

Objetivos operacionais				Ano 2010	Ano 2011	Ano 2012	Ano 2013							
				Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação		
												Superou	Atingiu	Não atingiu
EFICIÊNCIA														
OB 6				Ponderação de 100% / 5										
Assegurar que o Gestor do Contribuinte garante o acompanhamento personalizado dos contribuintes em carteira	Ind 6	PC_0.4	A2	% de contribuintes acompanhados pelo gestor no quadrimestre	n.a.	n.a.	n.a.	70%		75%				
	Peso			100%										
OB 7				Ponderação de 100% / 5										
Assegurar a produtividade média nas prestações	Ind 7.1	PC_0.2	A1.3	Nº de requerimentos Parentalidade concluídos por pessoa dia de trabalho	52	48,4	44	44,1		48,5				
	Peso			17%										
	Ind 7.2	PC_0.2	A2.3	Nº de requerimentos Desemprego concluídos por pessoa dia de trabalho	14,2	19,2	20,5	17,7		19,5				
	Peso			12%										
	Ind 7.3	PC_0.2	A3.2	Nº de requerimentos Doença concluídos por pessoa dia de trabalho	146,4	158,6	151	146,2		160,8				
	Peso			58%										
	Ind 7.4	PC_0.2	A4.3	Nº de requerimentos Prestações Familiares concluídos por pessoa dia de trabalho	11,1	12,9	12,2	11,4		12,6				
	Peso			9%										
	Ind 7.5	PD_0.1	A4	Nº de requerimentos Pensão Velhice concluídos por pessoa dia de trabalho	10	12,8	13	8,7		9,6				
Peso			1%											
Ind 7.6	PD_0.2	A4	Nº de requerimentos Pensão Invalidez concluídos por pessoa dia de trabalho	6,8	8,9	9,9	6,8		7,5					
Peso			2%											
Ind 7.7	PD_0.3	A4	Nº de requerimentos Pensão Sobrevivência / Subsídio Morte concluídos por pessoa dia de trabalho	6,3	7	8,0	5,9		6,5					
Peso			1%											
OB 8				Ponderação de 100% / 5										
Assegurar a produtividade média global em Identificação e Qualificação	Ind 8	PC_2.2	A1	N.º total de registos realizados em IDQ e GTE por pessoa dia de trabalho	61	65	59	51		54				
	Peso			100%										
OB 9				Ponderação de 100% / 4										
Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	Ind 9	GCF_0.4	I1	% de atividades relacionadas com a gestão e controlo do orçamento anual de despesas e receitas concluídas no prazo	n.a.	n.a.	n.a.	100%		133%				
	Peso			100%										
OB 10				Ponderação de 100% / 5										
Reduzir o prazo médio de pagamento de faturas ELIMINADO	Ind 10	GCF_0.1	A9	$PMP = \frac{\text{Somatório do valor de compromissos registados por mês a dividir pelo valor processado a fornecedores}}{365/12}$	24	25	26	25		23				
	Peso			100%										

Justificação para os desvios...

Última atualização: (2013/01/22)

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é apurado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(resultado - meta n) / meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(meta n) - resultado / meta]. O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

Meios disponíveis

Recursos Humanos (a)	Pontuação	Nº de RH Inicial	UERHP (RHxDU)	Pontuação Planeada	Nº de RH Final	N.º Dias Trabalho	Pontos Executados
Dirigentes - Direção Superior	20	4	912	18.240			
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	1.087	247.836	3.965.376			
Técnico Superior	12	3.108	708.624	8.503.488			
Coordenador Técnico	9	5	1.140	10.260			
Assistente Técnico	8	4.373	997.044	7.976.352			
Encarregado operacional	6	1	228	1.368			
Assistente operacional	5	1.441	328.548	1.642.740			
TOTAL	76	10.019	2.284.332	22.117.824			

(a) Dados de 31.12.2011. A atualizar quando estiverem disponíveis dados de 2012

(b) N.º de dias úteis 2013: **228**

Orçamento (€) (c)	Estimado	Realizado
Subsistema de Solidariedade	4.271.097.373 €	
Subsistema de Proteção Familiar	1.116.748.437 €	
Subsistema de Ação Social	1.432.264.064 €	
Despesas Correntes	1.427.709.913 €	
PIDDAC OE	4.554.151 €	
Sistema Previdencial	13.019.701.775 €	
Subsistema de Solidariedade	4.271.097.373 €	
Despesas Correntes	13.017.871.775 €	
Despesas Capital (ex - PIDDAC OSS)	1.830.000 €	
Administração - Fundos DA311	244.482.853 €	
TOTAL	20.084.294.502 €	

(c) Orçamento aprovado 2012. A atualizar quando estiverem disponíveis dados de 2013

Parâmetros
Eficácia
Eficiência
Qualidade

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Pond. 25%	Pond. 30%	Pond. 45%
%	%	%
Avaliação Final do Serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
%		
Recursos Financeiros e Humanos		
Recursos Financeiros		
Recursos Humanos		

Listagem das Fontes de Verificação

Objetivo 1	SIF (Relatórios Diversos)
Objetivo 2	Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo
Objetivo 3	SISS-COOP
Objetivo 4	SAF
Objetivo 5	Relatório de monitorização efetuado no DCGC
Objetivo 6	Ficheiros Excel disponibilizados mensalmente pelo II, I.P.

Objetivo 7	Indicadores de Gestão (SISS)
Objetivo 8	Indicadores de Gestão (SISS)
Objetivo 9	SIF (Relatórios Diversos) e o Guião
Objetivo 10	SIF (Relatórios Diversos)
Objetivo 11	Indicadores de Gestão (SISS)
Objetivo 12	Indicadores de Gestão (SISS)

Objetivo 13	Indicadores de Gestão (SISS)
Objetivo 14	SESSWeb (relatórios diversos)
Objetivo 15	Ficheiro Excel. Responsável nacional objetivo
Objetivo 16	Relatório fornecido pela entidade externa até ao 10º dia do m