

Ciclo de Gestão												
2019												
Designação do Serviço/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 n.º 131/2012, de 25 de Junho, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 28/2015, de 10 de fevereiro.												
OE1: Manter os níveis de eficiência e eficácia na instrução de processos e no pagamento de pensões OE2: Melhorar a comunicação com os utentes OE3: Otimizar o controlo orçamental OE4: Modernizar e racionalizar os serviços do MTSS, 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 (OE 8 e EI 8.3 do documento dos Objetivos Estratégicos / Eixos de Intervenção do MTSS 2016-2019)												
Objetivos Operacionais (OP)												
EFICÁCIA											PESO:	50%
OP1: Atribuição atempada de pensões											Peso:	100%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.1	Número médio de dias na atribuição de pensões.	60	48	95	90	9	80	60%	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	94	100%	
Ind.2	Porcentagem de pensões atribuídas dentro do prazo definido.	92	58	58	50	5	56	40%	Número de pensões atribuídas dentro do prazo definido como meta do indicador 1/ Número total de pensões atribuídas X 100	52	100%	
											Taxa de Realização do OP1	0%
EFICIÊNCIA											PESO:	30%
OP2: Aumentar a produtividade											Peso:	60%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.3	Número médio de pensões atribuídas por colaborador afeto à função.	496	577	586	550	4	555	100%	Número de pensões atribuídas / Número de colaboradores afetos à função	587	285%	
											Taxa de Realização do OP2	0%
OP3: Racionalizar o custo médio por utente da CGA											Peso:	20%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.4	Controlo do custo médio de funcionamento por utente da CGA (euros).	23.25	22.5	22	35	5	29	100%	Custos de funcionamento / Número de utentes aposentados e pensionistas	23	150%	
											Taxa de Realização do OP3	0%
OP4: Desmaterializar os processos de avaliação de incapacidade, através da consulta do processo clínico online redação e assinatura digital dos autos, pareceres e relatórios médicos											Peso:	20%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.5	Porcentagem de processos clínicos consultados online	N.A.	N.A.	N.A.	50	5	56	100%	Número de processos clínicos consultados online / Número total de processos clínicos X 100	100	308%	
											Taxa de Realização do OP4	0%
QUALIDADE											PESO:	20%
OP5: Promover a qualidade do serviço prestado											Peso:	75%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.6	Resposta atempada a reclamações, tendo como meta um prazo médio fixado (dias).	3.9	4.8	8	10	1	8	60%	Somatório do tempo decorrido entre a entrada da reclamação e a resposta à mesma / Número total de reclamações recebidas	8	125%	
Ind.7	Porcentagem das reclamações respondidas dentro do prazo definido.	91.86	75.1	74	70	4	75	40%	Número de reclamações respondidas dentro do prazo definido como meta do indicador 8 / Número total de reclamações recebidas X 100	74	120%	
											Taxa de Realização do OP5	0%
OP6: Cumprir a execução da formação											Peso:	25%
	Indicadores	Realizado 2016	Realizado 2017	Realizado 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	
Ind.8	Porcentagem de colaboradores com número de horas de formação maior ou igual a 35 horas	11	12	19	15	5	21	70%	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	22	129%	
Ind.9	Porcentagem de colaboradores com conclusão da formação e-learning obrigatória	85	88	86	85	4	90	30%	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	95	150%	
											Taxa de Realização do OP6	0%
Objectivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento												
				OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6			
	Objetivo Estratégico 1			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Objetivo Estratégico 2							<input checked="" type="checkbox"/>				
	Objetivo Estratégico 3					<input checked="" type="checkbox"/>						
	Objetivo Estratégico 4						<input checked="" type="checkbox"/>					
OBJETIVOS RELEVANTES   n.º 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12				Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes					
Eficácia												
OP1 Atribuição atempada de pensões				50%	100%	50%	x					
Eficência												
OP2 Aumentar a produtividade				30%	60%	18%	x					
OP3 Racionalizar o custo médio por utente da CGA					20%	6%	x					
OP4 Desmaterializar os processos de avaliação de incapacidade, através da consulta do processo clínico online redação e assinatura digital dos autos, pareceres e relatórios médicos					20%	3%						
Qualidade												
OP5 Promover a qualidade do serviço prestado				20%	75%	15%	x					
OP6 Cumprir a execução da formação					25%	5%						
Total				100%		97%						
RECURSOS HUMANOS											Dias úteis 2019 (só considerados feriados)	230
		Pontuação efetivos planeados 2019				Pontuação efetivos Executados para 2019						
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada	Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada		UERHE / UERHP	
Dirigentes - Direção Superior	20	6	1 380	120	6	1 380	120	0	100%		100%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	37	8 510	592	45	21 904	720	8	122%		257%	
Técnico Superior/Especialista de Informática	12	41	9 430	492	39	20 172	468	-2	95%		214%	
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	0	0%		0%	
Assistente Técnico	8	148	34 040	1 184	152	175 232	1 216	4	103%		515%	
Assistente Operacional	5	1	230	5	5	5	0	-1	0%		2%	
		<b>233</b>	53 590	2 393	242	218 693	2 524	9	105%		408%	
RECURSOS FINANCEIROS												
DESIGNAÇÃO		Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.19)	Execução (31.dez.19)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)					
Orçamento de Funcionamento (OF)		22 658 400.00	0.00	8 693 407.81	15 026 748.10	66%	-					
Despesas c/Pessoal		11 859 100.00	0.00	6 521 047.06	10 697 540.96	90%	-					
Aquisições de Bens e Serviços		10 799 300.00	0.00	2 172 360.75	4 329 207.14	40%	-					
Outras despesas correntes												
Despesas de Capital												
Orçamento de Investimento (OI)												
Despesas correntes												
Despesas de capital												
Outras												
	<b>Total (OF+OI+OV)</b>	22 658 400.00	0.00	8 693 407.81	15 026 748.10	66%	-					