

Ciclo de Gestão

2022

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 social.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1: Promover a coesão social e a inclusão

OE2: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social

OE3: Reforçar a confiança na Segurança Social

OE4: Valorizar as pessoas e reforçar o orgulho organizacional

OE5: Modernizar e humanizar os serviços

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 25%

OP1: Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário

Peso: 30%

| Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|-------------|-------------------------------------|----------------|-----------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--------------------|--|--------------------|--------|
| Ind.1 | % de respostas sociais acompanhadas | 42% | 55% | 42% | 51% | 45% | 2 pp | 50% | 80% | (N.º Respostas acompanhadas / N.º Respostas 31/12/n-1) * 100 | | |
| Ind.2 | % de protocolos pagos no mês | 100% | 100% | 95% | 100% | 95% | | 100% | 20% | (N.º de Protocolos pagos no mês / n.º de protocolos em condições de pagamento)*100 | | |

Taxa de Realização do OP1 0%

OP2: Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas

Peso: 40%

| Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|-------------|---|----------------|-----------|----------------|-----------|------------|---------------|-------|--------------------|---|--------------------|--------|
| Ind.3 | Nº Total de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes | 7770 | 5.524 | 5.500 | 5.776 | 5.500 | 300 | 6.380 | 25% | Nº Processos de fiscalização a contribuintes | | |
| Ind.4 | Nº de processos inquérito crime concluídos | 1771 | 1.579 | 1.395 | 1.426 | 1.550 | 100 | 1.815 | 35% | Nº de processos Inquérito crime concluídos | | |
| Ind.5 | % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte | 94% | 97% | 95% | 99% | 95% | | 100% | 40% | (N.º contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gc / Nº contribuintes estratégicos) * 100 | | |

Taxa de Realização do OP2 0%

OP3: Combater a Fraude e Evasão Prestacionais

Peso: 30%

| Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|-------------|--|----------------|-----------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--------------------|---|--------------------|--------|
| Ind.6 | % de processos de fiscalização a beneficiários de prestações, com origem reativa (PEDINT ou denúncias), tratados no prazo de 70 dias | 83% | 96% | 80% | 85% | 80% | 5 pp | 88% | 40% | (N.º de processos tratados no prazo / N.º de processos tratados) * 100 | | |
| Ind.7 | Taxa de convocatórias SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis | 100% | 67% | 60% | 65% | 90% | 2pp | 100% | 60% | [Nº primeiras Convocatórias para SVIT (5º nível) / Nº Beneficiários primeira vez SVIT (5º nível)] * 100 | | |

Taxa de Realização do OP3 0%

EFICIÊNCIA

PESO: 30%

OP4: Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos

Peso: 15%

| Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|-------------|---|----------------|-----------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--------------------|---|--------------------|--------|
| Ind.8 | Montante de dívida de contribuições participado (em % da dívida gerada) | 96% | 100% | 95% | 98% | 75% | | 83% | 100% | (Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada) * 100 | | |

Taxa de Realização do OP4 0%

OP5: Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema

Peso: 40%

| Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|-------------|--|----------------|-----------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--------------------|---|--------------------|--------|
| Ind.9 | Taxa de atendimento nos canais não presenciais | 85% | 96% | 90% | 96% | 90% | 2 pp | 96% | 30% | (N.º de atendimentos não presenciais / Nº de atendimentos totais) * 100 | | |
| Ind.10 | % de NISS com password de acesso à SSD | 50% | 56% | 58% | 60% | 60% | 2 pp | 65% | 30% | (N.º de NISS ativos e registados na SSD / N.º de NISS ativos) * 100 | | |
| Ind.11 | % de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ | 14% | 18% | 19% | 22% | 20% | 1 pp | 22% | 20% | (N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito com e-mail registado em IDQ / N.º de NISS ativos de PS sem data de óbito)*100 | | |
| Ind.12 | Taxa de execução das medidas SIMPLEX | - | 100% | 90% | 90% | 90% | | 100% | 20% | (N.º medidas concluídas / N.º de medidas previstas) * 100 | | |

Taxa de Realização do OP5 0%

OP6: Desenvolver o potencial humano

Peso: 45%

| Indicadores | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
|-------------|---|----------------|-----------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--------------------|--|--------------------|--------|
| Ind.13 | % de trabalhadores com formação | 69% | 48% | 65% | 78% | 71% | 6pp | 78% | 30% | (Nº acumulado no ano de trabalhadores distintos com formação) / (média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS) * 100 | | |
| Ind.14 | Índice de satisfação dos trabalhadores na dimensão conciliação da vida profissional, pessoal e familiar | 72 | 72 | 75 | 68 | 70 | 4 | 75 | 25% | Pontuação média obtida no questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores | | |
| Ind.15 | Taxa de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional | - | 63% | 90% | 95% | 90% | | 100% | 20% | (Nº de trabalhadores avaliados pelo programa de Saúde Ocupacional/ Nº total de trabalhadores) * 100 | | |
| Ind.16 | Promover o envolvimento dos trabalhadores com o ISS, IP | - | - | 60 | 65 | 60 | - | 66 | 25% | Pontuação média obtida no inquérito de satisfação dos trabalhadores | | |

Taxa de Realização do OP6 0%

| QUALIDADE | | | | | | | | | | | | PESO: | 45% |
|---|--|----------------|----------------|---|----------------|------------|------------|--|------------|---|-----------|-----------------------------|------------|
| OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas | | | | | | | | | | | | Peso: | 24% |
| Indicadores | | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.17 | % de requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo | - | 85% | 80,5% | 88% | 92% | 4 pp | 99% | 11% | (Nº requerimentos de prestações de solidariedade e proteção familiar deferidos no prazo / Nº Requerimentos de solidariedade e proteção familiar deferidos) * 100 | | | |
| Ind.18 | % de requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo | 98,6% | 97% | 90% | 97% | 93% | 3 pp | 99% | 89% | (Nº requerimentos de prestações imediatas do sistema previdencial deferidos no prazo / Nº Requerimentos do sistema previdencial deferidos) * 100 | | | |
| Taxa de Realização do OP7 | | | | | | | | | | | | 0% | |
| OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos | | | | | | | | | | | | Peso: | 19% |
| Indicadores | | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.19 | % de requerimentos CSI com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias | 85% | 86% | 85% | 84% | 85% | | 95% | 40% | (Nº Requerimentos CSI deferidos até 30dias / Nº Requerimentos deferidos CSI) * 100 | | | |
| Ind.20 | Taxa de conclusão face ao fluxo de requerimentos entrados (pensões de velhice, invalidez e sobrevivência) | - | 119% | 120% | 133% | 115% | | 125% | 30% | (N.º de processos encerrados / n.º de processos entrados) * 100 | | | |
| Ind.21 | Taxa de incidência de pendências de longo prazo nas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência (excluindo requerimentos não dependentes do ISS) | - | 27% | 40% | 48% | 40% | | 30% | 30% | (N.º de processos pendentes > 90 dias na área nacional + N.º de processos pendentes > 180 dias na área internacional) / n.º de processos pendentes * 100 [excluindo requerimentos não dependentes do ISS] | | | |
| Taxa de Realização do OP8 | | | | | | | | | | | | 0% | |
| OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social | | | | | | | | | | | | Peso: | 57% |
| Indicadores | | Realizado 2019 | Realizado 2020 | Meta 2021 | Realizado 2021 | Meta 2022 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado | Taxa de Realização | Desvio |
| Ind.22 | Pontuação nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço | 3,4 | 3,3 | 3,5 | 3,7 | 3,6 | 0,1 | 4 | 50% | Pontuação média nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço (presencial, email e telefónico) | | | |
| Ind.23 | % de Contribuintes Estratégicos com grau de satisfação maior ou igual a 4 na escala de 1 (mín) e 5 (máx) | - | n.d. | 80% | 94% | 85% | 3pp | 95% | 50% | (Nº de respostas dos Contribuintes Estratégicos com pontuação maior ou igual a 4 / N.º total de respostas dos Contribuintes Estratégicos) * 100 | | | |
| Taxa de Realização do OP9 | | | | | | | | | | | | 0% | |
| Objetivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento | | OP1 | OP2 | OP3 | OP4 | OP5 | OP6 | OP7 | OP8 | OP9 | | | |
| Objetivo Estratégico 1 | | ● | ● | | | ● | | | | | | | |
| Objetivo Estratégico 2 | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | | | | |
| Objetivo Estratégico 3 | | | | | | ● | | | ● | ● | | | |
| Objetivo Estratégico 4 | | | | | | | ● | | | ● | | | |
| Objetivo Estratégico 5 | | | | | | ● | ● | | | ● | | | |
| OBJETIVOS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/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 Estabilizar e desenvolver a cooperação com o setor solidário | | | | | | | | 30% | | 8% | | | |
| OP2 Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas, combater a Fraude e Evasão Contributivas | | | | 25% | | | | 40% | | 10% | | Relevante | |
| OP3 Combater a Fraude e Evasão Prestacionais | | | | | | | | 30% | | 8% | | | |
| Eficiência | | | | | | | | 100% | | | | | |
| OP4 Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos | | | | | | | | 15% | | 5% | | | |
| OP5 Melhorar a capacidade de atendimento e acesso ao sistema | | | | 30% | | | | 40% | | 12% | | Relevante | |
| OP6 Desenvolver o potencial humano | | | | | | | | 45% | | 14% | | Relevante | |
| Qualidade | | | | | | | | 100% | | | | | |
| OP7: Assegurar o tempo máximo de deferimento das prestações imediatas | | | | | | | | 24% | | 11% | | Relevante | |
| OP8: Reduzir os prazos de deferimento das pensões e complementos | | | | 45% | | | | 19% | | 9% | | | |
| OP9: Aumentar a satisfação das pessoas e das empresas no relacionamento com a Segurança Social | | | | | | | | 57% | | 26% | | Relevante | |
| Total | | | | 100% | | | | São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos. | | 72% | | | |

| RECURSOS HUMANOS | | | | | | | | Dias úteis 2022 (só considerados feriados) | | | 228 |
|--|-------------------|---|----------------------|----------------------|---|--------------------------------------|---------------------|--|--|---------------|-----|
| DESIGNAÇÃO | Pontuação CCAS | Pontuação efetivos planeados 2022 | | | Pontuação efetivos Executados 2022 | | | 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 | 912 | 80 | | 0 | 0 | | 0% | 0,00% | |
| Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa | 16 | 922 | 210.216 | 14.752 | | 0 | 0 | | 0% | 0,00% | |
| Técnico Superior/Especialista de Informática | 12 | 3.383 | 771.324 | 40.596 | | 0 | 0 | | 0% | 0,00% | |
| Coordenador Técnico | 9 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | - | - | |
| Assistente Técnico | 8 | 3.984 | 908.352 | 31.872 | | 0 | 0 | | 0% | 0,00% | |
| Assistente Operacional | 5 | 430 | 98.040 | 2.150 | | 0 | 0 | | 0% | 0,00% | |
| | | 8.723 | 1.988.844 | 89.450 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0,00% | |
| RECURSOS FINANCEIROS | | | | | | | | | | | |
| DESIGNAÇÃO | Planeado (a) | Corrigido (b) | Execução (30.jun.22) | Execução (31.dez.22) | Taxa de Execução (face ao planeado) | Taxa de Execução (face ao corrigido) | | | | | |
| Orçamento de Atividades (Funcionamento) | 403.305.213,00 | 373.073.182,00 | 137360661,57 | | 34% | 37% | | | | | |
| Despesas c/Pessoal | 239.221.423,00 | 239.219.905,00 | 110.787.410,47 | | 46,31% | 46,31% | | | | | |
| Aquisições de Bens e Serviços | 162.697.790,00 | 133.508.977,00 | 26.417.888,24 | | 16,24% | 19,79% | | | | | |
| Outras despesas correntes | 1.386.000,00 | 344.300,00 | 155.362,86 | | 11,21% | 45,12% | | | | | |
| Despesas de Capital | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | | | | | | | |
| Orçamento de Projetos (Investimento) | 16.203.588,00 | 11.236.166,00 | 204.716,83 | | 1% | 2% | | | | | |
| Despesas correntes | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | | | | | | | |
| Despesas de capital | 16.203.588,00 | 11.236.166,00 | 204.716,83 | | 1,26% | 1,82% | | | | | |
| Outras | 26.975.703.044,00 | 27.498.476.891,18 | 12.269.523.868,40 | | 45% | 45% | | | | | |
| Total | 27.395.211.845,00 | 27.882.786.239,18 | 12.407.089.246,80 | 0,00 | 45% | 44% | | | | | |