

Ciclo de Gestão	2023
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

Objetivos Estratégicos (OE)
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

Objetivos Operacionais (OP)	PESO: 35%
------------------------------------	------------------

OP1: Atribuição atempada de pensões	Peso: 100%											
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind. 1	Número médio de dias na atribuição de pensões	77	61	86	90	8	70	60%	Σ tempo decorrido entre entrada pedido (ou despacho da incapacidade) e despacho fixação da pensão / N.º pensões atribuídas	86	100%	0%
Ind. 2	Número médio de dias entre a entrada dos pedidos de avaliação de incapacidade, em processos de aposentação, e o despacho do reconhecimento da incapacidade	22	18	22	25	4	18	40%	Σ tempo decorrido entre entrada pedidos avaliação de incapacidade, processos aposentação, e despacho do reconhecimento incapacidade / N.º de processos avaliação de incapacidade de aposentação despachados	19	121%	21%
Taxa de Realização do OP1											108%	

OP2: Aumentar a produtividade	PESO: 35%											
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind. 3	Número médio de pensões atribuídas por colaborador afeto à função	589	584	680	580	14	670	80%	$N.º$ pensões atribuídas / $N.º$ colaboradores afetos à função	614	109%	9%
Ind. 4	Tempo médio em minutos de atendimento de chamadas	5.2	5	5	7	1	5	20%	Σ tempo duração das chamadas atendidas / $N.º$ chamadas atendidas	4	138%	38%
Taxa de Realização do OP2											115%	

OP3: Racionalizar o custo médio por utente da CGA	Peso: 9%											
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind. 5	Controlo do custo médio de funcionamento por utente da CGA (em euros)	24.8	24	23	44	6	34	100%	Custos de funcionamento / $N.º$ utentes aposentados e pensionistas	25	148%	48%
Taxa de Realização do OP3											148%	

OP4: Promover a qualidade do serviço prestado	PESO: 30%											
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind. 6	Resposta atempada a reclamações, tendo como meta um prazo médio fixado em dias	3	3	3	10	1	8	50%	Σ tempo decorrido entre entrada da reclamação e resposta à mesma / $N.º$ total de reclamações recebidas	4	175%	75%
Ind. 7	Número de reclamações recebidas por 100 utentes da CGA	N.A.	N.A.	N.A.	0.30	0.04	0.21	35%	$N.º$ reclamações recebidas x 100 / ($N.º$ subscritores + $N.º$ aposentados e reformados + $N.º$ pensionistas)	0.22	122%	22%
Ind. 8	Grau de satisfação dos utentes com a CGA	N.A.	N.A.	N.A.	3.5	0.4	4.5	15%	Σ das pontuações atribuídas / $N.º$ total de respostas	3.9	100%	0%
Taxa de Realização do OP4											145%	

OP5: Cumprir a execução da formação	Peso: 16%											
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio	
Ind. 9	Percentagem de colaboradores com número de horas de formação maior ou igual a 40 horas	16.9	18	17	17	7	30	100%	$N.º$ colaboradores com 40 ou mais horas de formação / $N.º$ colaboradores X 100	51	165%	65%
Taxa de Realização do OP5											165%	

Objectivos Estratégicos vs Operacionais matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5
Objetivo Estratégico 1	<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"/>		

OBJETIVOS RELEVANTES (nº 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		100%		
OP1 Atribuição atempada de pensões	35%	100%	35%	x
Eficiência		100%		
OP2 Aumentar a produtividade	35%	91%	32%	x
OP3 Racionalizar o custo médio por utente da CGA		9%	3%	
Qualidade		100%		
OP4 Promover a qualidade do serviço prestado	30%	84%	25%	x
OP5 Cumprir a execução da formação		16%	5%	
Total	100%			92%

São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objectivos.

RECURSOS HUMANOS	Dias úteis 2023 (só considerados feriados e tolerância carnaval)								227	
DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2023			Pontuação efetivos Executados 2023			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	7	1589	140	8	1803	160	1	114.29%	113.47%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	35	7945	560	44	9817	704	9	125.71%	123.56%
Técnico Superior	12	17	3859	204	20	4421	240	3	117.65%	114.56%
Especialista de Informática	12									
Coordenador Técnico	9									
Técnico de informática	8	31	7037	248	36	8125	288	5	116.13%	115.46%
Assistente Técnico	8	124	28148	992	119	25075	952	-5	95.97%	89.08%
Assistente Operacional	5									
		214	48 578	2 144	227	49 241	2 344	13	109.33%	101.36%

RECURSOS FINANCEIROS	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.23)	Execução (31.dez.23)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	11 756 418 500.00		7 884 597 389.44	14 753 727 969.39	125.50	
Despesas c/Pessoal	7 768 800.00		3 806 287.56	7 634 466.12	98.27	
Aquisições de Bens e Serviços	33 789 600.00		11 702 999.38	20 639 007.09	61.08	
Outras despesas correntes	11 081 738 700.00		4 762 445 415.77	11 278 789 851.18	101.78	
Despesas de Capital	633 121 400.00		3 106 642 686.73	3 446 664 645.00	544.39	
Orçamento de Projetos (Investimento)						
Despesas correntes						
Despesas de capital						
Outras						
Total	11 756 418 500.00		7 884 597 389.44	14 753 727 969.39	125.50	