

**QUAR CGA 2011 - METAS**

**ANO: 2010**

**Ministério das Finanças e da Administração Pública**

**Caixa Geral de Aposentações, I.P.**

**MISSÃO:** gerir o Regime Geral de Segurança Social em matéria de pensões de aposentação, de reforma, de sobrevivência e outras  
**VISÃO:**

**Objectivos Estratégicos**

- OE 1: aumentar os níveis de eficiência e eficácia na instrução de processos e no pagamento de pensões
- OE 2: melhorar o sistema de registo de remunerações dos subscritores e do controlo das correspondentes quotizações
- OE 3: otimizar o controlo orçamental

**Objectivos Operacionais**

**EFICÁCIA**

**O1. Atribuição atempada de pensões**

Indicadores	2008 histórico	2009 histórico	2010 Meta	Realizado 1.º semestre	Taxa de Realização (%)	Realizado 3.º trimestre	2011 Meta
Ind 1. Tempo que medeia entre a atribuição de pensão e a entrada do pedido (meses)	2,8	3,0	2,8	4,1	146,4	4,3	3,5
Ind 2. Peso relativo das pensões atribuídas antes do tempo médio no total de pensões atribuídas (percentagem)	71	55	75,0	38	50,7	35,0	75,0

**O2. Registo atempado das remunerações e quotizações**

Indicadores	2008 histórico	2009 histórico	2010 Meta	Realizado 1.º semestre	Taxa de Realização (%)	Realizado 3.º trimestre	2011 Meta
Ind 3. Registo das remunerações e quotizações até ao fim do mês seguinte a que respeita a relação contributiva (mês)	1	1	1	1	100,0	1	1

**EFICIÊNCIA**

**O3. Aumentar a produtividade**

Indicadores	2008 histórico	2009 histórico	2010 Meta	Realizado 1.º semestre	Taxa de Realização (%)	Realizado 3.º trimestre	2011 Meta
Ind 4. nº médio de pensões atribuídas / empregados afectos	470,0	527,9	490,0	262	53,5	381	490,0

**O4. Disponibilização electrónica pela CGA das relações contributivas previsionais**

Indicadores	2008 histórico	2009 histórico	2010 Meta	Realizado 1.º semestre	Taxa de Realização (%)	Realizado 3.º trimestre	2011 Meta
Ind 5. nº de relações disponibilizadas / nº relações tratadas * 100	100,0	100,0	100,0	100,00	100,0	100,0	100,0

**O5. Racionalizar o custo médio por utente da CGA**

Indicadores	2008 histórico	2009 histórico	2010 Meta	Realizado 1.º semestre	Taxa de Realização (%)	Realizado 3.º trimestre	2011 Meta
Ind 6. custos de funcionamento / nº utentes (euros)	40,9	37,9	48,0	16,5	34,4	25,9	46,0

**QUALIDADE**

**O6. Promover a qualidade do serviço prestado**

Indicadores	2008 histórico	2009 histórico	2010 Meta	Realizado 1.º semestre	Taxa de Realização (%)	Realizado 3.º trimestre	2011 Meta
Ind 7. nº de reclamações do ano recebidas	3550	3182	3550	1493	42,1	1988	3550
Ind 8. tempo médio de resposta a reclamações (meses)	3,0	2,3	2,0	2,8	137,5	3,0	2,0
Ind 9. peso relativo de reclamações respondidas antes do prazo médio no total de reclamações recebidas (percentagem)	65,0	63,4	70,0	55,8	79,7	52,1	70,0

**Recursos Humanos - 2010**

Indicadores	2008 histórico	2009 histórico	2010 Meta	Realizado 1.º semestre	Taxa de Realização (%)	Realizado 3.º trimestre	2011 Meta
<b>O7. Cumprir a execução da formação</b>							
Ind. 10. Percentagem de colaboradores com n.º de horas de formação >= 35			45,0				45,0
Ind. 11. Percentagem de empregados com conclusão da formação e-learning obrigatória			80,0				80,0

Nº de Efectivos no Organismo 2010-12-31	Real 2008-12-31	Real 2009-12-31	Previsto 2010-12-31	Real 2010-06-30	Desvio	Real 2010-09-30	Previsto 2011-12-31
Nº de efectivos a exercer funções na CGA	288	274	274	284	10	279	274

Recursos Financeiros (euros) - 2010	Real 2008	Real 2009	Orçamento	Realizado 1.º semestre	Desvio	Realizado 1.º semestre	Orçamento 2011
Orçamento Funcionamento	22437347,11	21378208,73	27.975.510,00	9.355.764,00	33,4	14758383,13	27.383.020,00
Despesas com pessoal	12583638,58	12601713,39	13.656.630,00	6.197.659,93	45,4	9271732,00	13.995.960,00
Aquisição de bens e serviços	9853708,53	9776495,34	14.318.880,00	3.158.104,07	22,1	5486651,12	13.387.060,00

Total