

**Ciclo de Gestão**

2024

**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.

**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)**

**EFICÁCIA**

| OP1: Atribuição atempada de pensões |  |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | PESO:       | 35%  |
|-------------------------------------|--|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--------------------|--|--------------------|-------------|------|
|                                     |  |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | Peso:       | 100% |
| Indicadores                         | Realizado 2021   | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado  | Taxa de Realização | Desvio      |      |
| Ind.1                               | Número médio de dias na atribuição de pensões  | 61             | 86             | 86        | 95         | 8             | 67   | 60%                | $\Sigma$ tempo decorrido entre entrada pedido (ou despacho da incapacidade) e despacho fixação da pensão / N.º pensões atribuídas  | 93                 | 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 | 18             | 22             | 19        | 24         | 3             | 18   | 40%                | $\Sigma$ 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 | 16                 | 133%        | 33%  |
| <b>Taxa de Realização do OP1</b>    |  |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | <b>113%</b> |      |

**EFICIÊNCIA**

| OP2: Aumentar a produtividade    |   |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | Peso:              | 91%    |
|----------------------------------|---|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--------------------|--|--------------------|--------------------|--------|
|                                  |   |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | Taxa de Realização | Desvio |
| Indicadores                      | Realizado 2021  | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado  | Taxa de Realização | Desvio             |        |
| Ind.3                            | Número médio de pensões atribuídas por colaborador afeto à função | 584            | 680            | 614       | 580        | 14            | 700  | 80%                | $N.º$ pensões atribuídas / $N.º$ colaboradores afetos à função           | 644                | 113%               | 13%    |
| Ind.4                            | Tempo médio em minutos de atendimento de chamadas                 | 5              | 5              | 4         | 7          | 1             | 5    | 20%                | $\Sigma$ tempo duração das chamadas atendidas / $N.º$ chamadas atendidas | 4.1                | 136%               | 36%    |
| <b>Taxa de Realização do OP2</b> |   |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | <b>118%</b>        |        |

| OP3: Racionalizar o custo médio por utente da CGA |   |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | Peso:              | 9%     |
|---|---|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--------------------|--|--------------------|--------------------|--------|
|   |   |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | Taxa de Realização | Desvio |
| Indicadores                                       | Realizado 2021  | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | 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             | 23             | 25        | 49         | 6             | 35   | 100%               | Custos de funcionamento / $N.º$ utentes aposentados e pensionistas | 31.1               | 132%               | 32%    |
| <b>Taxa de Realização do OP3</b>                  |   |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | <b>132%</b>        |        |

**QUALIDADE**

| OP4: Promover a qualidade do serviço prestado |  |                |                |           |            |               |      |                    |   |                    | Peso:              | 80%    |
|---|--|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--------------------|---|--------------------|--------------------|--------|
|   |  |                |                |           |            |               |      |                    |   |                    | Taxa de Realização | Desvio |
| Indicadores                                   | Realizado 2021   | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | 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              | 4         | 10         | 1             | 8    | 50%                | $\Sigma$ tempo decorrido entre entrada da reclamação e resposta à mesma / $N.º$ total de reclamações recebidas  | 3.1                | 186%               | 86%    |
| Ind.7   | Número de reclamações recebidas por 100 utentes da CGA                         | N.A.           | N.A.           | 0.22      | 0.28       | 0.04          | 0.21 | 35%                | $N.º$ reclamações recebidas x 100 / ( $N.º$ subscritores + $N.º$ aposentados e reformados + $N.º$ pensionistas) | 0.16               | 143%               | 43%    |
| Ind.8   | Grau de satisfação dos utentes com a CGA                                       | N.A.           | N.A.           | 3.9       | 3.5        | 0.4           | 4.5  | 15%                | $\Sigma$ das pontuações atribuídas / $N.º$ total de respostas   | 3.6                | 100%               | 0%     |
| <b>Taxa de Realização do OP4</b>              |  |                |                |           |            |               |      |                    |   |                    | <b>158%</b>        |        |

| OP5: Cumprir a execução da formação |  |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | Peso:              | 15%    |
|-------------------------------------|--|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--------------------|--|--------------------|--------------------|--------|
|                                     |  |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | Taxa de Realização | Desvio |
| Indicadores                         | Realizado 2021   | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado  | Taxa de Realização | Desvio             |        |
| Ind.9                               | Porcentagem de colaboradores com número de horas de formação maior ou igual a 40 horas | 18             | 17             | 51        | 17         | 7             | 30   | 100%               | $N.º$ colaboradores com 40 ou mais horas de formação / $N.º$ colaboradores X 100 | 25                 | 115%               | 15%    |
| <b>Taxa de Realização do OP5</b>    |  |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | <b>115%</b>        |        |

| OP6: Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços |  |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | Peso:              | 5%     |
|---|--|----------------|----------------|-----------|------------|---------------|------|--------------------|--|--------------------|--------------------|--------|
|   |  |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | Taxa de Realização | Desvio |
| Indicadores   | Realizado 2021   | Realizado 2022 | Realizado 2023 | Meta 2024 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Fórmula de Cálculo | Resultado  | Taxa de Realização | Desvio             |        |
| Ind.10  | Número de iniciativas/reuniões de balanço/avaliação do desempenho organizacional | N.A.           | N.A.           | N.A.      | 12         | 2             | 16   | 100%               | $\Sigma$ de iniciativas / reuniões de balanço do desempenho organizacional | 12                 | 100%               | 0%     |
| <b>Taxa de Realização do OP6</b>                                      |  |                |                |           |            |               |      |                    |  |                    | <b>100%</b>        |        |

| Objetivos 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"/> |                                     |                                     |                                     |  |  |  |  |  |

| OBJETIVOS RELEVANTES (n.º 1 do art.18.º 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                                   | 35%                                    | 100%  | 35.0%                                    | x                    |
| Eficiência  | OP2 Aumentar a produtividade   |  | 100%  | 32.0%                                    | x                    |
|   | OP3 Racionalizar o custo médio por utente da CGA                     | 35%                                    | 9%  | 3.0%                                     |                      |
| Qualidade   | OP4 Promover a qualidade do serviço prestado                         |  | 100%  | 24.0%                                    | x                    |
|   | OP5 Cumprir a execução da formação                                   |  | 80%   | 4.5%                                     |                      |
|   | OP6 Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços |  | 15%   | 1.5%                                     |                      |
| <b>Total</b>  |  | 100%                                   | São considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfazem uma percentagem superior a 50%, resultado do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos. | <b>91%</b>                               |                      |

| RECURSOS HUMANOS                                   |                |   |        |                    |   |        |                     | Dias úteis 2024 (só considerados feriados e tolerância carnavales) |  |               | 230 |
|--|----------------|---|--------|--------------------|---|--------|---------------------|--|--|---------------|-----|
| DESIGNAÇÃO   | Pontuação CCAS | Pontuação efetivos planeados 2024           |        |                    | Pontuação efetivos Executados 2024        |        |                     | 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   | 1 610  | 140                | 9   | 2 070  | 180                 | 2  | 128.57%                                  | 128.57%       |     |
| Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa | 16             | 45  | 10 350 | 720                | 44  | 10 120 | 704                 | -1   | 97.78%                                   | 97.78%        |     |
| Técnico Superior                                   | 12             | 14  | 3 220  | 168                | 28  | 6 440  | 336                 | 14   | 200.00%                                  | 200.00%       |     |
| Especialista de Informática                        | 12             | 34  | 7 820  | 408                | 36  | 8 280  | 432                 | 2  | 105.88%                                  | 105.88%       |     |
| Coordenador Técnico                                | 9              |   |        |                    |   |        |                     |  |  |               |     |
| Técnico de informática                             | 8              |   |        |                    |   |        |                     |  |  |               |     |
| Assistente Técnico                                 | 8              | 95  | 21 850 | 760                | 113                                       | 25 990 | 904                 | 18   | 118.95%                                  | 118.95%       |     |
| Assistente Operacional                             | 5              |   |        |                    |   |        |                     |  |  |               |     |
|  |                | 195   | 44 850 | 2 196              | 230                                       | 52 900 | 2 556               | 35   | 116.39%                                  | 117.95%       |     |

| RECURSOS FINANCEIROS                           |                          |           |                         |                          |                                     |                                      |  |
|--|--------------------------|-----------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--|
| DESIGNAÇÃO                                     | Planeado                 | Corrigido | Execução (30.jun.24)    | Execução (31.dez.24)     | Taxa de Execução (face ao planeado) | Taxa de Execução (face ao corrigido) |  |
| <b>Orçamento de Atividades (Funcionamento)</b> | <b>12 877 227 617.00</b> |           | <b>5 361 563 105.64</b> | <b>12 895 700 783.61</b> | 100.14                              |                                      |  |
| Despesas c/ Pessoal                            | 8 031 400.00             |           | 3 866 887.87            | 7 727 045.51             | 96.21                               |                                      |  |
| Aquisições de Bens e Serviços                  | 33 789 600.00            |           | 17 813 762.47           | 29 364 440.67            | 86.90                               |                                      |  |
| Outras despesas correntes                      | 12 096 421 017.00        |           | 5 272 976 174.16        | 12 360 104 877.92        | 102.18                              |                                      |  |
| Despesas de Capital                            | 738 985 600.00           |           | 66 906 281.14           | 498 504 419.51           | 67.46                               |                                      |  |
| <b>Orçamento de Projetos (Investimento)</b>    |                          |           |                         |                          |                                     |                                      |  |
| Despesas correntes                             |                          |           |                         |                          |                                     |                                      |  |
| Despesas de capital                            |                          |           |                         |                          |                                     |                                      |  |
| Outras   |                          |           |                         |                          |                                     |                                      |  |
| <b>Total</b>                                   | <b>12 877 227 617.00</b> |           | <b>5 361 563 105.64</b> | <b>12 895 700 783.61</b> | <b>100.14</b>                       |                                      |  |