

Serviço: 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 n.º 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

OE 4 - Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado Social (OE4 e EI 4.2 do documento dos Objectivos Estratégicos/Eixos de Intervenção do MTSSS 2016-2019)

OE 5 - Modernizar e racionalizar os serviços do MTSSS, tornando-os mais eficientes e ajustados aos recursos existentes e mais próximos dos cidadãos e das empresas, numa gestão mais transparente, ágil e eficaz no cumprimento dos seus objetivos (OE8 e EI 8.3 do documento dos Objectivos Estratégicos/Eixos de Intervenção do MTSSS 2016-2019).

Objectivos operacionais			Ano 2016 Resultado	Ano 2017 Resultado	Ano 2018				
					Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização
EFICÁCIA (50%)									
OB 1			Ponderação de 90%						
Atribuição atempada de pensões	Ind 1	Número médio de dias na atribuição de pensões.	60	48	90	9	80		
	Peso	60%							
	Ind 2	Percentagem de pensões atribuídas dentro do prazo definido.	92	58	50	5	56		
	Peso	40%							
OB 2			Ponderação de 10%						
Uniformização da informação de "cadastro" entre a CGA e a Segurança Social	Ind 3	Percentagem de entidades singulares e coletivas analisadas entre a CGA e a Segurança Social.	-	50	45	4	50		
	Peso	100%							
EFICIÊNCIA (30%)									
OB 3			Ponderação de 65%						
Aumentar a produtividade	Ind 4	Número médio de pensões atribuídas por colaborador afeto à função.	496	577	505	4	510		
	Peso	100%							
OB 4			Ponderação de 25%						
Racionalizar o custo médio por utente da CGA	Ind 5	Controlo do custo médio de funcionamento por utente da CGA (euros).	23.25	22.5	33.0	3.0	29		
	Peso	100%							
OB 5			Ponderação de 10%						
Desmaterializar a troca de informação no âmbito dos regimes de pensões com responsabilidades repartidas entre a CGA e a Segurança Social	Ind 6	Percentagem de regimes de pensões desmaterializados.	-	20	75	4	80		
	Peso	100%							
QUALIDADE (20%)									
OB 6			Ponderação de 75%						
Promover a qualidade do serviço prestado	Ind 7	Resposta atempada a reclamações, tendo como meta um prazo médio fixado (dias).	3.9	4.8	10	1	8		
	Peso	60%							
	Ind 8	Percentagem das reclamações respondidas dentro do prazo definido.	91.86	75.1	80	4	85		
	Peso	40%							
OB 7			Ponderação de 25%						
Cumprir a execução da formação	Ind 9	Percentagem de colaboradores com número de horas de formação maior ou igual a 35 horas.	11	12	15	5	21		
	Peso	70%							
	Ind 10	Percentagem de colaboradores com conclusão da formação e-learning obrigatória.	85	88	85	4	90		
	Peso	30%							