

igfss

INSTITUTO DE
GESTÃO FINANCEIRA
DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.



Balanced Scorecard

A experiência do IGFSS

DIA do
CLIENTE
Quidgest **2011**



AGENDA

1. Quem somos
2. Balanced Scorecard
3. Resultados



1. Quem Somos



QUEM SOMOS?

Somos o primeiro e único organismo da AP em Portugal com o reconhecimento **Recognised for Excellence de 5 estrelas da EFQM**

Somos um dos maiores Institutos Públicos em Portugal certificados pela **Norma NP EN ISO 9001**, na totalidade dos seus serviços e Processos

Somos os **vencedores do Prémio OCI 2010** do Observatório de Comunicação Interna na categoria de “Melhor Estratégia em Gestão da Mudança”



O QUE FAZEMOS?

Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social



Somos 420 colaboradores e temos 20 balcões distritais

PORQUE E COMO FAZEMOS?

MISSÃO

Gerir os recursos económicos do Orçamento da Segurança Social

VISÃO

Ser um Instituto líder na qualidade do serviço público

VALORES

Rigor
Imparcialidade
Eficiência
Ética
Inovação

POLÍTICA DA QUALIDADE

Clientes Satisfeitos
Colaboradores Envolvidos
Processos Inovadores
Melhorias Constantes
Qualidade Garantida
Comunicação Transparente
Responsabilidade Social e Ambiental



2. Balanced Scorecard



O que é o BSC?

O BSC define a estratégia das organizações, traduzindo-a em objectivos operacionais. Constitui o guia para a obtenção dos resultados esperados: é o **GPS** da organização!



- ➔ Sistema de formulação e clarificação da estratégia
- ➔ Sistema de comunicação: alinhamento organizacional em torno da execução da estratégia
- ➔ Sistema de avaliação de desempenho organizacional: performance sob 4 perspectivas

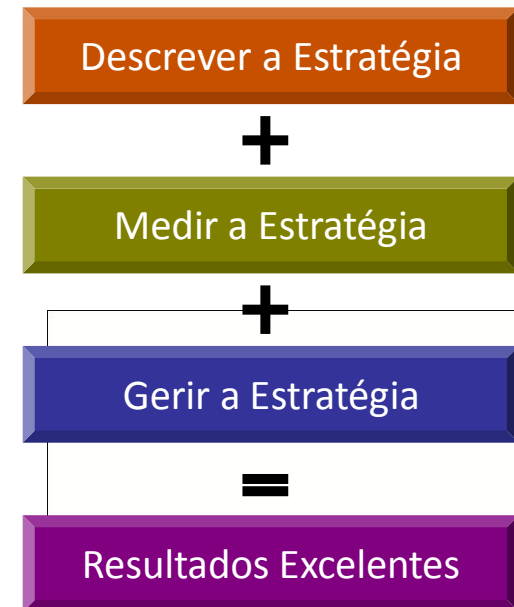
Objectivos do IGFSS na adopção do BSC

... enquanto Sistema de Gestão Estratégica

- ➔ Clarificação da estratégia institucional
- ➔ Desenvolvimento da avaliação da performance
- ➔ Alinhamento organizacional e melhor afectação dos recursos humanos e materiais em função da estratégia

... enquanto Software de Gestão

- ➔ Monitorização *on-line*
- ➔ Gestão de indicadores de projecto
- ➔ Uniformização dos limites da performance
- ➔ Cálculo automático da eficácia: Scorecard (pontuação)



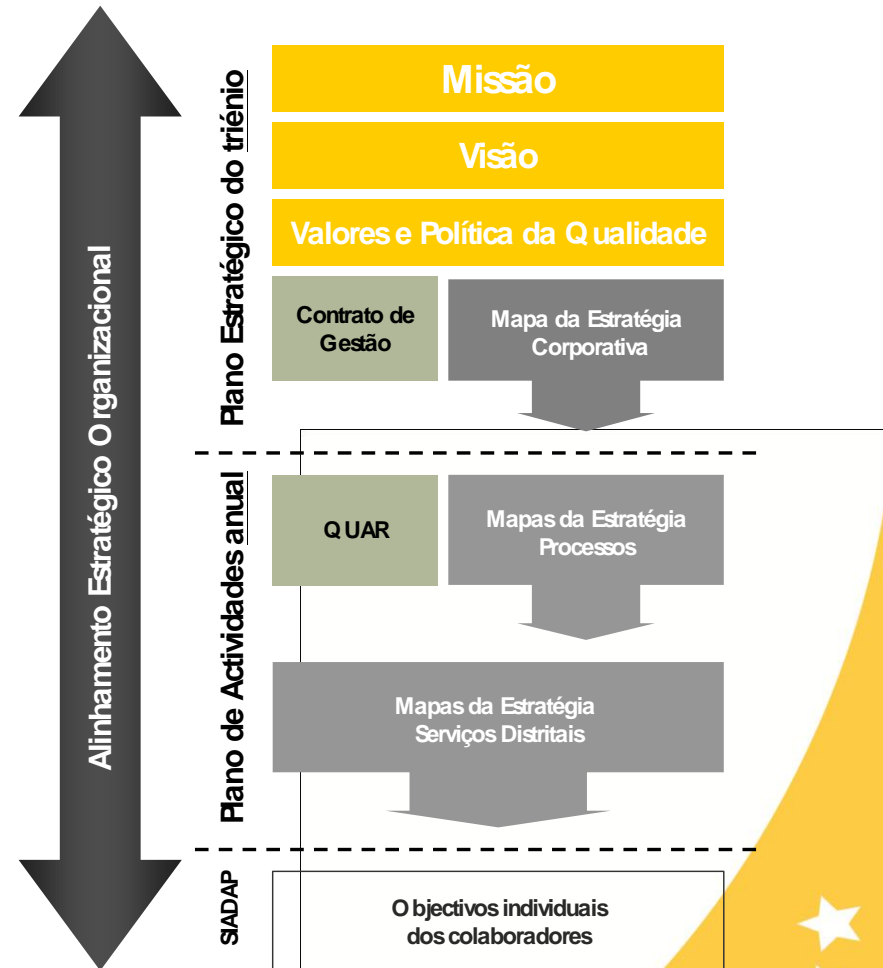
Desdobramento da Estratégia

- ➔ Plano Estratégico 2010-2012
- ➔ 32 Mapas da Estratégia (1.º, 2.º e 3.º níveis)
- ➔ Objectivos ambiciosos (melhoria contínua)
- ➔ Responsabilização / *Accountability*
- ➔ Alinhamento com a ISO 9001
- ➔ *Strategy-Focused Organization*

“Estratégias bem definidas são intenções....

...estratégias bem executadas são resultados!”

Autor desconhecido



Monitorização da Performance

- ➔ Mais de 250 indicadores medidos mensalmente
- ➔ As UO introduzem os dados - Responsabilização
- ➔ Introdução em BSC das justificações dos desvios e das acções correctivas da performance – PDCA
- ➔ Monitorização on-line (todos os colaboradores)
- ➔ Pilotagem Estratégica (Conselho da Qualidade)

**Medir para gerir!
Em 2010 atingimos 83% das metas**



Factores Críticos de Sucesso

- ➔ Patrocínio da Gestão de Topo
- ➔ Equipa de Projecto → Equipa de Gestão Estratégica
- ➔ Dirigentes: Agentes da Mudança - Inspirar, motivar, envolver
- ➔ Comunicar (ir além do informar)
- ➔ Humanizar os projectos - a mudança é feita pelas pessoas
- ➔ Fazer emergir uma nova cultura

Testemunho dos
colaboradores

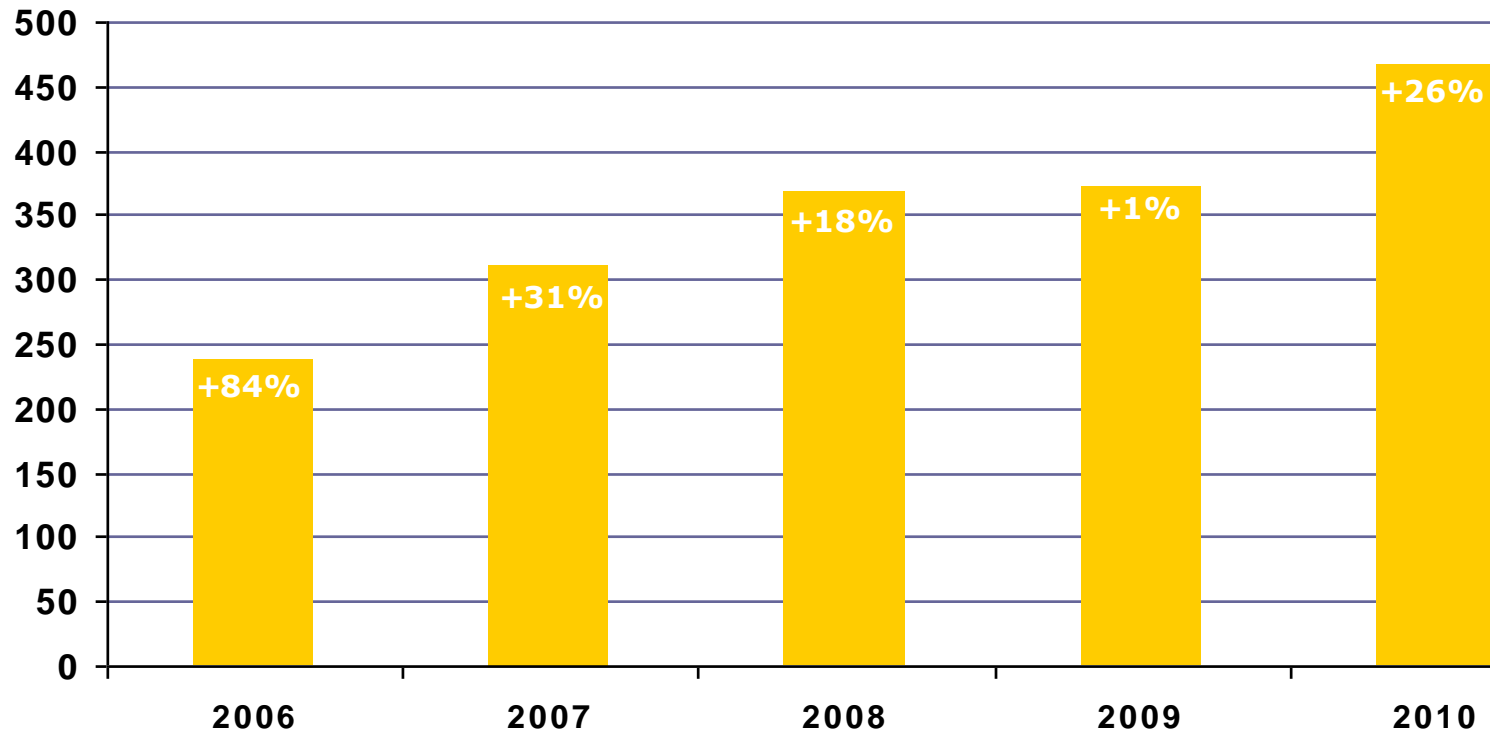
É preciso gerir a mudança!

3. Resultados



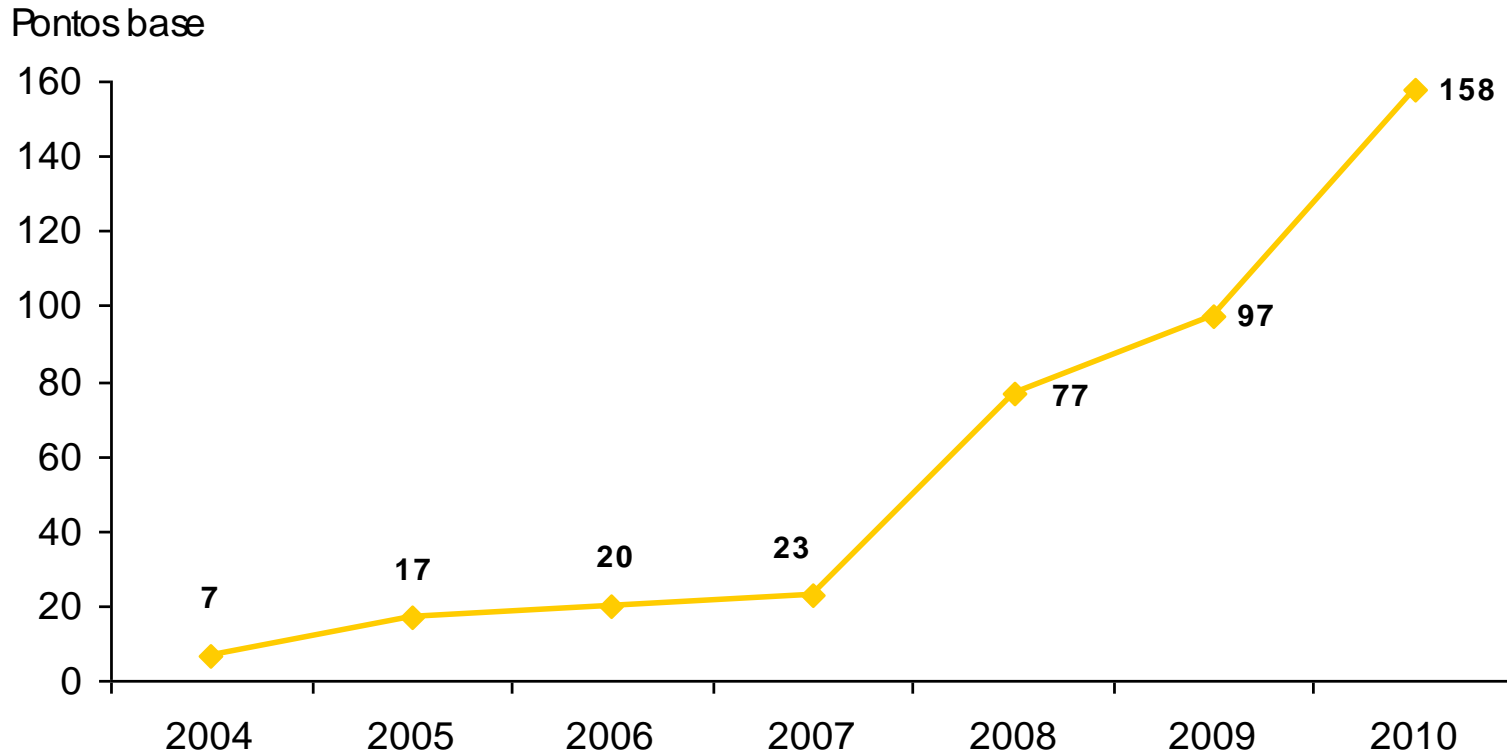
RESULTADOS DO NEGÓCIO

Em milhões de euros



Evolução da cobrança da dívida nas SPE

RESULTADOS DO NEGÓCIO

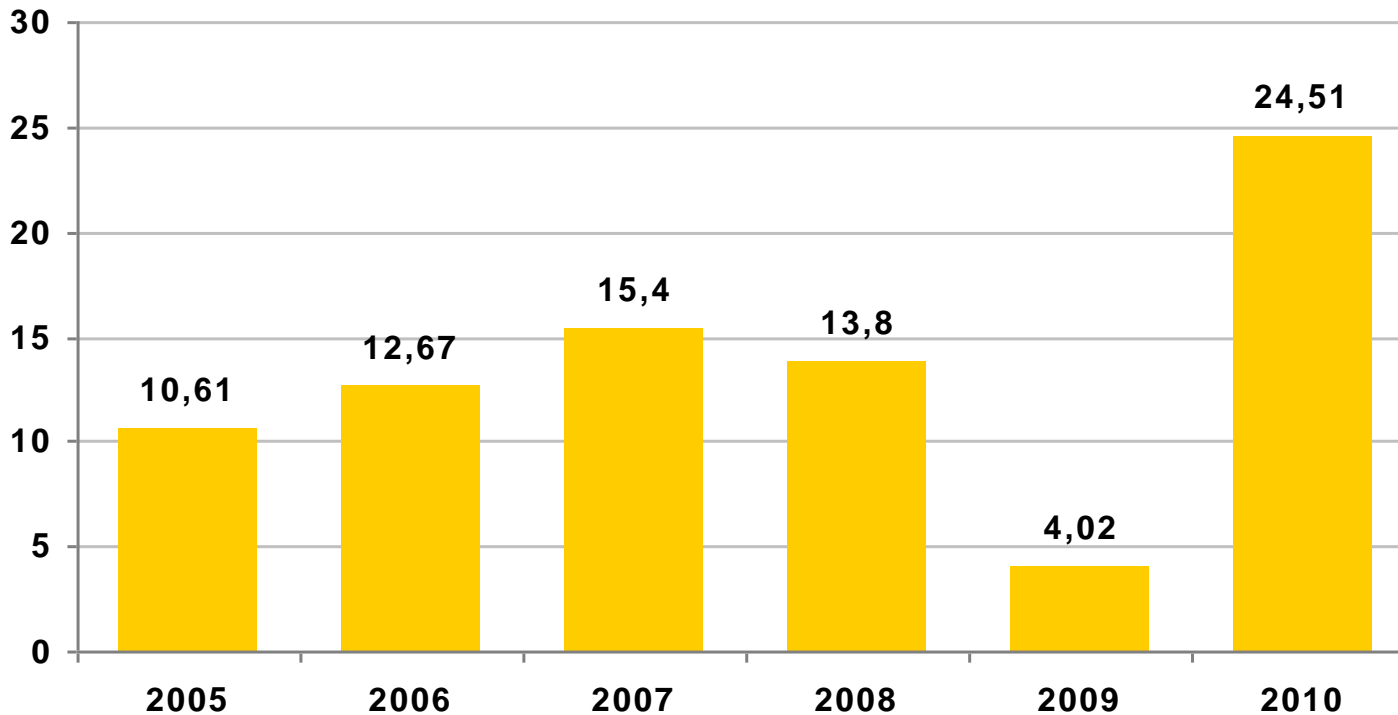


Evolução do diferencial entre a rentabilidade média do IGfSS e do MMI



RESULTADOS DO NEGÓCIO

Em milhões de euros

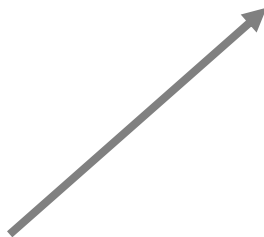


Evolução das receitas de venda de imóveis

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Inquérito aos clientes externos:

64%
2006



75%
2010

igfss

apcer 100% EFQM Recognised for excellence 5 star

“Pagamos os nossos impostos e ficamos bem dispostos. Parabéns a funcionários com esta qualidade” ● “**Atendimento muito profissional e sempre com soluções na hora**, com um vasto conhecimento sobre todas as questões colocadas. Muito bom.” ● “Muito profissionalismo. Postura colaborativa. Administração Pública ao lado do cidadão e das empresas. Parabéns!!!” ● “**Disponibilidade, simpatia e competência**” ● “O processo executivo está de parabéns!” ● “Parabéns pelo serviço e formação humana de quem aqui presta serviço.” ● “Fui muito bem atendido e esclarecido. Parabéns!” ● “**Atendimento rápido, eficaz e personalizado**” ● “Parabéns pelo excelente atendimento” ● “O serviço desta secção é totalmente exemplar. Os funcionários são extremamente prestativos e fornecem informações rigorosas e claras. O local é agradável e o tempo de espera é curto. Parabéns!” ● “Quero aqui deixar o meu agrado e os parabéns pois o atendimento deste serviço é excelente!” ● “Fui atendido com agrado, com clareza e por um autêntico profissional. **Dá gosto ser atendido desta maneira.**” ● “**Os meus parabéns! Pela 1ª vez em 58 anos de vida fui tão bem e tão rapidamente atendida numa instituição do Estado**”

99% dos nossos clientes* dizem...

Português ● “O desempenho global é excelente em todos os aspectos: Atendimento; Receptividade; Informação e profissionalismo. A meu ver é uma das melhores secções de serviço público” ● “**Atendimento com simpatia, competência, educação. Parabéns**” ● “Atendimento perfeito e correcto.” ● “Contactei com os serviços já algum tempo e só tenho a dizer bem, pois respeitaram-me sempre e eu também, o meu obrigado.” ● “Muito profissional e com vontade de resolver a situação. Parabéns!” ● “Sempre fui bem recebido e atendido.” ● “**Clareza, simplicidade, simpatia.**” ● “O Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social está de parabéns pelo modo como está a servir as pessoas que vão até ele. Sempre fui bem atendida e vi atender com cordialidade, boa disposição, atenção, humanidade, mesmo quando os problemas são difíceis, proporcionando, dentro da legalidade, os meios adequados a que se esclareçam dúvidas e se paguem as dívidas que possam existir. **Continuem!**” ● “Estão a prestar um bom serviço à Segurança Social e aos portugueses” ● “Parabéns pelo esforço e pelos resultados.”

* 99% dos clientes que deram a sua opinião por escrito (bilhetes das Secções de Processo Executivo) e manifestaram estar “Muito Satisfeitos” (82%) ou “Satisfeitos” (17%) com o atendimento prestado - 1.º Trimestre 2010. Clientes: Devedores à Segurança Social alvo de citação ou penhora de imóveis, veículos, salários ou contas bancárias.



Obrigado!

paula.c.pedro@seg-social.pt

Nunca o IGfSS foi tantas vezes alvo de manchete nos jornais