

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2012

Serviço: Instituto de Informática, I.P.

Missão: definir e propôr as políticas e estratégias de tecnologias de informação e comunicação, garantindo o planeamento, concepção, execução e avaliação das iniciativas de informatização e actualização tecnológica do MTSS.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Consolidar o Sistema de Informação da Segurança Social

OE 2 Melhorar a satisfação dos utentes do Sistema de Informação da Segurança Social

OE 3 Melhorar a eficácia e eficiência dos processos internos

OE 4 Enriquecer o capital humano

			Ano 2010		Ano 2011	Ano 2012				
			META	Resultado	META	META	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização
EFICÁCIA (55%)										
OB 1			Ponderação de 70%							
Implementar novos Sub-sistemas/aplicações/módulos em produção	Ind 1	Nº de novos projectos plataforma SISS	4	8	5	5	2	9		0%
	Peso	60%								
	Ind 2	Nº de novos projectos plataforma SAP	1	2	2	2	1	5		0%
	Peso	20%								
	Ind 3	Nº de novos datamarts plataforma SESS	2	2	2	1	0	2		0%
	Peso	20%								
OB 2			Ponderação de 30%							
Implementar acções de melhoria no Sistema de Relacionamento da Segurança Social	Ind 4	Nº de acções de melhoria	NA	NA	2	2	0	3		0%
	Peso	100%								
EFICIÊNCIA (30%)										
OB 3			Ponderação de 45%							
Aumentar o nº de serviços disponíveis na Segurança Social Directa	Ind 5	Nº de novos serviços	NA	NA	2	3	1	5		0%
	Peso	100%								

QUAR 2012

			Ano 2010		Ano 2011	Ano 2012				
			META	Resultado	META	META	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização
OB 4		Ponderação de 15%								
Aumentar o grau de resolução e implementação dos pedidos de 1ª prioridade de manutenção evolutiva e/ou correctiva	Ind 6	100 – [(nº de pedidos em 2012/total de pedidos em 2012) - (nº de pedidos em 2011/total de pedidos em 2011)]	90%	98,86%	93%	95%	3%	100%		0%
	Peso	100%								
OB 5		Ponderação de 20%								
Garantir um tempo médio de espera por atendimento no Contact Center do II	Ind 7	Tempo médio de espera (segs)	< 30	10	20	20	4	14		0%
	Peso	100%								
OB 6		Ponderação de 20%								
Manter o grau de disponibilidade (tempo) dos sistemas e aplicações do negócio para a Segurança Social Directa	Ind 8	nº horas de disponibilidade / 24 horas	90%	99,50%	98%	98%	1,0%	99,9%		0%
	Peso	100%								
QUALIDADE (15%)										
OB 7		Ponderação de 60%								
Implementar acções de melhoria de qualidade de dados	Ind 9	nº de processos concretizados	4	7	5	3	1	6		0%
	Peso	100%								
OB 8		Ponderação de 40%								
Enriquecer o capital humano	Ind 10	nº de colaboradores participantes em acções de formação / nº total de colaboradores	70%	76%	50%	50%	10%	70%		0%
	Peso	50%								
	Ind 11	Nº de iniciativas de Segurança e Higiene no Trabalho	NA	NA	NA	5	1	8		0%
Peso	50%									

Justificação para os desvios...

Explicitação da fórmula utilizada

QUAR 2012

	Ano 2010		Ano 2011	Ano 2012			
	META	Resultado	META	META	Tolerância	Valor Crítico	Resultado

Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	3	20	60		
equipa	21	16	336		
Assessores	0	12	0		
Técnicos senior	20	12	240		
Técnicos	227	9	2043		
Apoio técnico	15	8	120		
Técnicos administrativos	14	5	70		
Total	300	82	2869		

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(M€)
Funcionamento	18.959.557 €		
Despesas de Capital	14.782.000 €		

Parâmetros
Eficácia
Eficiência

Qualidade

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação 55%	Ponderação 30%	Ponderação 15%
Avaliação Final do Serviço		

Bom	Satisfatório	Insuficiente
%		
Recursos Financeiros e Humanos		

Recursos Financeiros

Recursos Humanos

Listagem das Fontes de Verificação

QUAR 2012

	Ano 2010		Ano 2011	Ano 2012			
	META	Resultado	META	META	Tolerância	Valor Crítico	Resultado

Objectivo 1	Microsoft Project (% de execução dos planos de projecto)							
Objectivo 2	Manual (e-mail)							
Objectivo 3	Microsoft Project (nº de novos serviços com todas as tarefas)							
Objectivo 4	Manual (ficheiro EXCEL)							
Objectivo 5	Easy Vista							
Objectivo 6	Easy Vista							
Objectivo 7	Microsoft Project (nº de novos processos com todas as							
Objectivo 8	Manual (ficheiro EXCEL)							