}) / (\text{média mensal móvel - no ano - do } n.^{\circ} \text{ de colaboradores do ISS}) * 100$
 Ind. 10 $(N.^{\circ} \text{ Processos deferidos no prazo ref}^{\circ} / N.^{\circ} \text{ Processos deferidos}) * 100$
 Ind. 11 $(N^{\circ} \text{ Processos Abono de Família deferidos até 25 dias} / \text{Total Processos Abono de Família deferidos}) * 100$
 Ind. 12 $(N^{\circ} \text{ de requerimentos com deferimento até 30 dias} / N^{\circ} \text{ de requerimentos com } 1.^{\circ} \text{ Def}) * 100$
 Ind. 13 $(N^{\circ} \text{ Requerimentos CSI deferidos até 30 dias} / N^{\circ} \text{ Requerimentos deferidos CSI}) * 100$

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

- OB1 SISS-COOP/SAF
 OB2 SAF
 OB3 SAF/SESS-SVI
 OB4 SIF
 OB5 VMP/Responsável nacional objetivo.
 OB6 Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo e Gesformação. Mapa de Execução Mensal + Plano de Formação aprovado
 OB7 SESS\ITPT; SESS\DES; SESS\PF; SESS\RSI
 OB8 SESS\CSI