

Q-Day
Vencer o
Adamastor



igfss

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

Balanced Scorecard Rumo à Excelência

Vontade que nos ata ao leme

15 de Setembro de 2011

Quidgest – Portugal

R. Castilho n.º 63 – 6.º | 1250-068 Lisboa | Portugal
tel. (+351) 213 870 563 / 652 / 660 | fax. (+351) 213 870 697

Agenda

1. Quem somos
2. Balanced Scorecard
3. Resultados

1. Quem Somos

Q-Day
Vencer o
Adamastor

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: “Melhor Estratégia em Gestão da Mudança”



2006



2007



2009

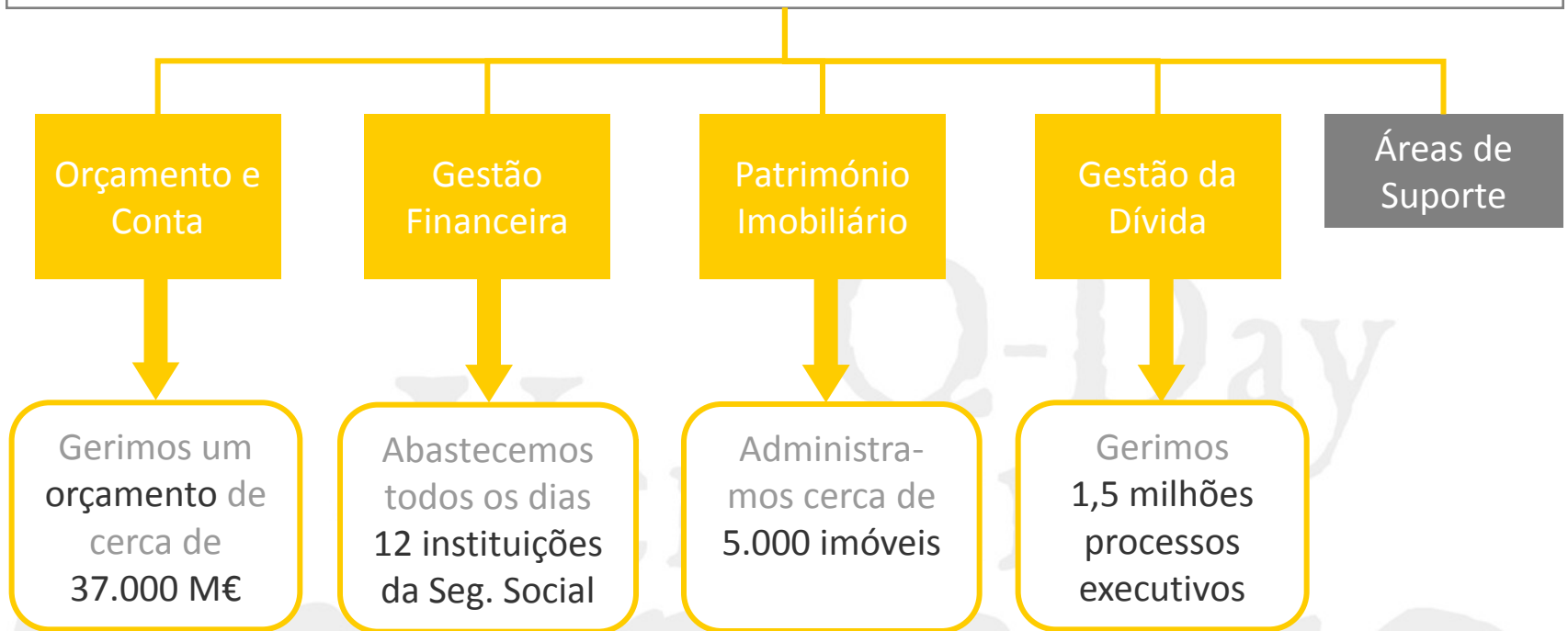


2010



O QUE FAZEMOS?

MISSÃO: Gerir os recursos económicos do Orçamento da Segurança Social



Somos **400 colaboradores** e temos **20 balcões distritais**



COMO FAZEMOS e PORQUÊ?

VISÃO

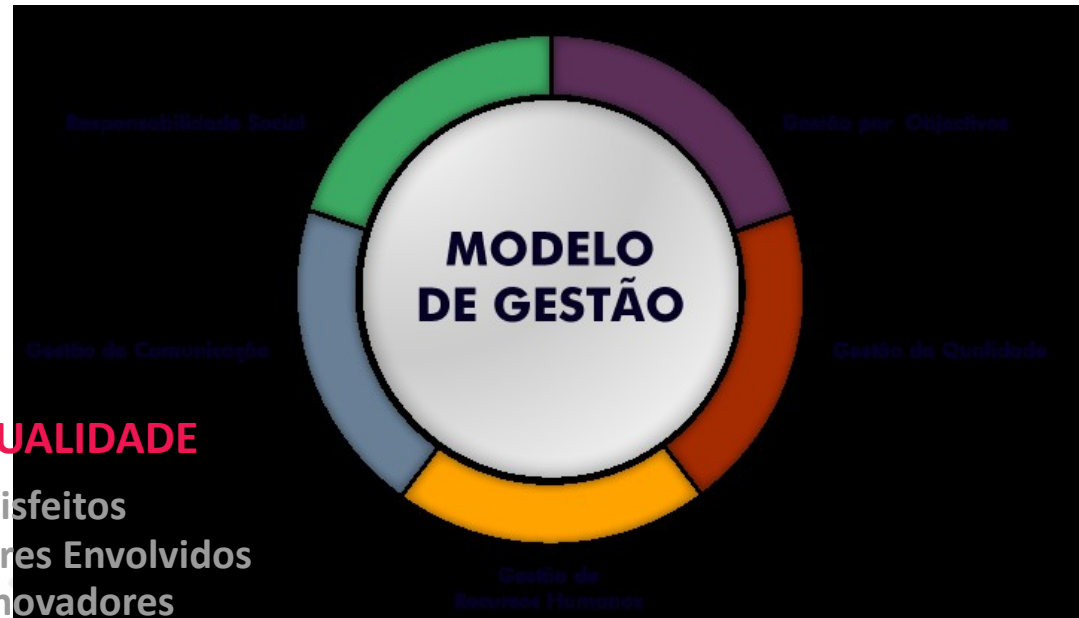
Ser um Instituto líder
na qualidade do serviço público

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

Q-Day
Vencer o
Adamastor



O que é o BSC?

O BSC define a estratégia das organizações, traduzindo-a em objectivos operacionais.
 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 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 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)



Definição da Estratégia

- ➔ Plano Estratégico 2010-2012
- ➔ Alinhamento com a ISO 9001
- ➔ 32 Mapas da Estratégia (1.º, 2.º e 3.º níveis)
- ➔ Objectivos ambiciosos (melhoria contínua)
- ➔ Desdobramento dos objectivos estratégicos ao nível individual (SIADAP)
- ➔ Responsabilização dirigentes e colaboradores





Execução da Estratégia

Strategy-Focused Organization - O IGFSS faz a gestão da estratégia:

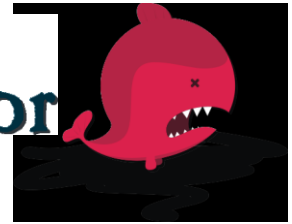
1. Promover a Mudança através da liderança executiva
2. Traduzir a estratégia de forma operativa
3. Alinhar a organização com a estratégia
4. Motivar para conseguir que a estratégia seja um trabalho de todos
5. Liderar para conseguir que seja um processo contínuo

**“Estratégias bem definidas são intenções....
...estratégias bem executadas são resultados!”**

Autor desconhecido

Menos de 10% das organizações conseguem ter êxito no BSC:

- ➔ 95% dos colaboradores não compreendem a estratégia
- ➔ 85% das equipas executivas gastam menos de 1h/mês a discutir estratégia



Monitorização da Performance (BSC)

- ➔ 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)
- ➔ Accountability – Transparência da gestão
- ➔ Meritocracia – Reconhecimento e Recompensa



Medir para gerir!

Em 2010 atingimos 83% das metas



Factores Críticos de Sucesso

- ➔ BSC da Quidgest
- ➔ Patrocínio da Gestão de Topo
- ➔ Equipa de Projecto → Equipa de Gestão Estratégica
- ➔ Dirigentes: Agentes da Mudança - Inspirar, motivar, envolver
- ➔ Ir além do informar: A estratégia foi “Comunicar para envolver”
- ➔ Humanizar os projectos - a mudança é feita pelas pessoas
- ➔ Conseguir fazer emergir uma nova cultura

Testemunho dos
colaboradores

É preciso gerir a mudança!

É preciso criar uma vontade que nos ate ao leme!

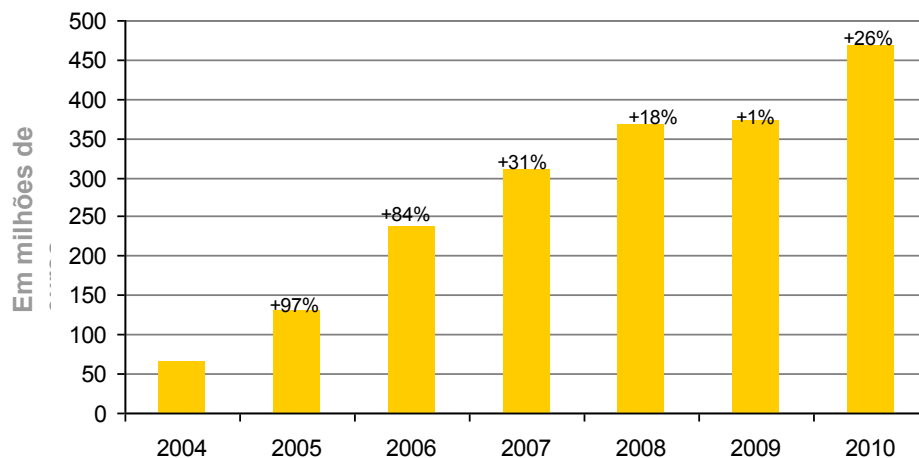
3. Resultados

Q-Day
Vencer o
Adamastor

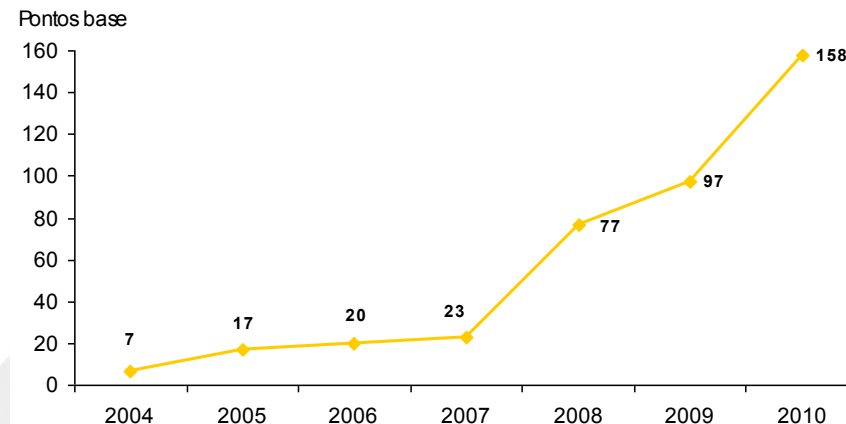


RESULTADOS DO NEGÓCIO

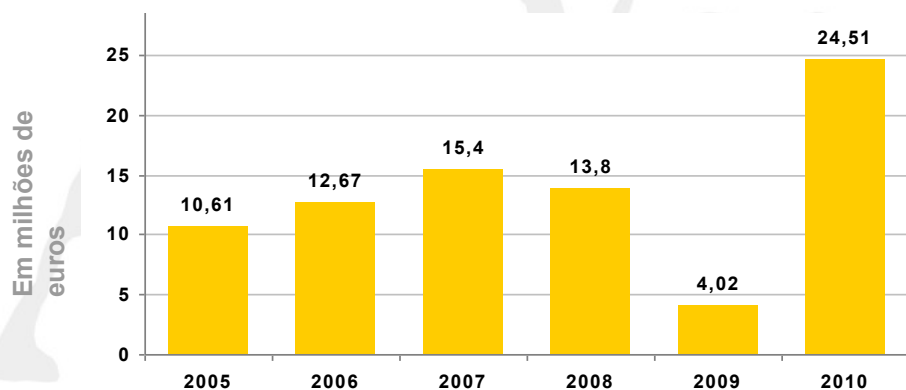
Cobrança da dívida à Segurança Social - SPE



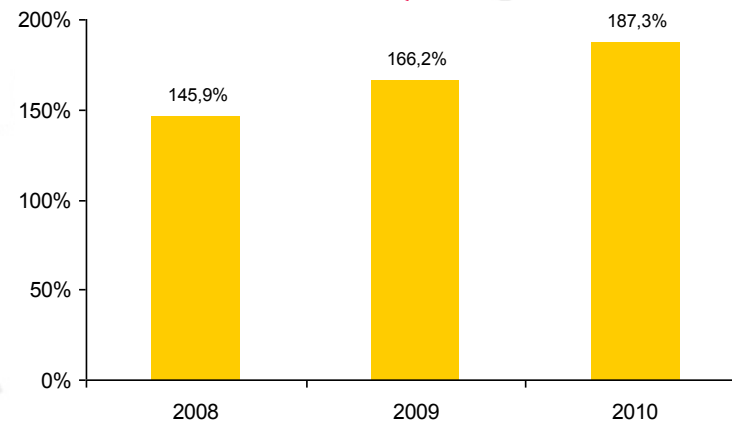
Rendibilidade média do IGfSS vs MMI



Receitas da venda de imóveis da Segurança Social



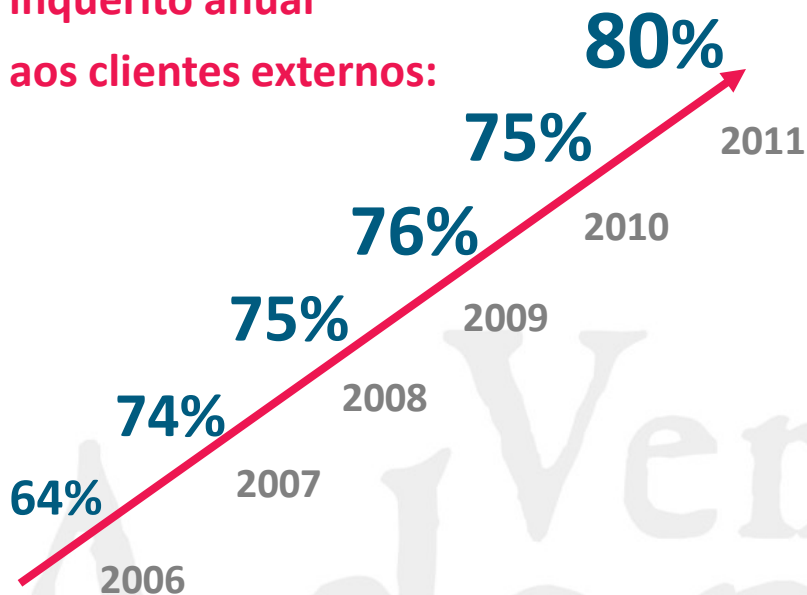
Resultados do QUAR do IGfSS





CLIENTES SATISFEITOS

Resultados do
inquérito anual
aos clientes externos:



“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 (folhetos das Secções de Processo Executivo) e manifestaram estar “Muitos 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.



ACREDITAR
para
VENCER



Nunca o IGfSS foi tantas vezes alvo de manchete nos jornais

Obrigado!

paula.c.pedro@seg-social.pt