

Quadro de Avaliação e Responsabilização

ANO:2014

Organismo: CAIXA GERAL DE APOSENTAÇÕES, IP (CGA)

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

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO									META 2014	TAXA REALIZAÇÃO
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

EFICÁCIA

Peso: 50%

OB 1.	Atribuição atempada de pensões										Peso: 50%
INDICADORES		2011	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. Tempo que medeia entre a atribuição de pensão e a entrada do pedido (meses)		6,5	6,1	6,3	6,0	0	5	75%			
Ind 2. Peso relativo das pensões atribuídas antes do tempo médio no total de pensões atribuídas (percentagem)		27	50	50	50	0	55	25%			
OB 2.	Registo atempado das remunerações e quotizações										Peso: 50%
INDICADORES		2011	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 3. Registo das remunerações e quotizações até ao fim do mês seguinte a que respeita a relação contributiva (percentagem)		100	100	100	100	0	100	100%			

EFICIÊNCIA

Peso: 30%

OB 3.	Aumentar a produtividade										Peso: 60%
INDICADORES		2011	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. Número médio de pensões atribuídas / número de empregados afetos		494	478	495	494	0	500	100%			
OB 4.	Disponibilização electrónica pela CGA das relações contributivas previsionais										Peso: 20%
INDICADORES		2011	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. Número de relações disponibilizadas / Número de relações tratadas x 100		100	100	100	100	0	100	50%			
OB 5.	Racionalizar o custo médio por utente da CGA										Peso: 20%
Ind 6. Custos de funcionamento / número de utentes (euros)		34,4	26,2	25,5	35,0	0	33	50%			

QUALIDADE

Peso: 20%

OB 6.	Promover a qualidade do serviço prestado										Peso: 100%
INDICADORES		2011	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 7. Número de reclamações do ano recebidas		2885	1736	1000	1000	0	1750	50%			
Ind 8. Tempo médio de resposta a reclamações (meses)		3,2	2,5	1,0	1,0	0	1,5	30%			
Ind 9. Peso relativo de reclamações respondidas antes do prazo médio no total de reclamações recebidas (percentagem)		53	36	70	70	0	75	20%			

Peso: 0%

OB 7.	Cumprir a execução da formação										Peso: 100%
INDICADORES		2011	2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 10. Percentagem de colaboradores com número de horas de formação >= 35		12,5	17	20	15						
Ind.11. percentagem de empregados com conclusão da formação e-learning obrigatória		22,3	28	15,0	50,0						
Ind. 12 Percentagem de colaboradores que frequentam, pelo menos, uma ação de formação no último triénio		n.d	72	75	75						

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO		PLANEADOS		REALIZADOS		DESVIO
			EFETIVOS	PONTOS	EFETIVOS	PONTOS	
Dirigentes - Direcção superior	20.0		6	120			
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16.0		32	512			

Quadro de Avaliação e Responsabilização

Técnico Superior	12.0		0	0			
Coordenador Técnico	9.0		15	135			
Técnico de Informática	9.0		20	180			
Assistente Técnico	8.0		181	1448			
Assistente Operacional	5.0		4	20			
TOTAL			258	2415	0	0	

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:		
31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014 (Planeado)
258	258	258

Recursos Financeiros			
DESIGNAÇÃO	PLANEADO	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	€ 21.775.120,00		
Despesas c/Pessoal	€ 10.693.320,00		
Aquisições de Bens e Serviços	€ 11.081.800,00		
Outras Despesas Correntes			
PIDDAC			
Outros Valores			
TOTAL (OF + PIDDAC + Outros)			
#VALUE!			

NOTA EXPLICATIVA

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Tempo que medeia entre a atribuição de pensão e a entrada do pedido (meses)	Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Ind 2. Peso relativo das pensões atribuídas antes do tempo médio no total de pensões atribuídas (percentagem)	Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Ind 3. Registo das remunerações e quotizações até ao fim do mês seguinte a que respeita a relação contributiva (percentagem)	Estatísticas DAC - Área de Entidades e Abono (AAC3)
Ind 4. Número médio de pensões atribuídas / número de empregados afetos	Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Ind 4. Número médio de pensões atribuídas / número de empregados afetos	Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Ind 5. Número de relações disponibilizadas / Número de relações tratadas x 100	Estatísticas DAC - Área de Entidades e Abono (AAC3)
Ind 6. Custos de funcionamento / número de utentes (euros)	Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Ind 7. Número de reclamações do ano recebidas	Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Ind.8 Tempo médio de resposta a reclamações (meses)	Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Ind.9 Peso relativo de reclamações respondidas antes do prazo médio no total de reclamações recebidas (percentagem)	Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Ind.8 Tempo médio de resposta a reclamações (meses)	Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Ind.9 Peso relativo de reclamações respondidas antes do prazo médio no total de reclamações recebidas (percentagem)	Estatísticas DAC - Área de Planeamento e Gestão Financeira (AAC4)
Ind 10. Percentagem de colaboradores com número de horas de formação >= 35	Estatísticas DPE - Direção de Pessoal CGD , SA
Ind.11. percentagem de empregados com conclusão da formação e-learning obrigatória	Estatísticas DPE - Direção de Pessoal CGD , SA
Ind. 12 Percentagem de colaboradores que frequentam, pelo menos, uma ação de formação no último triénio	Estatísticas DPE - Direção de Pessoal CGD , SA