

Objectivos operacionais		Ano 2009		Ano 2010		Ano 2011			Ano 2012			
		Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Valor Crítico	Resultado (Jan-Set)	Meta	Tolerância	Valor Crítico	
EFICIÊNCIA												
OB 5												
Assegurar o acompanhamento mensal de Contribuintes pelo Gestor de Contribuinte	Ind 5	Ponderação de 100% / 4 Número médio de contribuintes acompanhados mensalmente por Gestor										
	Peso	50	84,6	50	80	81	89	95,0	83	0	91	
OB 6												
Assegurar a produtividade média nas prestações	Ind 6.1	Ponderação de 100% / 4 Nº de requerimentos Parentalidade concluídos PDT										
	Peso	22,5	40,4	42,8	52	43,00	45,0	49,0	43,0	0	45,0	
	Ind 6.2	Nº de requerimentos Desemprego concluídos PDT										
	Peso	8,9	15,2	14,2	14	14,30	14,9	18,0	14,3	0	14,9	
	Ind 6.3	Nº de requerimentos Doença concluídos PDT										
	Peso	95,0	116,3	122,0	146	123,00	128,0	158,2	123,0	0	128,0	
	Ind 6.4	Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos PDT										
	Peso	9,0	10,8	11,0	11	10,10	11,0	12,1	10,10	0	11,0	
	Ind 6.5	Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho										
	Peso	n.a.	5,8	7,0	10,0	7,1	8,0	12,9	8,7	0	9,6	
Ind 6.6	Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho											
Peso	n.a.	7,1	6,9	6,8	7,0	8,0	8,8	6,8	0	7,5		
Ind 6.7	Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho											
Peso	n.a.	5,2	6,2	6,3	6,3	6,8	6,7	5,9	0	6,5		
OB 7												
Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação	Ind 7	Ponderação de 100% / 4 N.º total de registos realizados em IDQ e GTE por pessoa dia de trabalho										
	Peso	n.a.	56	n.a.	61	n.a.	n.a.	66	52	0	53	
OB 8												
Reduzir o prazo médio de pagamento de facturas	Ind 8	Ponderação de 100% / 4 PMP=(Somatório do valor de compromissos registados por mês a dividir pelo valor processado a fornecedores)*365/12										
	Peso	40	17	40	24	25	20	3	25	0	20	

Meios disponíveis

Recursos Humanos (a)	Nº de RH Inicial	UERHP (RHxDU)	Nº de RH Final	N.º Dias Trabalho
Dirigentes - Direcção Superior	4	896		
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	1.207	270.368		
Técnico Superior	3.292	737.408		
Coordenador Técnico	6	1.344		
Assistente Técnico	4.789	1.072.736		
Encarregado geral operacional	0	0		
Encarregado operacional	1	224		
Assistente operacional	1.860	416.640		
TOTAL	11.159	2.499.616		

(a) Dados de 31.12.2010. A actualizar quando estiverem disponíveis dados de 31.12.2011.

(b) N.º de dias úteis 2011: **224**

Orçamento (€) (c)	Estimado	Realizado
Subsistema de Solidariedade (c.1)	4.406.057.838 €	
Subsistema de Protecção Familiar (c.1)	1.202.875.300 €	
Subsistema de Acção Social	1.476.408.459 €	
Despesas Correntes	1.469.642.523 €	
PIDDAC OE	6.765.936 €	
Sistema Previdencial	13.154.012.963 €	
Despesas Correntes (c.1)	13.150.712.963 €	
Despesas Capital (ex - PIDDAC OSS)	3.300.000 €	
Administração - Fundos DA311*	287.962.998 €	
TOTAL	20.527.317.558 €	

(c) Orçamento aprovado 2011. A actualizar quando estiverem disponíveis dados de 2012.

(c.2) Fundos DA113002 - Orçamento Programa, DA113003 - Orçamento de Gestão Corrente e DA311* - Administração com orçamento aprovado não carregado na totalidade pelo IGFSS.

Parâmetros
Eficácia
Eficiência
Qualidade

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Pond. 20%	Pond. 35%	Pond. 45%
%	%	%
Avaliação Final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
%		
Recursos Financeiros e Humanos		
Recursos Financeiros		
Recursos Humanos		

Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 2	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 3	Responsável Nacional do Objectivo
Objectivo 4	Responsável Nacional do Objectivo (SIF)
Objectivo 5	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 6	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 7	Responsável Nacional do Objectivo (SIF)
Objectivo 8	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 9	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 10	Indicadores de Gestão (SISS)
Objectivo 11	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 12	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 13	Responsável Nacional do Objectivo (SISS)
Objectivo 14	Responsável Nacional do Objectivo (Contact Center)