



PLANO DE TRABALHO  
COLABORATIVO  
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

## 3.º CICLO DE WEBINARS PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



### QUALIDADE NO ATENDIMENTO

ISS, IP

**Maria José Freire**

31.03.2021

## QUALIDADE NO ATENDIMENTO- O ATENDIMENTO NO ISS

Serviços de atendimento presencial da SS						
Lojas do Cidadão	Serviço Sede	Serviço Local (Concelho)	Serviço Local (Infra-Concelho/Temporário)	Serviço Local (Infra-Concelho/Permanente)	Temáticos (Especializados)	Total de Serviços
39	19	234	15	15	3	325



Espaço Segurança Social no  
Centro Materno Infantil do Norte

GABINETE DE ACOULHIMENTO  
AO CUIDADOR INFORMAL



## QUALIDADE NO ATENDIMENTO- O ATENDIMENTO NO ISS

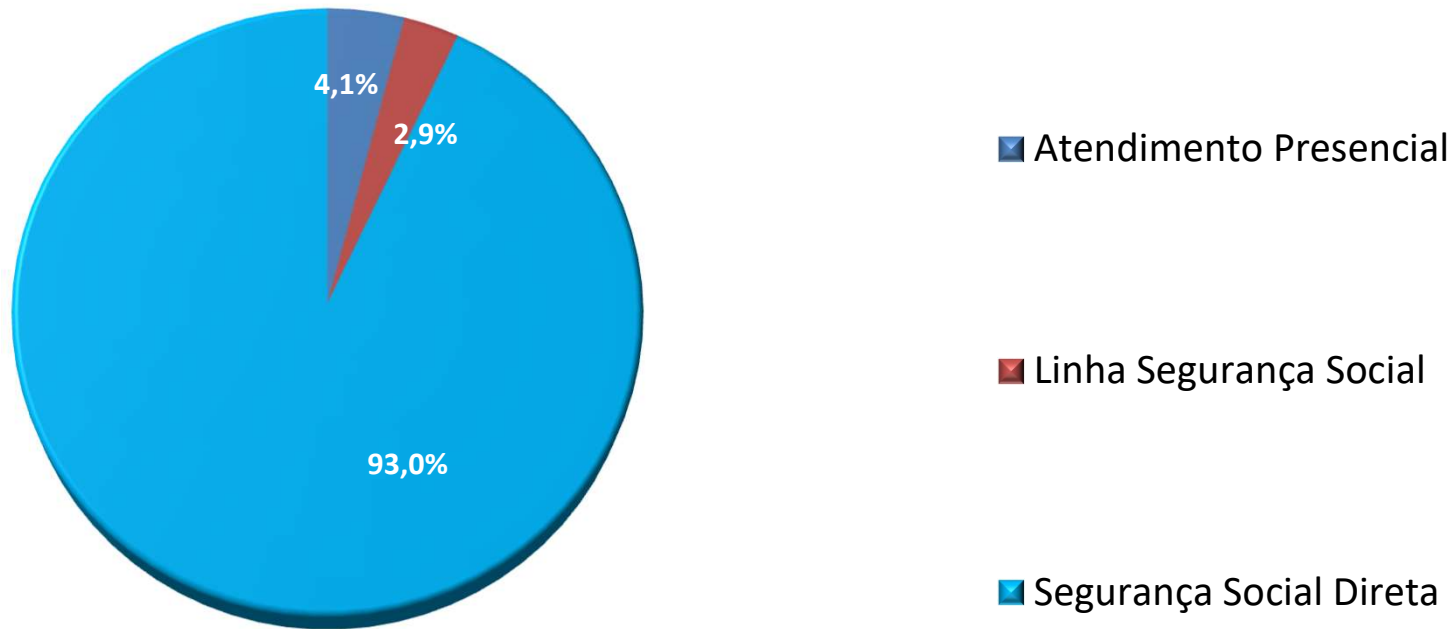
Canal de atendimento	Variação 2019-2020
Segurança Social Direta	88,5%
Portal da Segurança Social	103,2%
Atendimento presencial	-54,7%
Linha Segurança Social	19,1%
Caixa Institucional ISS.IP	44,6%



**ATENDIMENTO  
POR MARCAÇÃO**



## Atendimentos/Acessos Situação excepcional Pandemia- Ano 2020



- Qualidade no Atendimento vs Atendimento de Qualidade

Em sentido estrito, temos que:

- Um Atendimento é de qualidade quando há conformidade: a resposta é completa e correta, a comunicação é eficaz e o comportamento adequado.

Ou

- Um Atendimento é de qualidade quando satisfaz a necessidades e expectativas do cliente: o atendimento é conforme e vai de encontro à necessidade e expectativa de ser atendido em tempo e resolvido o seu assunto, com eficiência e conforto.



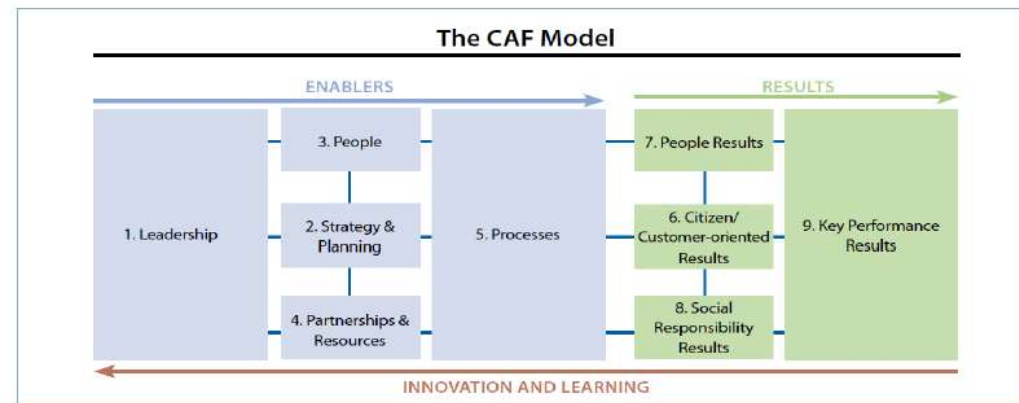
- Qualidade no Atendimento vs Atendimento de Qualidade

Em sentido abrangente, temos que:

- A Qualidade no Atendimento é quando o Atendimento satisfaz as necessidades e expectativa do cidadão/empresa de forma sistemática, melhorando continuamente, com todas as pessoas e partes interessadas.



- Gestão pela qualidade total

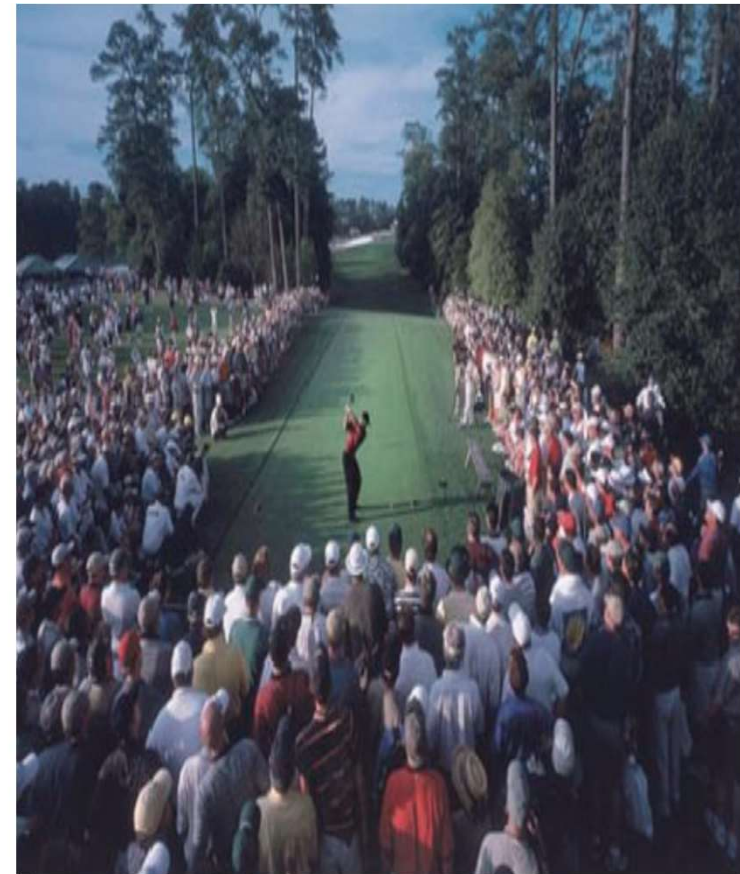


- Princípios Qualidade

1. Foco no Cliente
2. Liderança
3. Comprometimento das Pessoas
4. Abordagem por Processos
5. Melhoria
6. Tomada de decisões baseada em evidências
7. Gestão de relacionamentos



Constituem a base das Normas de  
Sistema de Gestão da Qualidade da família ISO 9000





- Foco no cliente e nos resultados

- Avaliação de satisfação do cliente
  - Inquéritos por canal
- Avaliação da qualidade do serviço
  - Cliente mistério
  - Avaliação após atendimento
  - Auditoria a contactos
- Recolha de sugestões dos clientes
- Determinação de necessidades
  - Focus Group com clientes



- Gestão do Conhecimento



**säber** Base de Conhecimento da Segurança Social

Início Aplicações - Links Úteis - Sugestões Contactos - Inserir/Editar -

Como podemos ajudar? PESQUISAR

**Categorias**

- Alertas Atendimento
- Glossário de Siglas
- Guias Práticos
- Mapa de Processamentos
- Modelos de Declarações
- Modelos de Resposta
- Notas Informativas Transversais
- Passo a Passos
- Procedimentos

**Alertas**

- 18 mar SIGA - Entidade CNP – Centro Nacional de Pensões
- 15 mar SIGA - Entidade CNP – Centro Nacional de Pensões
- 14 mar IPT e Desemprego - Atraso no pagamento por Cartas-cheque
- 07 mar Portaria n.º 25/2019, de 17 de janeiro
- 06 mar Histórico de Remunerações de TI

< 1 de 2 >

**Sabia que...**

- 21 dez Feliz Natal e Próspero Ano Novo

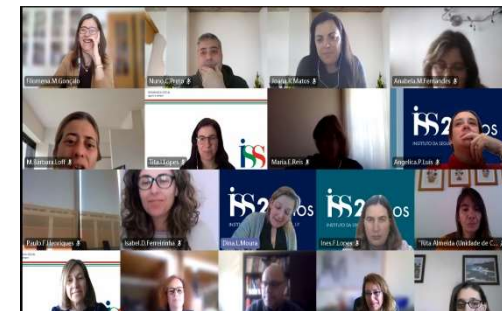
**Atualizações**

- 20 mar Guia Prático 6009 – Subsídio por Cessação de Atividade Profissional para Membros dos Órgãos Estatutários das Pessoas Coletivas
- 20 mar Guia Prático 6008 – Subsídio por Cessação de Atividade Profissional para Trabalhadores Independentes com Atividade Empresarial
- 20 mar Guia Prático 6007 – Subsídio por Cessação de Atividade para Trabalhadores Independentes Economicamente Dependentes
- 18 mar Guia Prático 6001 – Subsídio de Desemprego
- 15 mar Guia Prático 4001 – Abono de família para crianças e jovens

< 1 de 2 >

**ALERTAS ATENDIMENTO**  
Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente  
Núcleo de Gestão do Cliente

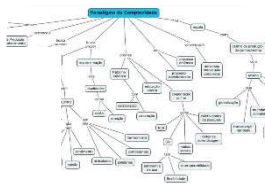
TEMA/ASSUNTO



- Gestão de recursos



- Fatores que acionam ou estimulam a qualidade



Complexidade no processo



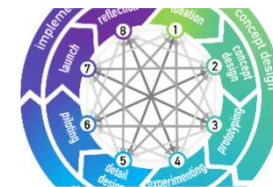
Cliente



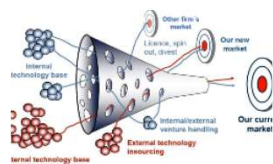
Novas necessidades



Alterações de contexto



Abordagem global



Inovação



Não conformidades



Eficiência na utilização de recursos



Diferenciação estratégica



Eficácia da estratégia e iniciativas

- Gestão da Melhoria contínua (e disruptiva)

### Atendimento Remoto



certesa

Agilização da emissão de declarações

REVEF+



Revisão do sistema de *reporting*

Service Design

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

---



ISS 20 Anos  
INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

[ISS- Vídeo](#)

---

# Obrigada!

---

[www.ina.pt](http://www.ina.pt)