

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 de natureza especial.

VISÃO:

Objectivos Estratégicos	2010	
	Pontuação (previsto)	Pontuação (realizado)
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 50,0%

O1. Atribuição atempada de pensões Ponderação: 60,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. Tempo que medeia entre a atribuição de pensão e a entrada do pedido (meses)	2,8	3	2,8	2	60,0%		1,9		
Ind 2. Peso relativo das pensões atribuídas antes do tempo médio no total de pensões atribuídas (percentagem)	71,0	55,0	75,0	90	40,0%		0,0		

O2. Registo atempado das remunerações e quotizações Ponderação: 40,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
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%		0,0		

EFICIÊNCIA 30,0%

O3. Aumentar a produtividade Ponderação: 60,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4. nº médio de pensões atribuídas / empregados afectos	470,0	527,9	490,0	500	100,0%		5,7		

O4. Disponibilização electrónica pela CGA das relações contributivas previsionais Ponderação: 20,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. nº de relações disponibilizadas / nº relações tratadas * 100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0%				

O5. Racionalizar o custo médio por utente da CGA Ponderação: 20,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6. custos de funcionamento / nº utentes (euros)	40,9	37,9	48,0	40,0	100,0%				

QUALIDADE 20,0%

O6. Promover a qualidade do serviço prestado Ponderação: 100,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7. nº de reclamações do ano recebidas	3550	3182	3550	3000	40,0%				
Ind 8. tempo médio de resposta a reclamações (meses)	3,0	2,3	2,0	1,5	30,0%				
Ind 9. peso relativo de reclamações respondidas antes do prazo médio no total de reclamações recebidas (percentagem)	65,0	63,4	70,0	80	30,0%				

<b>Recursos Humanos - 2010</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Pontos Planeados</b>	<b>Pontos Executados</b>	<b>Desvio</b>
Dirigentes - Direcção superior	20	120		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	656		
Técnico Superior	12	504		
Administrativo	6	1080		
Auxiliar	5	25		
<b>Total</b>		<b>2385</b>		

<b>Nº de Efectivos no Organismo</b>	<b>2008-12-31</b>	<b>31-12-2009</b>	<b>2010-12-31</b>	
Nº de efectivos a exercer funções na CGA	288	274	274	

<b>Recursos Financeiros (euros) - 2010</b>	<b>Orçamento</b>	<b>Realizado</b>	<b>Desvio</b>
Orçamento Funcionamento	<b>27 975 510</b>		
Despesas com pessoal	13 656 630		
Aquisição de bens e serviços	14 318 880		
Outras despesas correntes			
PIDDAC			
Outros			
<b>Total</b>	<b>27 975 510</b>		