

## Evolução dos indicadores de Recursos Humanos

### RECURSOS HUMANOS

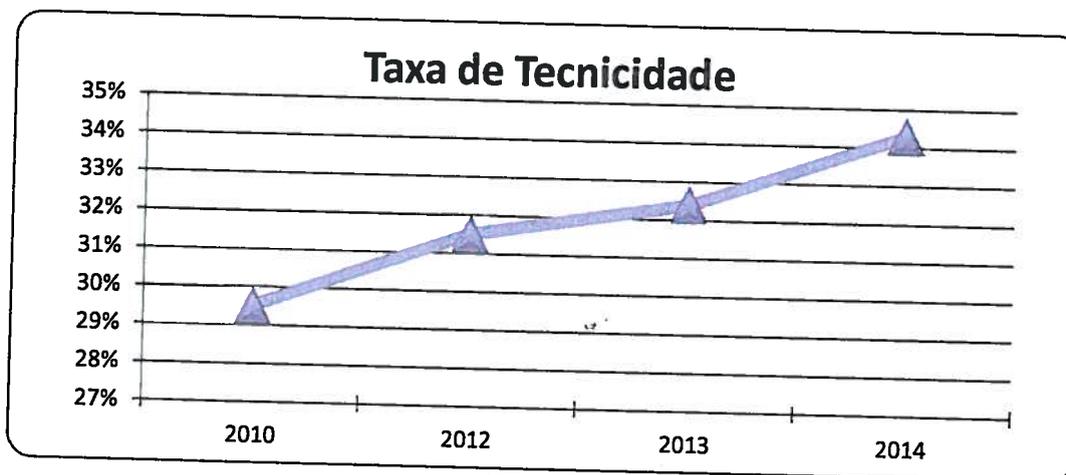
Fonte:

Balanço Social

\* Taxa de tecnicidade (T.Sup+Inf+Insp+Docente+TDT+Enfermagem) \*

Exclui Dirigentes. Taxa de tecnicidade com Dirigentes em 2013: 42,39 %

Ano	N.º de efetivos	Taxa de Tecnicidade
2010	11.159	30%
2012	9.630	32%
2013	9.172	32%
2014	8.236	34%



O efetivo registou um decréscimo de 26% entre 2010 e 2014. A taxa de tecnicidade registou um aumento de 4,8 pontos percentuais.

## Evolução dos indicadores do nível de serviço prestado nas Prestações

### SUBSÍDIO DE DOENÇA

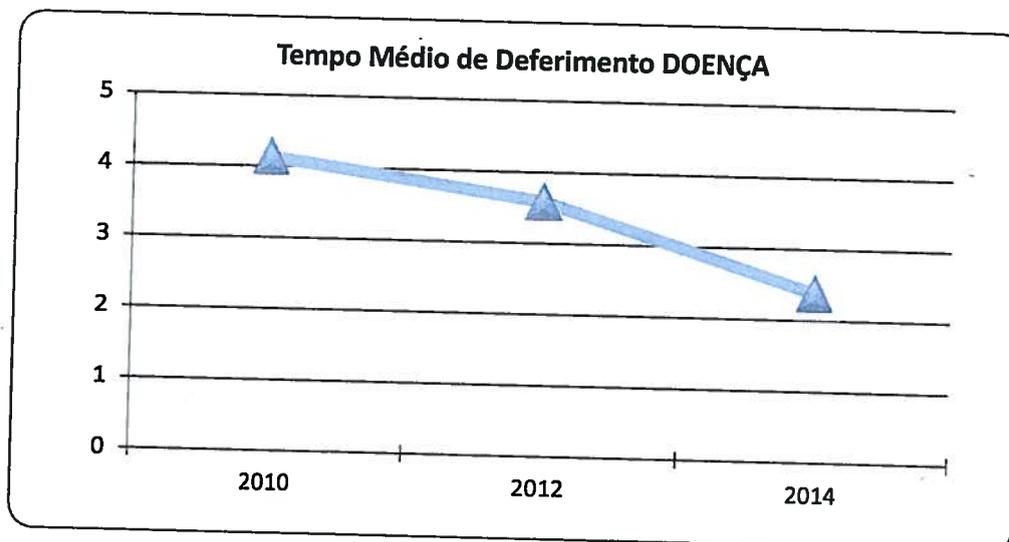
Fonte:

Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Situação da base de dados a 01-01-2015

Dados sujeitos a atualizações.

Ano	N.º Médio de Dias	% de Prestações deferidas até ao prazo de referência de 20 dias
2010	4	95%
2012	4	97%
2014	2	98%



O tempo médio de deferimento do subsídio de doença observou entre 2010 e 2014 uma redução para metade, de 4 para dois dias.

Em 2014, 98% das prestações foram deferidas no prazo máximo de 20 dias, em 2010 a percentagem situava-se nos 95%.

## Evolução dos indicadores do nível de serviço prestado nas Prestações

### SUBSÍDIO PARENTAL INICIAL

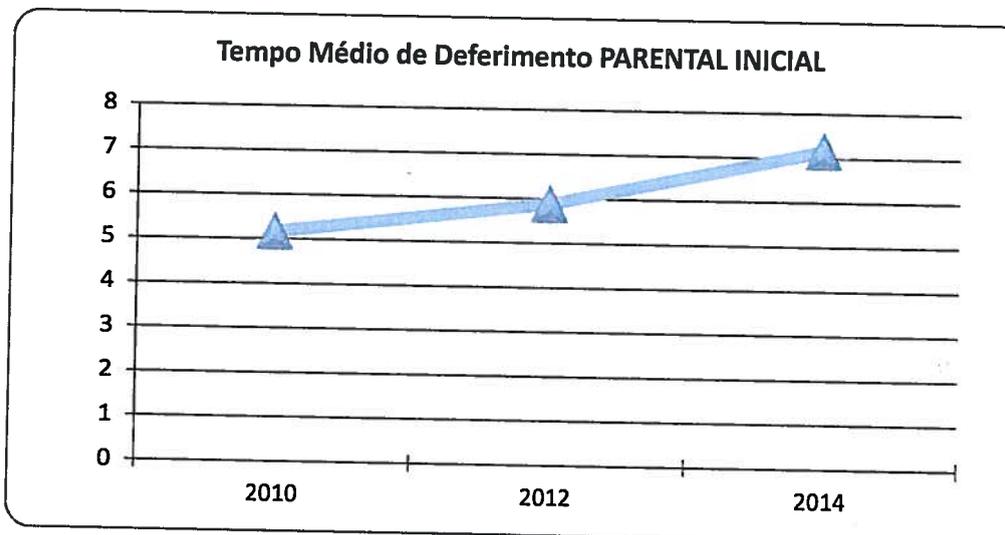
Fonte:

Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Situação da base de dados a 01-01-2015

Dados sujeitos a atualizações.

Ano	N.º Médio de Dias	de Prestações deferidas até ao prazo de referência de 30 dias
2010	5	97%
2012	6	93%
2014	7	96%



O tempo médio de deferimento do subsídio parental inicial, não obstante o aumento de 4% das prestações deferidas de 2010 para 2014, situou-se em 2014 em 7 dias, apenas mais 2 dias do que em 2010.

Em 2014, 96% das prestações foram deferidas no prazo máximo de 30 dias.

## Evolução dos indicadores do nível de serviço prestado nas Prestações

### SUBSÍDIO DESEMPREGO

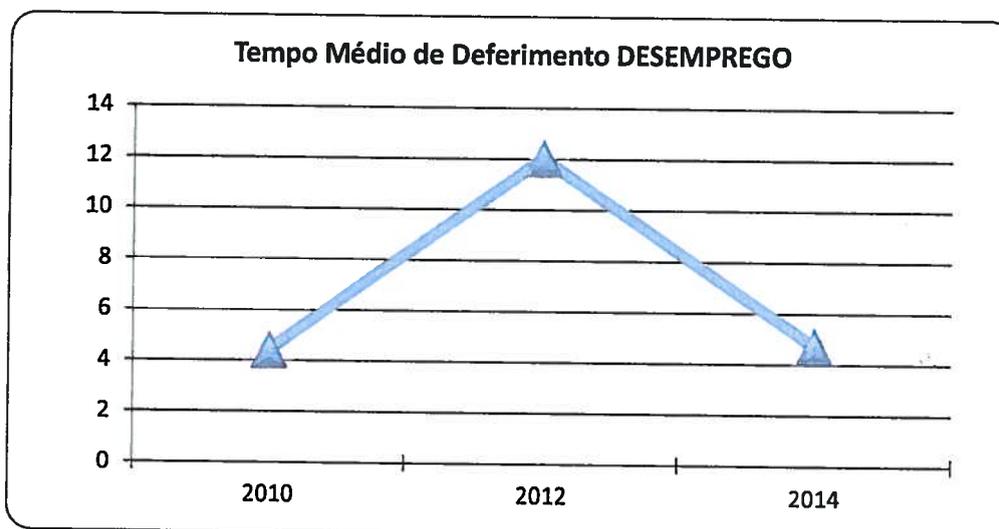
**Fonte:**

Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Situação da base de dados a 01-01-2015

Dados sujeitos a atualizações.

Ano	N.º Médio de Dias	% de Prestações deferidas até ao prazo de referência de 25 dias
2010	4	96%
2012	12	85%
2014	5	97%



O tempo médio de deferimento do subsídio de desemprego situou-se em 2014 em 5 dias (mais 1 do que em 2010), em 2014, 97% das prestações foram deferidas no prazo máximo de 25 dias, contra os 96% registados em 2010.

## Evolução dos indicadores do nível de serviço prestado nas Prestações

### SUBSÍDIO SOCIAL DESEMPREGO

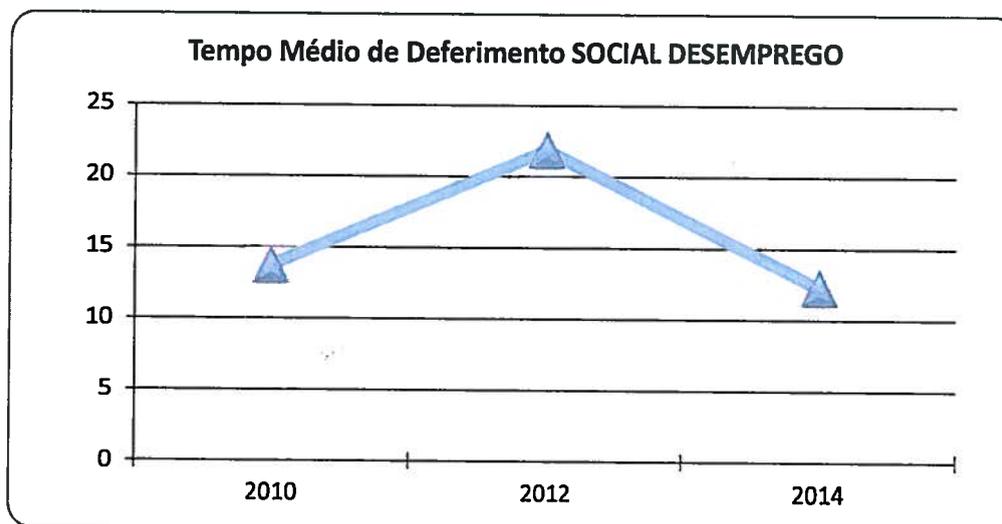
Fonte:

Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Situação da base de dados a 01-01-2015

Dados sujeitos a atualizações.

Ano	N.º Médio de Dias	de Prestações deferidas até ao prazo de referência de 30 dias
2010	14	85%
2012	22	75%
2014	12	92%



O tempo médio de deferimento do subsídio social de desemprego situou-se em 2014 em 12 dias, menos 2 do que em 2010.

Em 2014, 92% das prestações foram deferidas no prazo máximo de 30 dias, contra os 85% registados em 2010.

## Evolução dos indicadores do nível de serviço prestado nas Prestações

### ABONO DE FAMÍLIA PARA CRIANÇAS E JOVENS

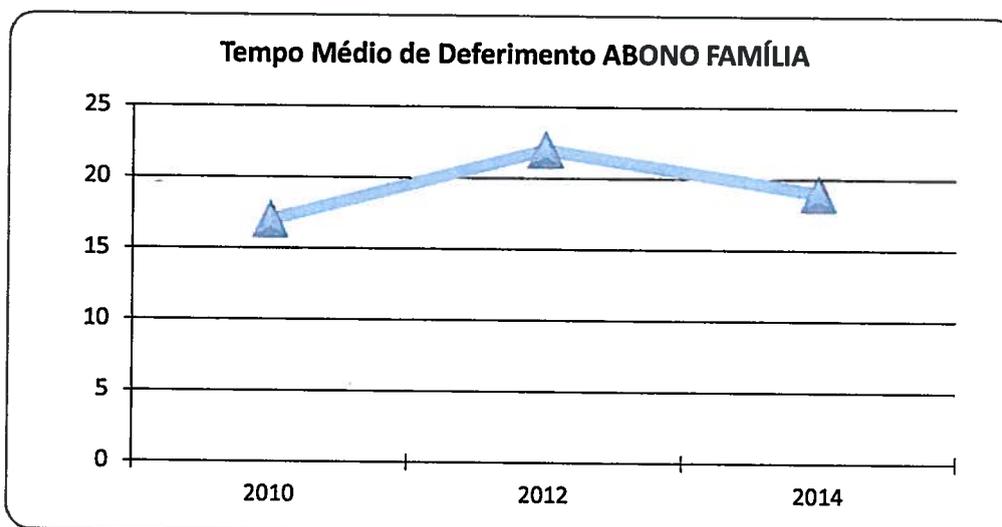
Fonte:

Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Situação da base de dados a 01-01-2015

Dados sujeitos a atualizações.

Ano	N.º Médio de Dias	de Prestações deferidas até ao prazo de referência de 25 dias
2010	17	83%
2012	22	74%
2014	19	83%



Em 2014, 83% das prestações foram deferidas no prazo máximo de 25 dias, a mesma percentagem registada em 2010, isto apesar de ser possível a solicitação da atualização trimestral da prestação em função do agregado familiar e dos rendimentos, o que exige uma gestão mais frequente do processo.

## Evolução dos indicadores do nível de serviço prestado nas Prestações

### RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO

Fonte:

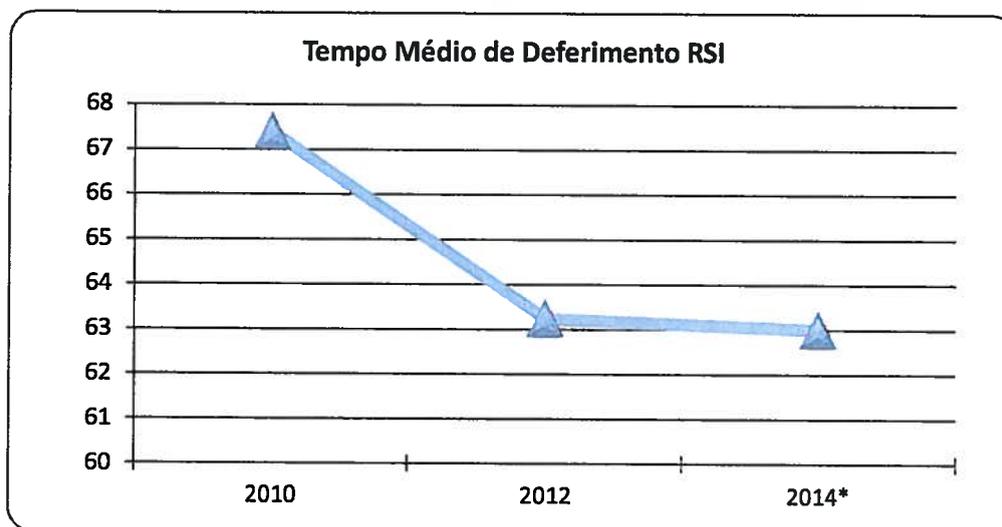
Sistema de Estatísticas da Segurança Social (SESS)

Situação da base de dados a 01-01-2015

Dados sujeitos a atualizações.

\* Até Outubro. Datamart em carregamento.

Ano	N.º Médio de Dias	de Prestações deferidas até ao prazo de referência de 60 dias
2010	67	n.a.
2012	63	41%
2014*	63	60%



O tempo médio de deferimento do RSI situou-se em 2014 em 63 dias, menos 4 dias que em 2010, e isto apesar do deferimento se encontrar condicionado desde 2012, à celebração prévia do contrato de inserção, o qual define e estabelece os aspetos essenciais do projeto de integração social e profissional do requerente e dos membros do agregado familiar que o devam prosseguir.

Em 2014, 60% das prestações foram deferidas no prazo máximo de 60 dias

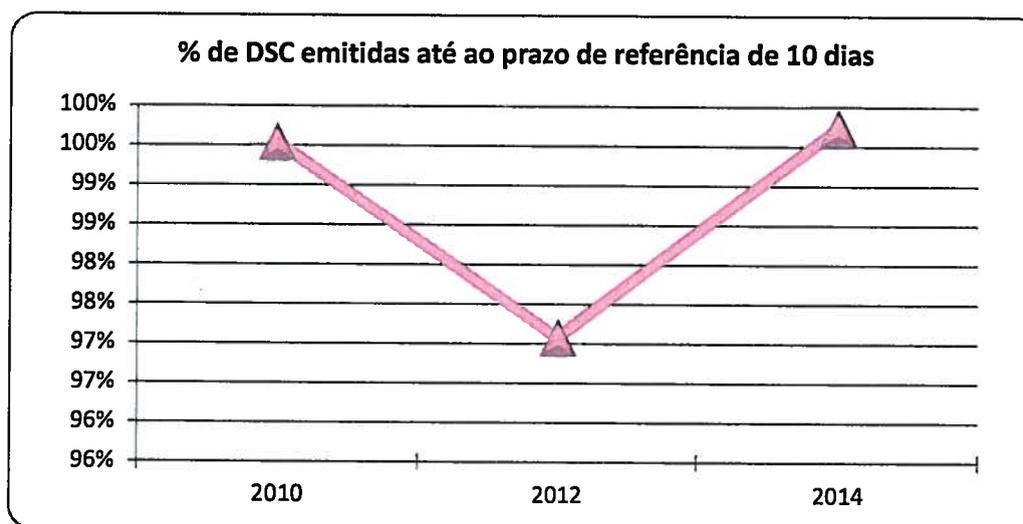
## Evolução dos indicadores do nível de serviço prestado nas Contribuições

### EMISSÃO DE DECLARAÇÕES DE SITUAÇÃO CONTRIBUTIVA

Fonte:

Modelo de Benchmarking de Produtividades.

Ano	% de DSC emitidas até ao prazo de referência de 10 dias	N.º de DSC emitidas até ao prazo de referência de 10 dias	N.º de DSC emitidas	% Automáticas	% Manual
2010	100%	1.267.064	1.272.951	84%	16%
2012	97%	1.352.829	1.393.635	91%	9%
2014	100%	1.898.268	1.903.391	95%	5%



Em 2014, 100% das declarações de situação contributiva foram emitidas até ao prazo máximo de 10 dias. A percentagem registada em 2014 iguala a verificada em 2010, apesar do número de declarações emitidas em 2014 ser 50% maior que o número emitido em 2010.

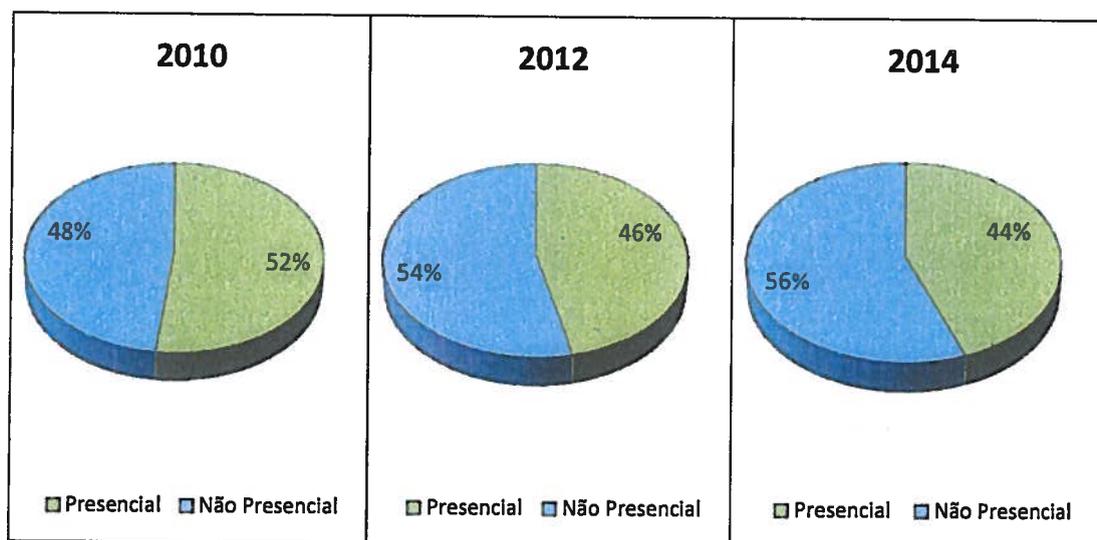
# Evolução dos indicadores do nível de serviço prestado no Atendimento Geral

## ATENDIMENTO PRESENCIAL

Fonte:

Modelo de Benchmarking de Produtividades.

Ano	N.º de Serviços de Atendimento	N.º de Atendimentos		Peso Presencial	% Atendimentos com tempo de espera =< 30 min
		Presencial	Não Presencial		
2010	341	16.048.825	14.961.210	52%	66%
2012	338	13.907.665	16.163.143	46%	65%
2014	332	11.939.734	15.164.223	44%	73%



## Evolução dos indicadores do nível de serviço prestado no Atendimento Geral

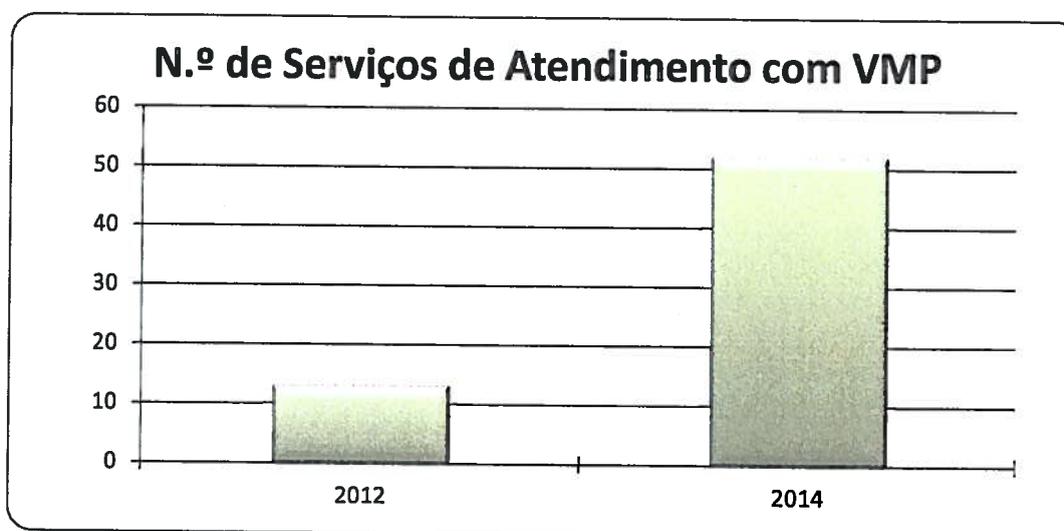
### ATENDIMENTO COM MARCAÇÃO

Fonte:

DCGC, Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente.

VMP - Visita por Marcação Prévia

Ano	N.º de Serviços de Atendimento com VMP	N.º de Agendamentos
2012	13	n.d.
2014	52	152.276



O Instituto da Segurança Social iniciou em 2012 o sistema de marcação prévia do atendimento, que possibilita que o cliente seja atendido à hora certa e de acordo com a sua disponibilidade. O número de Serviços de Atendimento com a possibilidade de marcação do atendimento triplicou entre 2012 e 2014, verificando em 2014 mais de 150.000 agendamentos.

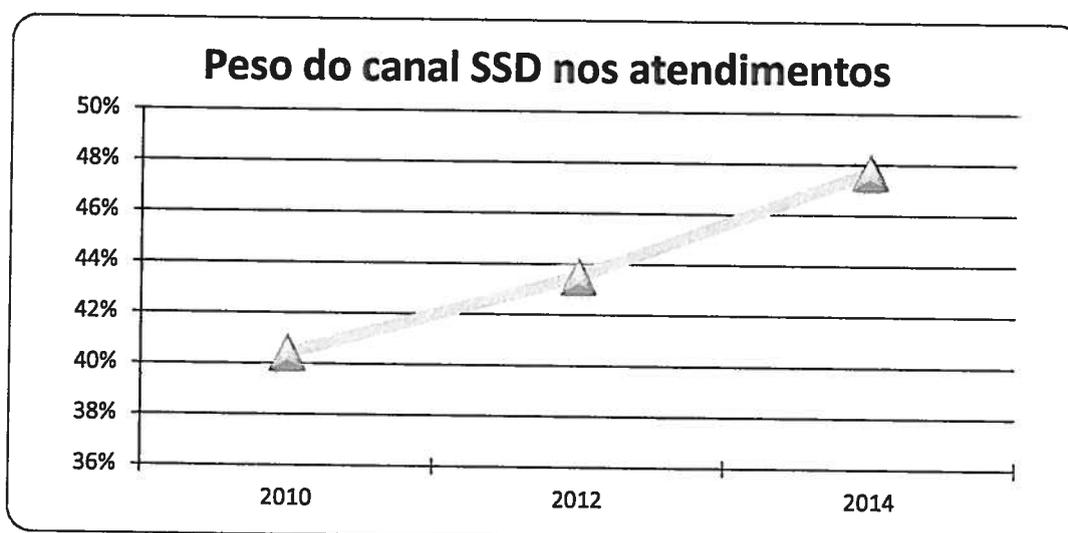
## Evolução dos indicadores do nível de serviço prestado no Atendimento Geral

### SEGURANÇA SOCIAL DIRETA

Fonte:

DCGC, Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente.

Ano	N.º de Acessos	% no atendimento
2010	11.535.567	40%
2012	13.080.106	44%
2014	12.959.945	48%



O desenvolvimento e enriquecimento da Segurança Social Direta, com novas funcionalidades, tais como o pedido de alteração de escalão dos trabalhadores independentes e a emissão de diversas declarações, evitam deslocações aos serviços presenciais.