

Organismo: Caixa Geral de Aposentações, I.P.

MISSÃO: Gerir o Regime de Convergência da Segurança Social em matéria de pensões de aposentação, de reforma, de sobrevivência e outras de natureza especial, conforme estabelece o Decreto-Lei 131/2012, de 25 de Junho, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 28/2015, de 10 de fevereiro.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Manter os níveis de eficiência e eficácia na instrução de processos e no pagamento de pensões

OE 2 Melhorar a comunicação com os utentes

OE 3 Otimizar o controlo orçamental

Objectivos operacionais	Ano 2014 Resultado	Ano 2015 Resultado	Ano 2016				
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização

**EFICÁCIA (50%)**

OB 1 Atribuição atempada de pensões	Ponderação de 60%							
Ind 1. Número médio de meses na atribuição de pensões.	Ind 1	8.0	2.4	2.5	0.3	2.1	2	120
	Peso	75%	60%	60%				
Ind 2. Percentagem de pensões atribuídas dentro do prazo definido.	Ind 2	47	87	90	5	96	92	102.2
	Peso	25%	40%	40%				
OB 2 Registo atempado das remunerações e quotizações	Ponderação de 40%							
Ind 3. Registo da totalidade das remunerações e quotizações até ao fim do mês seguinte a que respeita a relação contributiva (percentagem)	Ind 3	100	100	100	0	100	100	100
	Peso	100%	100%	100%				

**EFICIÊNCIA (30%)**

OB 3 Aumentar a produtividade	Ponderação de 60%							
Ind 4. Número médio de pensões atribuídas por colaborador afeto à função.	Ind 4	558	501	494	0	500	496	100.4
	Peso	100%	100%	100%				
OB 4 Disponibilização electrónica pela CGA das relações contributivas previsionais	Ponderação de 20%							
Ind 5. Disponibilização da totalidade das relações contributivas na conta corrente online, dentro dos prazos legais estabelecidos (percentagem).	Ind 5	100	100	100	0	100	100	100
	Peso	100%	100%	100%				
OB 5 Racionalizar o custo médio por utente da CGA	Ponderação de 20%							
Ind 6. Controlo do custo médio de funcionamento por utente da CGA (euros).	Ind 6	24.58	23.42	31.0	0	25.5	23.25	125
	Peso	100%	100%	100%				

**QUALIDADE (20%)**

OB 6 Promover a qualidade do serviço prestado	Ponderação de 75%							
Ind 7. Recebimento de um número máximo de reclamações no ano.	Ind 7	607	700	700.0	100	500	370	147.1
	Peso	50%	20%	20%				
Ind 8. Resposta atempada a reclamações, tendo como meta um prazo médio fixado (meses).	Ind 8	0.2	0.1	0.33	0	0.10	0.13	160.60
	Peso	30%	50%	50%				
Ind 9. Percentagem das reclamações respondidas dentro do prazo definido.	Ind 9	98.1	92.76	90.0	0	98	91.86	102.1
	Peso	20%	30%	30%				
OB 7 Cumprir a execução da formação	Ponderação de 25%							
Ind 10. Percentagem de colaboradores com número de horas de formação maior ou igual a 35 horas.	Ind 10	16%	18%	15%	5%	21%	11%	73.3
	Peso	33%	40%	40%				
Ind 11. Percentagem de colaboradores com conclusão da formação e-learning obrigatória.	Ind 11	82%	82%	80%	0	90%	85%	106.3
	Peso	33%	30%	30%				
Ind 12. Percentagem de colaboradores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação no último triénio.	Ind 12	92%	97%	90%	0	100%	97%	107.8
	Peso	33%	30%	30%				

## Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	6 20	120	120	
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	32 16	512	512	
Técnico Superior	0	0		
Coordenador Técnico	15 9	135	135	
Técnico de Informática	17 9	153	153	
Assistente Técnico	151 8	1240	1208	
Assistente Operacional	0	0	0	
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>2160</b>	<b>2128</b>	

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(MC)
<b>Funcionamento</b>			
Despesas c/Pessoal	€ 10 435 540.00	€ 9 975 999.71	
Aquisições de Bens e Serviços	€ 9 991 400.00	€ 5 021 561.46	
<b>TOTAL</b>	<b>€ 20 426 940.00</b>	<b>€ 14 997 561.17</b>	

Parâmetros
<b>Eficácia:</b>
<b>Eficiência</b>
<b>Qualidade</b>

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 50%	Ponderação 30%	Ponderação 20%
%	%	%
Bom	Satisfatório	Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos
<b>Recursos Financeiros</b>

Recursos Humanos

Explicação de fórmulas utilizadas por indicadores
Ind 1. Somatório do tempo decorrido entre a entrada do pedido (ou do despacho da incapacidade) e o despacho de fixação da pensão / Número de pensões atribuídas
Ind 2. Número de pensões atribuídas dentro do prazo definido como meta do indicador 1/ Número total de pensões atribuídas X 100
Ind 3. Número de relações contributivas registadas / número total de relações contributivas X 100
Ind 4. Número de pensões atribuídas / Número de colaboradores afetos à função
Ind 5. Número de relações contributivas disponibilizadas / Número total de relações contributivas X 100
Ind 6. Custos de funcionamento / Número de utentes aposentados e pensionistas
Ind 7. Número total de reclamações recebidas
Ind 8. Somatório do tempo decorrido entre a entrada da reclamação e a resposta à mesma / Número total de reclamações recebidas
Ind 9. Número de reclamações respondidas dentro do prazo definido como meta do indicador 8 / Número total de reclamações recebidas X 100
Ind 10. Número de colaboradores com 35 ou mais horas de formação / Número médio de colaboradores no ano [(N.º colaboradores em 31 dezembro n-1 + N.º colaboradores em 31 de dezembro n)/2] X 100
Ind 11. Número de colaboradores com conclusão da formação e-learning obrigatória / Número médio de colaboradores no ano [(N.º colaboradores em 31 dezembro n-1 + N.º colaboradores em 31 de dezembro n)/2] X 100
Ind 12. Número de colaboradores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação no triénio / Número médio de colaboradores no triénio [(N.º colaboradores em 31 dezembro n-3 + N.º colaboradores em 31 de dezembro n)/2] X 100

Ind 1. Número médio de meses na atribuição de pensões.
Ind 2. Percentagem de pensões atribuídas dentro do prazo definido.
Ind 3. Registo da totalidade das remunerações e quotizações até ao fim do mês seguinte a que respeita a relação contributiva (percentagem)
Ind 4. Número médio de pensões atribuídas por colaborador afeto à função.
Ind 5. Disponibilização da totalidade das relações contributivas na conta corrente online, dentro dos prazos legais estabelecidos (percentagem).
Ind 6. Controlo do custo médio de funcionamento por utente da CGA (euros).
Ind 7. Recebimento de um número máximo de reclamações no ano.
Ind 8. Resposta atempada a reclamações, tendo como meta um prazo médio fixado (meses).
Ind 9. Percentagem das reclamações respondidas dentro do prazo definido.
Ind 10. Percentagem de colaboradores com número de horas de formação maior ou igual a 35 horas.
Ind.11. Percentagem de colaboradores com conclusão da formação e-learning obrigatória.
Ind 12. Percentagem de colaboradores que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação no último triénio.

Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Estatísticas DAC - Área de Entidades e Abono (AAC3)
Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Estatísticas DAC - Área de Entidades e Abono (AAC3)
Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Informações da Direção de Pessoal da CGD, SA
Informações da Direção de Pessoal da CGD, SA
Informações da Direção de Pessoal da CGD, SA